

ITSM Class: B

LAB ACTIVITY WEEK

11

Individual

Name: Komang Alit Pujangga

NRP: 5026231115

Information Systems Department

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

August-December 2025

INDIVIDUAL REPORT

1. Create the Change Request

Change Request - Create CHG0030001

New Assess Authorize Scheduled Implement Review Closed Canceled

Number: CHG0030001
Requested by: Abel Tuter
Category: Applications Software
Service:
Service offering:
Configuration item: Database Wizard
Priority: 2 - High
Risk: High
Impact: 1 - High
Model: Normal
Type: Normal
State: New
Conflict status: Not Run
Assignment group:
Assigned to:
Short description: [URGENT] Patch OS Critical Security Vulnerability on DB-Server-PROD-001
Description: OS pada DB-Server-PROD-001 (MySQL) memiliki kerentanan keamanan kritis (CVE-2025-5678) yang harus diatasi segera. Perubahan ini akan melakukan upgrade patch OS ke versi 2.0.1.1 untuk mitigasi risiko. Upgrade akan membutuhkan waktu downtime sekitar 30 menit.

Planning Schedule Conflicts Notes Closure Information

Justification: Mengurangi risiko keamanan siber secara signifikan. Audit keamanan terbaru mewajibkan patch OS ini untuk menjaga kepatuhan regulasi data keuangan. Penundaan dapat mengakibatkan pelanggaran data.

2. Approvals (Authorize Stage)

Change Request - CHG0030001

New Assess Authorize Scheduled Implement Review Closed Canceled

Number: CHG0030001
Requested by: Abel Tuter
Category: Applications Software
Service:
Service offering:
Configuration item: Database Wizard
Priority: 2 - High
Risk: High
Impact: 1 - High
Model: Normal
Type: Normal
State: Assess
Change is waiting for approval
On hold:
Conflict status: Not Run
Conflict last run:
Assignment group: Software
Assigned to:
Short description: [URGENT] Patch OS Critical Security Vulnerability on DB-Server-PROD-001
Description: OS pada DB-Server-PROD-001 (MySQL) memiliki kerentanan keamanan kritis (CVE-2025-5678) yang harus diatasi segera. Perubahan ini akan melakukan upgrade patch OS ke versi 2.0.1.1 untuk mitigasi risiko. Upgrade akan membutuhkan waktu downtime sekitar 30 menit.

Planning Schedule Conflicts Notes Closure Information

Justification: Mengurangi risiko keamanan siber secara signifikan. Audit keamanan terbaru mewajibkan patch OS ini untuk menjaga kepatuhan regulasi data keuangan. Penundaan dapat mengakibatkan pelanggaran data.

Affected Cls (1)	Impacted Services/Clis	Approvers (5)	Change Tasks	Problems	Incidents Fixed By Change	Incidents Caused By Change	Task SLAs	Outages
Approval for = CHG0030001								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> State	Approver	Assignment group	Comments	Created			
	Requested	David Loo	Software		2025-11-25 01:02:42			
	Requested	ITIL User	Software		2025-11-25 01:02:42			
	Requested	Beth Anglin	Software		2025-11-25 01:02:42			
	Requested	Fred Luddy	Software		2025-11-25 01:02:42			
	Requested	Don Goodliffe	Software		2025-11-25 01:02:42			

Affected Cls (1)	Impacted Services/Clis	Approvers (11)	Change Tasks	Problems	Incidents Fixed By Change	Incidents Caused By Change	Task SLAs	Outages
Approval for = CHG0030001								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> State	Approver	Assignment group	Comments	Created			
	Approved	David Loo	Software		2025-11-25 01:02:42			
	No Longer Required	ITIL User	Software		2025-11-25 01:02:42			
	Requested	Howard Johnson	CAB Approval		2025-11-25 01:06:38			
	Requested	Ron Kettering	CAB Approval		2025-11-25 01:06:39			
	Requested	Luke Wilson	CAB Approval		2025-11-25 01:06:39			
	Requested	Bernard Laboy	CAB Approval		2025-11-25 01:06:39			
	Requested	cab approver	CAB Approval		2025-11-25 01:06:39			
	No Longer Required	Beth Anglin	Software		2025-11-25 01:02:42			
	No Longer Required	Fred Luddy	Software		2025-11-25 01:02:42			
	Requested	Christen Mitchell	CAB Approval		2025-11-25 01:06:39			
	No Longer Required	Don Goodliffe	Software		2025-11-25 01:02:42			

3. Scheduling the Change

servicenow All Favorites History Workspaces : Change Request - CHG0030001 ★

Change Request CHG0030001

New ✓ Authorize Scheduled Implement Review Closed Canceled

Number	CHG0030001	Lookup using list	Model	Normal
Requested by	Abel Tuter	<input type="button" value=""/>	Type	Normal
Category	Applications Software	<input type="button" value=""/>	State	Authorize
Service		<input type="button" value=""/>	Change is waiting for approval	
Service offering		<input type="button" value=""/>	On hold	<input type="checkbox"/>
Configuration item	Database Wizard	<input type="button" value=""/> <input type="button" value=""/>	Conflict status	Not Run
Priority	2 - High	<input type="button" value=""/>	Conflict last run	
Risk	High	<input type="button" value=""/>	* Assignment group	Software
Impact	1 - High	<input type="button" value=""/>	Assigned to	<input type="button" value=""/>
Short description	[URGENT] Patch OS Critical Security Vulnerability on DB-Server-PROD-001			
Description	OS pada DB-Server-PROD-001 (MySQL) memiliki kerentanan keamanan kritis (CVE-2025-5678) yang harus diatasi segera. Perubahan ini akan melakukan upgrade patch OS ke versi 2.0.1.1 untuk mitigasi risiko. Upgrade akan membutuhkan waktu downtime sekitar 30 menit.			

Planning Schedule Conflicts Notes Closure Information

Justification: Mengurangi risiko keamanan siber secara signifikan. Audit keamanan terbaru mewajibkan patch OS ini untuk menjaga kepatuhan regulasi data keuangan. Penundaan dapat mengakibatkan pelanggaran data.

Planning Schedule Conflicts Notes Closure Information

Justification: Mengurangi risiko keamanan siber secara signifikan. Audit keamanan terbaru mewajibkan patch OS ini untuk menjaga kepatuhan regulasi data keuangan. Penundaan dapat mengakibatkan pelanggaran data.

Implementation plan: 1. (22:00) Notifikasi: Kirim notifikasi kepada stakeholder. 2. (22:15) Backup: Lakukan backup database penuh dan snapshot VM server. 3. (22:30) Isolasi: Nonaktifkan akses aplikasi ke DB-Server-PROD-001. 4. (22:45) Upgrade: Jalankan script patch OS. 5. (23:00) Pengujian: Verifikasi fungsionalitas dan koneksi database. 6. (23:15) Verifikasi: Aktifkan kembali akses aplikasi. 7. (23:30) Selesai: Kirim notifikasi keberhasilan.

Risk and impact analysis: Risiko Utama: Kegagalan pada saat instalasi patch yang menyebabkan ketidakmampuan server untuk boot atau masalah koneksi database. Dampak: Layanan Financial Reporting akan terhenti. Mitigasi: Dilakukan di luar jam kerja puncak (malam hari) dan komunikasi proaktif ke tim bisnis.

Backout plan: Tindakan Pemulihian (Rollback): Jika implementasi gagal pada Langkah 4 atau 5, segera lakukan rollback ke VM Snapshot yang diambil pada pukul 22:15. Waktu Pemulihian (RTO) yang diantisipasi adalah 15-20 menit.

Test plan: Pengujian Fungsional (Post-Change): 1. Koneksi: Tes koneksi basis data menggunakan tools standar. 2. Aplikasi: Minta tim QA/Aplikasi menjalankan 3 query laporan keuangan krusial untuk memverifikasi integritas dan kecepatan data. 3. Akses: Pastikan pengguna dapat mengakses aplikasi pelaporan.

4. Implementing the Change

servicenow All Favorites History Workspaces : Change Request - CHG0030001 Search

New ✓ Assess ✓ Authorize ✓ Scheduled ✓ Implement Review Closed Canceled

Number	CHG0030001	Model	Normal
Requested by	Abel Tuter	Type	Normal
Category	Applications Software	State	Implement
Service		On hold	<input type="checkbox"/>
Service offering		Conflict status	No Conflict
Configuration item	Database Wizard	Conflict last run	2025-11-25 01:16:05
Priority	2 - High	* Assignment group	Software
Risk	High	Assigned to	
Impact	1 - High		
Short description	[URGENT] Patch OS Critical Security Vulnerability on DB-Server-PROD-001		
Description	OS pada DB-Server-PROD-001 (MySQL) memiliki kerentanan keamanan kritis (CVE-2025-5678) yang harus diatasi segera. Perubahan ini akan melakukan upgrade patch OS ke versi 2.0.1.1 untuk mitigasi risiko. Upgrade akan membutuhkan waktu downtime sekitar 30 menit.		

Planning Schedule Conflicts Notes Closure Information

Planned start date and Planned end date are the approved change window

Actual start date: 2025-11-25 01:15:40

Affected Cls (1) Impacted Services/Cls Approvers (11) Change Tasks (2) Problems Incidents Fixed By Change Incidents Caused By Change Task SLAs Outages

Number Search Actions on selected rows... New

Change request = CHG0030001

Number	Short description	Type	State	Planned start date	Planned end date	Assignment group	Assigned to
CTASK0010001	Post implementation testing	Testing	● Open	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)
CTASK0010002	Implement	Implementation	● Open	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)

1 to 2 of 2

5. Review and Closure

Change Request CHG0030001

New ↗ Assess ↗ Authorize ↗ Scheduled ↗ Implement ↗ **Review ↗** Closed ↗ Canceled ↗

Number: CHG0030001	Model: Normal
Requested by: Abel Tuter	Type: Normal
Category: Applications Software	State: Review
Service:	On hold: <input type="checkbox"/>
Service offering:	Conflict status: No Conflict
Configuration item: Database Wizard	Conflict last run: 2025-11-25 01:19:12
Priority: 2 - High	* Assignment group: Software
Risk: High	Assigned to:
Impact: 1 - High	
Short description: [URGENT] Patch OS Critical Security Vulnerability on DB-Server-PROD-001	
Description: OS pada DB-Server-PROD-001 (MySQL) memiliki kerentanan keamanan kritis (CVE-2025-5670) yang harus diatasi segera. Perubahan ini akan melakukan upgrade patch OS ke versi 2.0.1.1 untuk mitigasi risiko. Upgrade akan membutuhkan waktu downtime sekitar 30 menit.	

Closure Information

* Close code: Successful
* Close notes: success

Change Request CHG0030001

New ↗ Assess ↗ Authorize ↗ Scheduled ↗ Implement ↗ **Review ↗** **Closed ↗** Canceled ↗

Number: CHG0030001	Model: Normal
Requested by: Abel Tuter	Type: Normal
Category: Applications Software	State: Closed
Service:	Conflict status: No Conflict
Service offering:	Conflict last run: 2025-11-25 01:19:06
Configuration item: Database Wizard	* Assignment group: Software
Priority: 2 - High	Assigned to:
Risk: High	
Impact: 1 - High	
Short description: [URGENT] Patch OS Critical Security Vulnerability on DB-Server-PROD-001	
Description: OS pada DB-Server-PROD-001 (MySQL) memiliki kerentanan keamanan kritis (CVE-2025-5678) yang harus diatasi segera. Perubahan ini akan melakukan upgrade patch OS ke versi 2.0.1.1 untuk mitigasi risiko. Upgrade akan membutuhkan waktu downtime sekitar 30 menit.	

Closure Information

* Close code: Successful
* Close notes: success

6. Change ID

CHG0030001

ITSM Class: B

LAB REPORT

Group 22

Nathaniel Lado Hadi Winata (5026231019)
Komang Alit Pujangga (5026231115)
Ibrahim amar alfanani(5026231195)

Information Systems Department
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
August-December 2025

GROUP REPORT

1. Problem Scenario

Selama seminggu terakhir, banyak dari mahasiswa, dosen, dan staf administrasi melaporkan latensi yang tinggi hingga gagal memuat halaman ketika mencoba mengakses Portal SSO MyITS. Gejala awalnya adalah *loading* halaman *login* SSO yang memakan waktu lebih dari 30 detik dan munculnya pesan *browser* "Koneksi *Timeout*". Masalah ini memengaruhi semua layanan penting yang ada pada SSO untuk otentikasi seperti SI Akademik, MyITS Classroom, MyITS Presensi, dan portal Office 365. Masalah latensi ini mulai terjadi segera setelah tahap implementasi pembaruan konfigurasi pada *Federation Server* sebagai bagian dari proyek migrasi otentikasi Wi-Fi ke Microsoft Azure AD. Dampak masalah ini sangat meluas karena menghambat hampir semua fungsi operasional dan akademik, menyebabkan gangguan layanan.

Kriteria	Detail dalam Skenario yang Diperbarui
Apa yang terjadi	Latensi ekstrem hingga kegagalan memuat halaman saat mengakses Portal SSO (<i>browser timeout</i>).
Layanan dan Pengguna yang terkena dampak	Portal SSO, memengaruhi semua layanan terintegrasi (SI Akademik, MyITS Classroom, MyITS Presensi dan portal office 365, dll.); Semua pengguna (mahasiswa, dosen, staf).
Keterkaitan dengan Change	Terjadi setelah implementasi pembaruan konfigurasi pada <i>Federation Server</i> sebagai bagian dari proyek migrasi otentikasi Wi-Fi ke Microsoft Azure AD
Dampak	Sangat Kritis , menghambat hampir semua fungsi operasional dan akademik universitas

2. Short report

2.1 summary

Problem Record (PRB0040003) dibuka untuk menginvestigasi *Incident* yang berulang terkait latensi ekstrem dan *timeout* (lebih dari 30 detik) pada Portal SSO MyITS. Masalah ini memengaruhi seluruh pengguna (mahasiswa, dosen, staf) dan memblokir akses ke layanan penting seperti SI Akademik, MyITS Classroom, dan Office 365. Gejala ini mulai muncul segera setelah konfigurasi *Federation Server* diperbarui sebagai bagian dari proyek migrasi otentikasi Wi-Fi ke Microsoft Azure AD. Dampaknya diklasifikasikan sebagai Kritis (Priority 1) karena menghambat fungsi operasional dan akademik universitas secara meluas.

2.2 Root cause

Akar masalah ditemukan berada pada konfigurasi yang tidak optimal pada *database Server* pasca implementasi perubahan terkait Azure AD. Secara spesifik:

1. Pembaruan konfigurasi mengaktifkan proses *query* data identitas tambahan yang tidak diperlukan untuk setiap permintaan otentikasi.
2. Proses *query* ini menyebabkan lonjakan beban I/O dan *bottleneck* performa yang ekstrem pada *DB Server Identitas Utama* ketika *traffic* mencapai puncaknya (latensi pun terjadi, yang berujung pada *timeout* bagi pengguna).

2.3 Workaround

1. Menonaktifkan sementara *claim rules* yang baru ditambahkan pada *Federation Server* yang menyebabkan *query* yang tidak efisien.
2. Meningkatkan batas *timeout* pada *load balancer* di depan SSO dari 30 detik menjadi 60 detik untuk mengurangi *incident* yang dilaporkan pengguna, sambil menunggu perbaikan permanen.

2.4 Proposed Permanent Resolution

1. Pengoptimalan Konfigurasi: Merevisi dan menguji ulang *claim rules* pada *Federation Server* untuk memastikan hanya atribut yang benar-benar esensial yang diminta, sehingga mengurangi beban *query* ke *database*.
2. Pengujian Ulang Penuh: Melakukan uji beban (load testing) ekstensif terhadap konfigurasi yang dioptimalkan di lingkungan *staging* sebelum implementasi di produksi.
3. Penerapan *Change* Terencana: Meluncurkan konfigurasi baru yang telah teruji melalui *Change Request* yang terpisah dan terencana (*backout plan* disiapkan).

2.5 links with Change and Configuration Management.

A. Keterkaitan dengan Change Management

- Penyebab: Masalah ini adalah contoh dari proyeksi risiko *Change* yang tidak terdeteksi selama pengujian. *Problem* ini dipicu langsung oleh Change konfigurasi pada *Federation Server* yang merupakan bagian dari proyek migrasi Azure AD.
- Resolusi: Solusi permanen harus dilakukan melalui proses *Change Management* (membuat *Change Request* baru) untuk menerapkan konfigurasi yang telah diperbaiki. Ini memastikan perubahan diuji, disetujui, dan memiliki rencana *backout*, mencegah terulangnya masalah.

B. Keterkaitan dengan Configuration Management

- Identifikasi CI: CMDB digunakan untuk mengidentifikasi *Configuration Item* (CI) utama yang terlibat, yaitu databaseServer1 Identitas Utama.
- Korelasi: Melalui CMDB, tim dapat melihat bahwa kedua CI ini saling bergantung satu sama lain untuk menyediakan layanan SSO. Data dalam CMDB membantu analis mengisolasi bahwa *Change* pada satu CI Federation Server secara negatif memengaruhi kinerja CI yang terhubung DB Server.

3. Screenshot of the completed Problem Record in ServiceNow

3.1 create new problem record

The screenshot shows a ServiceNow Problem record with the following details:

General Information:

- Number: PR80040003
- Origin task: (empty)
- Category: Database
- Subcategory: --None--
- Service: (empty)
- Service offering: (empty)
- Configuration item: DatabaseServer1
- Description: * Problem statement: Latensi tinggi dan Timeout Portal ISO MyITS Pasca Konfigurasi Integrasi Azure AD.
Selama seminggu terakhir, banyak dari mahasiswa, dosen, dan staff administrasi mengeluh tentang masalah login ke portal ISO MyITS. Selain waktu login yang lama, mereka juga mengeluh tentang masalah pada browser "Request Timeout". Kebutuhan ini meningkat seiring peningkatan penggunaan portal ISO untuk aktivitas akademik seperti MyITS Classroom, MyITS Preensi, dan porta Office 365. Meskipun latensi ini mulai terjadi segera setelah implementasi pembaruan konfigurasi pada Federation Server sebagai bagian dari proyek migrasi teknologi Wi-Fi ke Microsoft Azure AD, dampak masih sangat meluas karena menghambat hampir semua fungsi operasional dan akademik, menyebabkan gangguan layanan.

Notes Tab:

- Notes: Analysis Information, Resolution Information, Other Information
- Work notes list: Work notes
- Work notes: (empty)
- Post: (button)

Activities Tab:

- Activities: 1
- Assigned to: Problem Coordinator A
- Assignment group: Problem Solving
- Category: Configuration Item
- Configuration item: DatabaseServer1
- Impact: 1 - High
- Model: General
- State: Assess
- Impact: 1 - High
- Urgency: 1 - High
- Priority: 1 - Critical
- Assignment group: Problem Solving
- * Assigned to: Problem Coordinator A

3.2 Assess (work note investigation step)

The screenshot shows the ServiceNow Problem PRB0040003 page. At the top, there are tabs for 'Notes', 'Analysis Information', 'Resolution Information', and 'Other information'. The 'Notes' tab is selected. Below it, there's a 'Work notes list' section with a single entry: 'Work notes' (highlighted in yellow). Under 'Activities', there are two entries:

- Activity 1: 'Re: Problem Coordinator A' (2022-11-11 08:12:08)
 - Description: Selama seminggu terakhir, banyak dari mahasiswa, dosen, dan staff administrasi melakukan login ke halaman login SSO MyITS. Gejala awalnya adalah loading halaman login SSO yang memakan waktu lebih dari 30 detik dan munculnya pesan browser "Koneksi Timeout". Masalah ini memengaruhi semua layanan pending yang ada pada SSO untuk otentikasi seperti SI Akademik, MyITS Classroom, MyITS Presensi, dan portal Office 365. Masalah latensi ini mulai terjadi segera setelah tahap implementasi pemberian konfigurasi pada Federation Server sebagai bagian dari proyek migrasi identifikasi Wi-Fi ke Microsoft Azure AD. Dampak masalah ini sangat meluas karena menghambat hampir semua fungsi operasional dan akademik, menyebabkan gangguan lewat.
 - System Administrator
 - Assigned to: Problem Coordinator A
 - Assignment group: Problem Solving
 - Configuration item: DatabaseServer1
 - Impact: 1 - High
 - Priority: 1 - Critical
 - Status: Active
 - Urgency: 1 - High
- Activity 2: 'Field changes' (2022-11-11 07:58:42)
 - Description: Salinan informasi tentang latensi dan timeout. Klien dan staff administrasi melaporkan bahwa mereka mengalami masalah SSO MyITS. Gejala awalnya adalah loading halaman login SSO yang memakan waktu lebih dari 30 detik dan munculnya pesan browser "Koneksi Timeout". Masalah ini memengaruhi semua layanan pending yang ada pada SSO untuk otentikasi seperti SI Akademik, MyITS Classroom, MyITS Presensi, dan portal Office 365. Masalah latensi ini mulai terjadi segera setelah tahap implementasi pemberian konfigurasi pada Federation Server sebagai bagian dari proyek migrasi identifikasi Wi-Fi ke Microsoft Azure AD. Dampak masalah ini sangat meluas karena menghambat hampir semua fungsi operasional dan akademik, menyebabkan gangguan lewat.

3.3 RCA(identify root cause and workaround)

The screenshot shows the ServiceNow Problem PRB0040003 Root Cause Analysis (RCA) page. It features a navigation bar with tabs: 'New', 'Assess', 'Root Cause Analysis' (highlighted in green), 'Fix in Progress', 'Resolved', and 'Closed'. The main content area includes fields for 'Number' (PRB0040003), 'Origin task', 'Category', 'Subcategory', 'Service', 'Service offering', 'Configuration item', 'Problem statement', and 'Description'. The 'Description' field contains the same text as the 'Notes' section above. Below these fields is a 'Primary Known Error article' section with a text input field and a 'Workaround' section with a rich text editor containing the following text:

- Mengalihkan sementara traffic otentikasi yang berlebihan (selain yang terikat migrasi Wi-Fi) ke Secondary Federation Server yang menggunakan konfigurasi lama yang stabil.
- Meningkatkan batas cintuan pada load balancer dan proxy server yang berada di depan SSO untuk menghindari timeout koneksi pengguna, sembari tim bekerja pada alat masalah.
- Mengidentifikasi dan memperbaiki bug pada aplikasi yang mengakibatkan latency tinggi (misalkan, middleware atau aplikasi tertentu) jika memungkinkan, meskipun tanpa SSO.

3.4 fix in progress(fix solution) and resolved

The screenshot shows the ServiceNow Problem record interface. The top navigation bar includes 'All', 'Favorites', 'History', 'Workspaces', 'Problem - PRB0040003', 'Search', 'Discuss', 'Follow', 'Complete', 'Re-Analyze', and 'Update' buttons.

The main form has tabs: 'New', 'Assess', 'Root Cause Analysis', 'Fix in Progress' (which is highlighted in green), 'Resolved', and 'Closed'. The 'Fix in Progress' tab displays the following details:

- Number:** PRB0040003
- Origin task:** [empty]
- Category:** Database
- Subcategory:** --None--
- Service:** [empty]
- Service offering:** DatabaseServer1
- Configuration item:** DatabaseServer1
- Model:** General
- State:** Resolved
- Resolution code:** Fix Applied
- Impact:** 1 - High
- Urgency:** 1 - High
- Priority:** 1 - Critical
- Assignment group:** Problem Solving
- Assigned to:** Problem Coordinator A

The 'Description' section contains a note about latency and timeout issues with MyITS and Azure AD, followed by a detailed fix note:

```

Latensi tinggi dan Timeout Portal ISO MyITS Pada Konfigurasi Integrasi Azure AD

Selama seminggu terakhir, banyak dari mahasiswa, dosen, dan staf administrasi melaporkan latensi yang tinggi hingga gagal memuat halaman ketika mencoba mengakses Portal ISO MyITS. Gejala awalnya adalah loading halaman login SSO yang memakan waktu lebih dari 30 detik dan munculnya pesan browser "Timeout". Masalah ini memengaruhi semua fungsi operasional dan akademik. Dalam kurun waktu tersebut, tim teknis MyITS Proses dan Office 365 telah berusaha segera menyelesaikan masalah ini dengan melakukan perbaikan konfigurasi pada Federation Server sebagai bagian dari proyek migrasi identifikasi Wi-Fi ke Microsoft Azure AD. Dampak masalah ini sangat merusak karena menghambat hampir semua fungsi operasional dan akademik, menyebabkan gangguan layanan.

* Problem statement
* Resolution notes
  
```

The 'Resolution notes' section contains a detailed list of steps taken to resolve the issue:

- Mengevaluasi konfigurasi Federation Server. Terdapat aturan dasar dalam rules pada Federation Server untuk memandang hanya atribut identitas yang benar-benar esensial yang dimungkinkan oleh server database saat proses identitas, memperbaiki hal ini.
- Perbaikan Resolusi Jaringan: Mengperbaiki konfigurasi DNS pada Federation Server untuk memperbaiki interval caching atau DNS forwarder yang lebih cepat untuk pemintaan respon, atau memperbaiki koneksi pengingkaran ke Azure AD staf dan mahasiswa respon.
- Up Belajar: Mengidentifikasi bahwa ada beberapa masalah teknis yang tidak diidentifikasi sebelumnya yang perlu diidentifikasi dan dieliminasi sebelum sebenarnya dilakukan tindakan perbaikan.

3.5 closed

The screenshot shows the ServiceNow Problem record interface. The top navigation bar includes 'All', 'Favorites', 'History', 'Workspaces', 'Problem - PRB0040003', 'Search', 'Discuss', and 'Follow' buttons.

The main form has tabs: 'New', 'Assess', 'Root Cause Analysis', 'Fix in Progress', 'Resolved' (highlighted in green), and 'Closed'. The 'Resolved' tab displays the following details:

- Number:** PRB0040003
- Origin task:** [empty]
- Category:** Database
- Subcategory:** --None--
- Service:** [empty]
- Service offering:** DatabaseServer1
- Configuration item:** DatabaseServer1
- Model:** General
- State:** Closed
- Resolution code:** Fix Applied
- Impact:** 1 - High
- Urgency:** 1 - High
- Priority:** 1 - Critical
- Assignment group:** Problem Solving
- Assigned to:** Problem Coordinator A

The 'Description' section contains a note about latency and timeout issues with MyITS and Azure AD, followed by a detailed fix note:

```

Latensi tinggi dan Timeout Portal ISO MyITS Pada Konfigurasi Integrasi Azure AD

Selama seminggu terakhir, banyak dari mahasiswa, dosen, dan staf administrasi melaporkan latensi yang tinggi hingga gagal memuat halaman ketika mencoba mengakses Portal ISO MyITS. Gejala awalnya adalah loading halaman login SSO yang memakan waktu lebih dari 30 detik dan munculnya pesan browser "Timeout". Masalah ini memengaruhi semua fungsi operasional dan akademik. Dalam kurun waktu tersebut, tim teknis MyITS Proses dan Office 365 telah berusaha segera menyelesaikan masalah ini dengan melakukan perbaikan konfigurasi pada Federation Server sebagai bagian dari proyek migrasi identifikasi Wi-Fi ke Microsoft Azure AD. Dampak masalah ini sangat merusak karena menghambat hampir semua fungsi operasional dan akademik, menyebabkan gangguan layanan.

* Problem statement
* Resolution notes
  
```

The 'Resolution notes' section contains a detailed list of steps taken to resolve the issue:

- Mengevaluasi konfigurasi Federation Server. Terdapat aturan dasar dalam rules pada Federation Server untuk memandang hanya atribut identitas yang benar-benar esensial yang dimungkinkan oleh server database saat proses identitas, memperbaiki hal ini.
- Perbaikan Resolusi Jaringan: Mengperbaiki konfigurasi DNS pada Federation Server untuk memperbaiki interval caching atau DNS forwarder yang lebih cepat untuk pemintaan respon, atau memperbaiki koneksi pengingkaran ke Azure AD staf dan mahasiswa respon.
- Up Belajar: Mengidentifikasi bahwa ada beberapa masalah teknis yang tidak diidentifikasi sebelumnya yang perlu diidentifikasi dan dieliminasi sebelum sebenarnya dilakukan tindakan perbaikan.

The 'Other Information' section shows the history of the problem:

Opened by	Opened	Confirmed by	Confirmed	Fix by	Fix	Completed by	Completed
System Administrator	2025-11-11 07:43:45	Problem Coordinator A	2025-11-11 08:18:38	Problem Coordinator A	2025-11-11 08:24:34	Problem Coordinator A	2025-11-11 08:48:12

3.6 Link related record

incident

The screenshot shows the ServiceNow Incident list for problem PRB0040003. The top navigation bar includes 'Incidents (2)', 'Affected CIs (1)', 'Problem Tasks', 'Change Requests (1)', 'Outages', and 'Attached Knowledge' buttons.

The table lists two incidents:

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to	Updated	Updated by
INC0010006	2025-11-11 08:39:42	Gagal mengakses Office 365, timeout di halaman SSO.	User ITIL	● 2 - High	In Progress	Database	databaseserver	specialist observer	2025-11-11 08:42:50	problem.coordinator_a
INC0010005	2025-11-11 08:37:00	Tidak bisa login ke MyITS, halaman timeout lebih dari 30 detik.	User ITIL	● 1 - Critical	In Progress	Database	databaseserver	specialist observer	2025-11-11 08:44:14	problem.coordinator_a

affected CIs

Incidents	Affected Cls (1)	Problem Tasks	Change Requests (1)	Outages	Attached Knowledge			
Actions on selected rows... <input type="button" value="Add"/>								
Task = PRB0040003								
<input type="checkbox"/>  Configuration Item	Class	Support group	Owned by	Applied	Applied date	Manual proposed change	Updated	
<input type="checkbox"/> DatabaseServer1	Server	(empty)	(empty)	false	(empty)	false	2025-11-11 07:58:42	

change

Incidents	Affected Cls (1)	Problem Tasks	Change Requests (1)	Outages	Attached Knowledge			
Actions on selected rows... <input type="button" value="Add"/> <input type="button" value="New"/>								
Parent = PRB0040003								
<input type="checkbox"/>  Number	Short description ▲	Type	State	Planned start date	Planned end date	Requested by	Assigned to	
<input type="checkbox"/> CHG0030004	Upgrade Wi-Fi Authentication System to Azure AD SSO	Normal	Closed	2025-11-10 22:00:00	2025-11-11 05:00:00	Jarvis Galas	Fred Luddy	

4. Link to the PDI instance used for the activity

https://dev195234.service-now.com/login.do?user_name=admin&sys_action=sysverb_login&user_password=LJ7*MroU%5E0rz

<https://dev195234.service-now.com/>