

Mati Total Logic

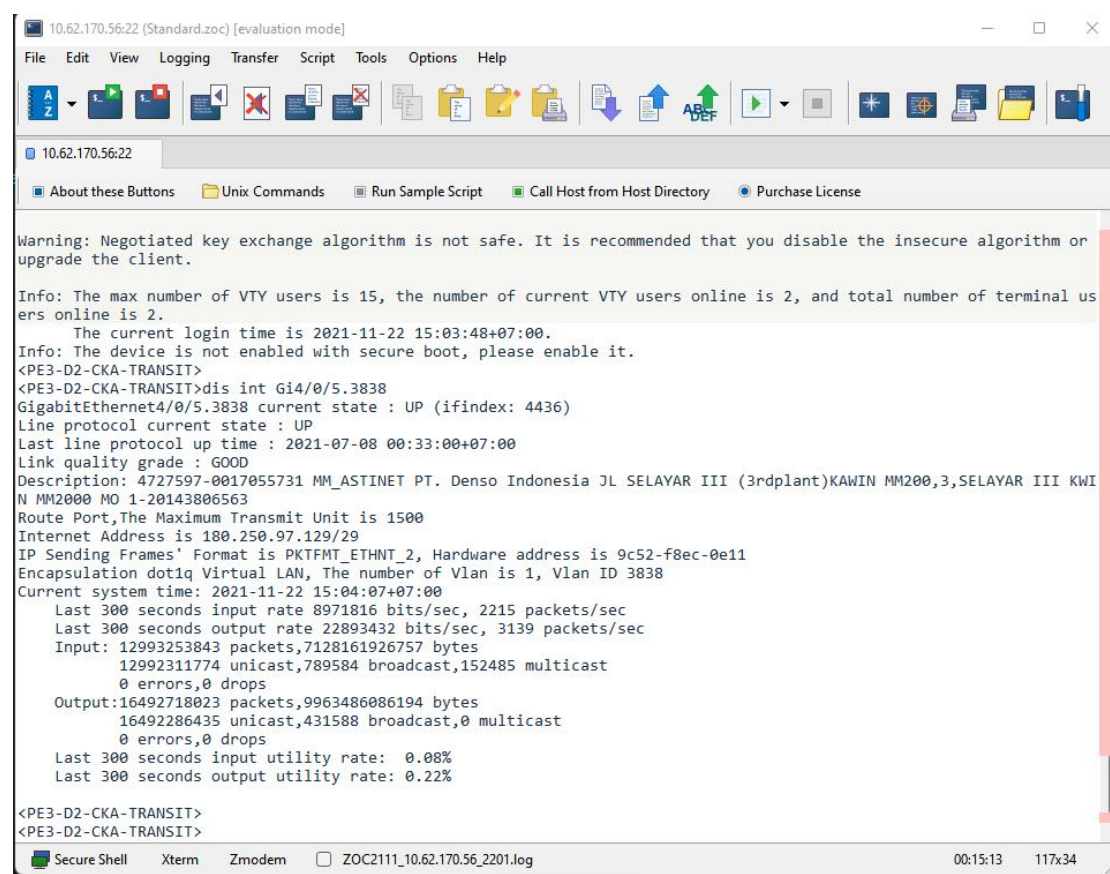
1. Layanan Astinet

Edukasi :

- Edukasi terkait pengecekan Kabel dan perangkat terlebih dahulu di lokasi, pastikan kabel sudah tercolok dengan benar pada port modem dan lampu indikator di modem
- Edukasi restart ONT terlebih dahulu
- Jika masih terkendala, lanjut eksekusi :.

Eksekusi :

- Lakukan Pengecekan datek customer dengan routing Menggunakan SID / IP Wan yang telah di informasikan oleh customer menggunakan SSH Tool (Secure CRT / ZOC Terminal)
- Atau bisa lakukan pengecekan datek menggunakan Aplikasi Web <https://telkom.center/>



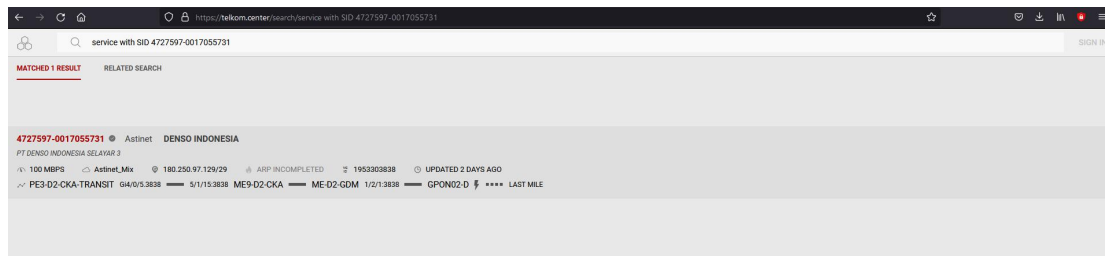
```
10.62.170.56:22 (Standard.zoc) [evaluation mode]
File Edit View Logging Transfer Script Tools Options Help
10.62.170.56:22
About these Buttons Unix Commands Run Sample Script Call Host from Host Directory Purchase License

Warning: Negotiated key exchange algorithm is not safe. It is recommended that you disable the insecure algorithm or
upgrade the client.

Info: The max number of VTY users is 15, the number of current VTY users online is 2, and total number of terminal us
ers online is 2.
The current login time is 2021-11-22 15:03:48+07:00.
Info: The device is not enabled with secure boot, please enable it.
<PE3-D2-CKA-TRANSIT>
<PE3-D2-CKA-TRANSIT>dis int Gi4/0/5.3838
GigabitEthernet4/0/5.3838 current state : UP (ifindex: 4436)
Line protocol current state : UP
Last line protocol up time : 2021-07-08 00:33:00+07:00
Link quality grade : GOOD
Description: 4727597-0017055731 MM_ASTINET PT. Denso Indonesia JL SELAYAR III (3rdplant)KAWIN MM200,3,SELAYAR III KWI
N MM2000 MO 1-20143806563
Route Port,The Maximum Transmit Unit is 1500
Internet Address is 180.250.97.129/29
IP Sending Frames' Format is PKTFMT_ETHNT_2, Hardware address is 9c52-f8ec-0e11
Encapsulation dot1q Virtual LAN, The number of Vlan is 1, Vlan ID 3838
Current system time: 2021-11-22 15:04:07+07:00
Last 300 seconds input rate 8971816 bits/sec, 2215 packets/sec
Last 300 seconds output rate 22893432 bits/sec, 3139 packets/sec
Input: 12993253843 packets,7128161926757 bytes
12992311774 unicast,789584 broadcast,152485 multicast
0 errors,0 drops
Output:16492718023 packets,9963486086194 bytes
16492286435 unicast,431588 broadcast,0 multicast
0 errors,0 drops
Last 300 seconds input utility rate: 0.08%
Last 300 seconds output utility rate: 0.22%

<PE3-D2-CKA-TRANSIT>
<PE3-D2-CKA-TRANSIT>
Secure Shell Xterm Zmodem ZOC2111_10.62.170.56_2201.log 00:15:13 117x34
```

(Datek Customer Via Aplikasi ZOC)



(Datek Customer Via Telkom.Center)

- Setelah mendapatkan Data Teknis customer, lakukan pengecekan ARP (Address Resolution Protocol) untuk melihat IP dan Mac Adress. Dengan memasukan syntax Display ARP interface

```
<PE3-D2-CKA-TRANSIT>display arp interface Gi4/0/5.3838
ARP timeout:1200s
IP ADDRESS      MAC ADDRESS      EXPIRE(M)  TYPE      INTERFACE      VPN-INSTANCE
                VLAN/CEVLAN      PVC
-----
180.250.97.129   9c52-f8ec-0e11    I -        D-4        GE4/0/5.3838   Astinet_Mix
180.250.97.128   Incomplete        1          D-4        GE4/0/5.3838   Astinet_Mix
180.250.97.130   0090-7fa5-2ac1    6          D-4        GE4/0/5.3838   Astinet_Mix
180.250.97.131   9818-880f-f8f0    6          D-4        GE4/0/5.3838   Astinet_Mix
180.250.97.132   9818-8810-1f54    2          D-4        GE4/0/5.3838   Astinet_Mix
180.250.97.133   cc03-d90f-f8ef    6          D-4        GE4/0/5.3838   Astinet_Mix
180.250.97.134   00d8-61ef-7ff9    12         D-4        GE4/0/5.3838   Astinet_Mix
-----
Total:7          Dynamic:6          Static:0      Interface:1      Remote:0
Redirect:0
<PE3-D2-CKA-TRANSIT>_
Secure Shell  Xterm  Zmodem  [ ] ZOC2111_10.62.170.56_2201.log  00:32
```

- Untuk Gangguan Mati total Logic indicator modem akan menyala normal serta pengecekan Mac Adress masih terbaca
- Untuk memastikan Jenis gangguan lakukan test ping Ip yang di gunakan di lokasi.
- jika hasil test ping IP CE menunjukkan Hasil Reply From ..., Lanjut edukasi kembali dengan menginformasikan bahwa jaringan di sisi telkom terpantau normal dan sudah di lakukan pengecekan hingga test ping ke IP Customer serta mengedukasikan Bypass tanpa melalui perangkat tambahan
- Jika Ip yang di gunakan di lokasi terbaca untuk Mac Adress nya serta saat di lakukan test Ping terpantau RTO (Request Time Out), Tanyakan kepada Customer apakah di lokasi menggunakan Firewall atau tidak, jika tidak Lanjut Eskalasi dengan symptomp Mati total Logic, Karena Mac Adress customer terbaca di ARP dan saat di lakukan test ping terpantau RTO.

```

<PE3-D2-CKA-TRANSIT>dis arp int Gi4/0/5.3838
ARP timeout:1200s
IP ADDRESS      MAC ADDRESS      EXPIRE(M)  TYPE      INTERFACE      VPN-INSTANCE
VLAN/CEVLAN    PVC
-----
180.250.97.129  9c52-f8ec-0e11    I -        GE4/0/5.3838    Astinet_Mix
180.250.97.128  Incomplete        1          D-4           GE4/0/5.3838    Astinet_Mix
180.250.97.130  0090-7fa5-2ac1    11         D-4           GE4/0/5.3838    Astinet_Mix
3838/-
180.250.97.131  9818-880f-f8f0    10         D-4           GE4/0/5.3838    Astinet_Mix
3838/-
180.250.97.132  9818-8810-1f54    7          D-4           GE4/0/5.3838    Astinet_Mix
3838/-
180.250.97.133  cc03-d90f-f8ef    11         D-4           GE4/0/5.3838    Astinet_Mix
3838/-
180.250.97.134  00d8-61ef-7ff9    17         D-4           GE4/0/5.3838    Astinet_Mix
3838/-
-----
Total:7        Dynamic:6        Static:0      Interface:1    Remote:0
Redirect:0
<PE3-D2-CKA-TRANSIT>ping -vpn-instance Astinet_Mix 180.250.97.130
PING 180.250.97.130: 56 data bytes, press CTRL_C to break
Request time out
Request time out
Request time out
Request time out
Request time out

--- 180.250.97.130 ping statistics ---
5 packet(s) transmitted
0 packet(s) received
100.00% packet loss
<PE3-D2-CKA-TRANSIT>_

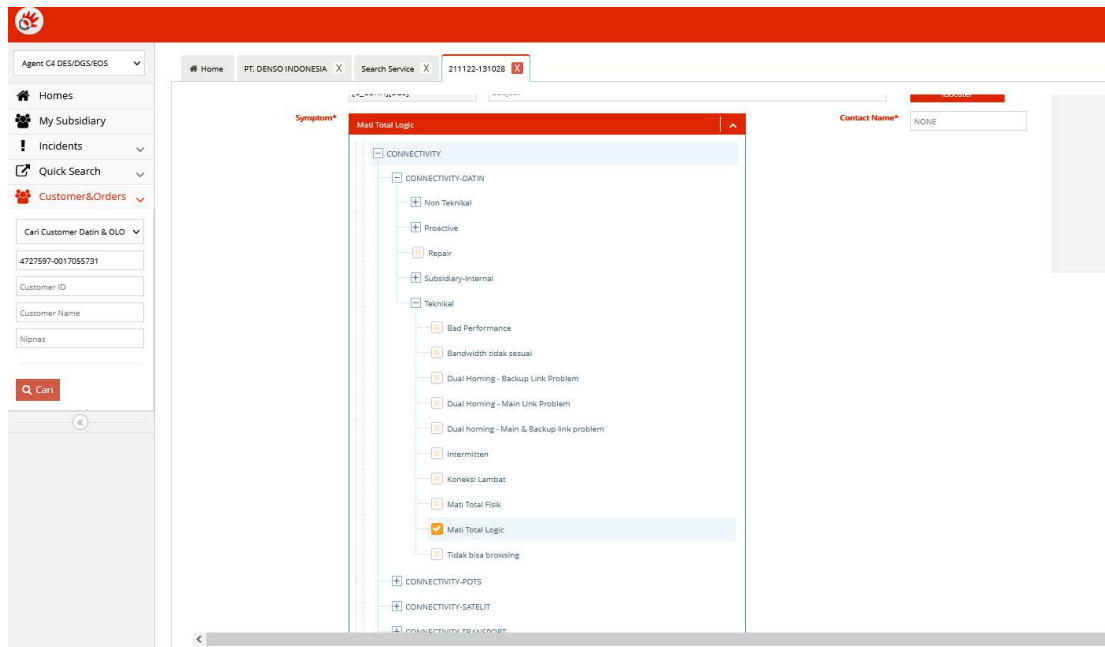
```

Secure Shell Xterm Zmodem ☐ ZOC2111_10.62.170.56_2201.log 01:08:06 117x34

- Jika di lokasi menggunakan IP CE (Customer Edge) dengan Status Mac Adress tidak terbaca atau **Incomplete**, Lanjut Eskalasi dengan symptomp Mati Total Fisik

ESKALASI :

- Open tiket pelaporan gangguan di aplikasi Mycx dengan Sympton : Mati Total Logic



Note :

Setelah membuat tiket pelaporan, Lampirkan DATEK serta hasil test ping pada worklog Nossa

2. Layanan VPN IP

Edukasi :

- Edukasi terkait pengecekan Kabel dan perangkat terlebih dahulu di lokasi, pastikan kabel sudah tercolok dengan benar pada port modem dan lampu indikator di modem
- Edukasi restart ONT terlebih dahulu
- Jika masih terkendala, lanjut eksekusi :.

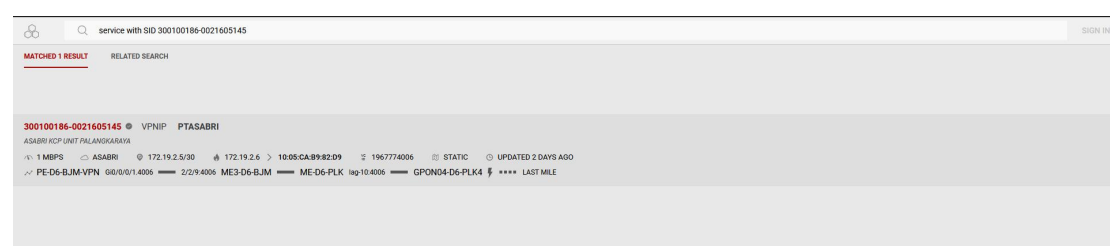
Eksekusi :

- Lakukan Pengecekan datek customer dengan routing Menggunakan SID / IP Wan yang telah di informasikan oleh customer menggunakan SSH Tool (Secure CRT / ZOC Terminal)
- Atau bisa lakukan pengecekan datek menggunakan Aplikasi Web <https://telkom.center/>

```
RP/0/RSP0/CPU0:PE2-D3-LBG-VPN#sh int Gi0/7/0/18.3676
Mon Nov 22 16:32:45.277 GMT
GigabitEthernet0/7/0/18.3676 is up, line protocol is up
  Interface state transitions: 7
  Hardware is VLAN sub-interface(s), address is 0038.df09.5596
  Description: VPNIP PERUM PERHUTANI TPK CIKARAH SUMEDANG TOMO,00,BANDUNG SID 4700418-0022408093
  Internet address is 172.18.58.237/30
  MTU 9216 bytes, BW 512 Kbit (Max: 1000000 Kbit)
    reliability 255/255, txload 0/255, rxload 0/255
  Encapsulation 802.1Q Virtual LAN, VLAN Id 3676, loopback not set,
  Last link flapped 1y22w
  ARP type ARPA, ARP timeout 04:00:00
  Last input 00:00:00, output 00:00:11
  Last clearing of "show interface" counters never
  5 minute input rate 0 bits/sec, 1 packets/sec
  5 minute output rate 0 bits/sec, 0 packets/sec
  73009237 packets input, 8555774098 bytes, 4459063 total input drops
    10 drops for unrecognized upper-level protocol
  Received 694665 broadcast packets, 690127 multicast packets
  43572433 packets output, 31215278341 bytes, 4150415 total output drops
  Output 65137 broadcast packets, 0 multicast packets
```

RP/0/RSP0/CPU0:PE2-D3-LBG-VPN#_

(Datek Customer Via Aplikasi ZOC)



(Datek Customer Via Telkom Center)

- Setelah mendapatkan Data Teknis customer, lakukan pengecekan ARP (Address Resolution Protocol) untuk melihat IP dan Mac Adress. Dengan memasukkan syntax Show arp vrf interface

```
RP/0/RSP0/CPU0:PE2-D3-LBG-VPN#sh arp v Perhutani Gi0/7/0/18.3676
Mon Nov 22 16:33:40.371 GMT

-----
0/7/CPU0
-----
Address      Age      Hardware Addr  State   Type   Interface
172.18.58.237 -        0038.df09.5596 Interface ARPA   GigabitEthernet0/7/0/18.3676
172.18.58.238 00:00:39 04d5.90d5.c017 Dynamic ARPA   GigabitEthernet0/7/0/18.3676
RP/0/RSP0/CPU0:PE2-D3-LBG-VPN#
```

- Untuk Gangguan Mati total Logic indicator modem akan menyala normal serta pengecekan Mac Adress masih terbaca
- Untuk memastikan Jenis gangguan lakukan test ping Ip yang di gunakan di lokasi.
- jika hasil test ping IP CE menunjukkan Hasil Reply From ..., Lanjut edukasi kembali dengan menginformasikan bahwa jaringan di sisi telkom terpantau normal dan sudah di lakukan pengecekan hingga test ping ke IP Customer serta mendedukasikan Bypass tanpa melalui perangkat tambahan
- Jika Ip yang di gunakan di lokasi terbaca untuk Mac Adress nya serta saat di lakukan test Ping terpantau RTO (Request Time Out), Tanyakan kepada Customer apakah di lokasi menggunakan Firewall atau tidak, jika tidak Lanjut Eskalasi dengan symptomp Mati total Logic, Karena Mac Adress customer terbaca di ARP dan saat di lakukan test ping terpantau RTO.

```
RP/0/RSP0/CPU0:PE2-D3-LBG-VPN#sh arp v Perhutani Gi0/7/0/18.3676
Mon Nov 22 16:33:40.371 GMT

-----
0/7/CPU0
-----
Address      Age      Hardware Addr  State   Type   Interface
172.18.58.237 -        0038.df09.5596 Interface ARPA   GigabitEthernet0/7/0/18.3676
172.18.58.238 00:00:39 04d5.90d5.c017 Dynamic ARPA   GigabitEthernet0/7/0/18.3676
RP/0/RSP0/CPU0:PE2-D3-LBG-VPN#ping v Perhutani 172.18.58.238
Mon Nov 22 16:34:58.095 GMT
Type escape sequence to abort.
Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 172.18.58.238, timeout is 2 seconds:
.....
Success rate is 0 percent ( /5),
RP/0/RSP0/CPU0:PE2-D3-LBG-VPN#
```

Note :

Layanan Normal !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

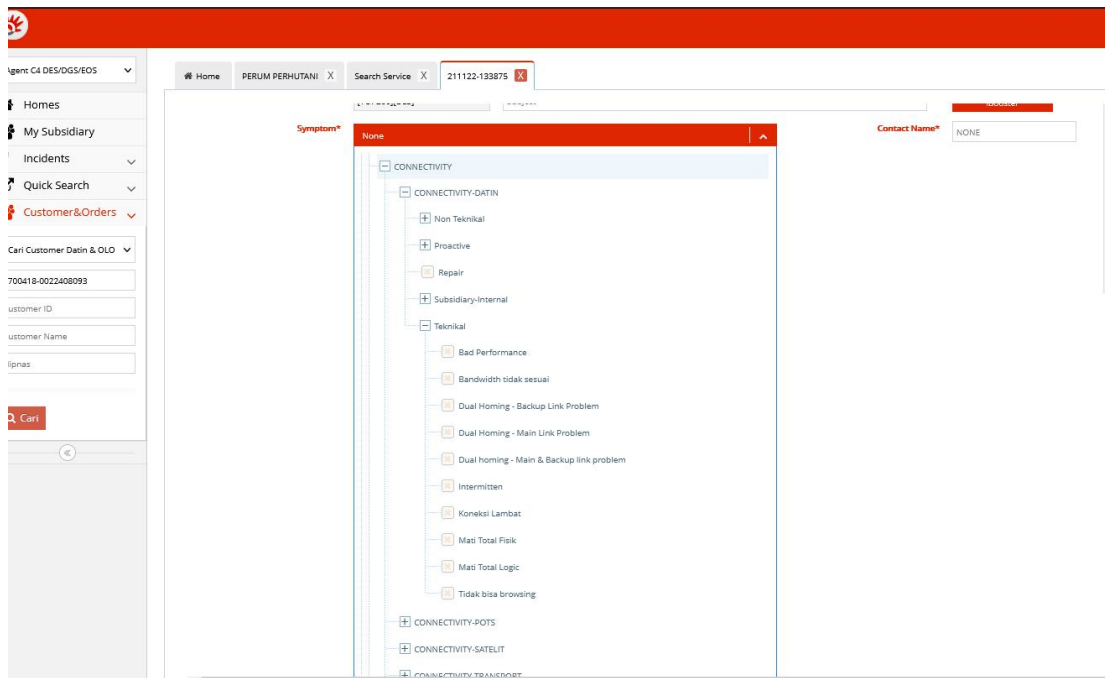
Layanan Gangguan

Layanan Intermitten ---!!!-!!!!!!-!.....!!!-!.....!!!!..

Diproteksi firewall .U.U.U.U.U.U.U.U.U.U.U.

RTO berpola, diproteksi firewall !!!!!!.....!!!!!!.....!!!!!!.....!!!!!!

- Jika di lokasi menggunakan IP CE (Customer Edge) dengan Status Mac Adress tidak terbaca atau **Incomplete**, Lanjut Eskalasi dengan symptomp Mati Total Fisik
- Jika di lokasi menggunakan IP CE (Customer Edge) dengan Status Mac Adress terbaca, tetapi hasil test ping gangguan Lanjut Eskalasi dengan symptomp Mati Total Logic



ESKALASI :

- Open tiket pelaporan gangguan di aplikasi Mycx dengan Sympton : Mati Total Logic

Note :

Setelah membuat tiket pelaporan, Lampirkan DATEK serta hasil test ping pada worklog Nossa

3. Layanan METRO E

Edukasi :

- Edukasi terkait pengecekan Kabel dan perangkat terlebih dahulu di lokasi, pastikan kabel sudah tercolok dengan benar pada port modem dan lampu indikator di modem
- Edukasi restart ONT terlebih dahulu
- Jika masih terkendala, lanjut eksekusi .:

Eksekusi :

- Lakukan Pengecekan datek customer dengan routing Menggunakan SID yang telah di informasikan oleh customer menggunakan SSH Tool (Secure CRT / ZOC Terminal)

- Atau bisa lakukan pengecekan datek menggunakan Aplikasi Web <https://telkom.center/>

```
password:
\ME-D2-LGK# show service id 1472756601 base

=====
Service Basic Information
=====
Service Id       : 1472756601      Vpn Id          : 0
Service Type     : VPLS
Name             : (Not Specified)
Description      : PT. TIRTA VARIA INTIPRATAMA
Customer Id      : 4727566        Creation Origin  : manual
Last Status Change: 01/26/2021 05:03:33
Last Mgmt Change : 06/02/2021 10:48:59
Admin State      : Up
MTU              : 1632           Oper State       : Up
Def. Mesh VC Id  : 1472756601
SDP Count        : 1             SDP Bind Count   : 19
Send Flush on Fail : Disabled    Host Conn Verify : Disabled
Propagate MacFlush: Disabled    Per Svc Hashing  : Disabled
Allow IP Intf Bind: Disabled
Def. Gateway IP   : None
Def. Gateway MAC  : None
Temp Flood Time   : Disabled     Temp Flood       : Inactive
Temp Flood Chg Cnt: 0

-----
Service Access & Destination Points
-----
Identifier              Type      AdmMTU  OprMTU  Adm  Opr
-----
sap:4/1/4:2850          q-tag    9212    9212    Up   Up
sdp:12:1472756601 M(172.30.129.12) Mesh      0      9190    Up   Up
sdp:15:1472756601 M(172.30.129.15) Mesh      0      9190    Up   Up
sdp:39:1472756601 M(172.30.130.39) Mesh      0      9190    Up   Up
Press any key to continue (Q to quit)_
```

service with SID 4727566-0031570310

SIGN IN

MATCHED 1 RESULT

RELATED SEARCH

4727566-0031570310

Metro Ethernet Point-To-Multipoint

TIRTA VARIA INTIPRATAMA

TIRTA VARIA INTIPRATAMA DAAN MODOT JAKBAR

50 MBPS

1472756601

UPDATED 2 DAYS AGO

LAST MILE

GPON04-D2-LGK3

4/1/4:2850

ME-D2-LGK

CLOUD METRO VOD 1472756601

- Untuk Gangguan Mati total Logic indicator modem akan menyala normal serta pengecekan Mac Address masih terbaca
- Untuk memastikan Jenis gangguan tanyakan indikasi lampu modem di lokasi serta lihat status Admin dan Operstate untuk layanan Metro

Note :

Pastikan status SAP (Service Access Point) dan SDP (Service Destination Point) UP Admin dan Operstate menunjukkan status link metro ada beberapa kondisi admin dan operstate yang biasa ditemui seperti :

- * Admin UP Operstate Down pada sap status ini mengindikasikan terdapat gangguan di metro A.
- * Admin UP Operstate Down pada sdp status ini mengindikasikan terdapat gangguan dari node metro lawan.14
- * Admin Down Operstate Down status ini mengindikasikan bahwa link tersebut sudah dimatikan atau sudah tidak dipakai bisa dikarenakan kontrak yang tidak diperpanjang atau Suspend (Isolir)

The screenshot shows a web-based service management interface. On the left is a sidebar with navigation links: Agent C4 DES/DGS/EOS, Homes, My Subsidiary, Incidents, Quick Search, and Customer&Orders. The main area displays a form for a complaint. The form includes fields for Service Numbers (4727566-0031570595), Product Name (MM_METRO_ETHERNET), Subjects ([C_CONN][TOP100][DBS]), and Symptom (Mati Total Logic). There are also dropdowns for Status (NONE), Hard Complaint (RAMAH), Urgency (HARD), Contact Name (kantor), Contact Email, and Mobile Number (02154202276). A section for iBooster shows 'tidak ada data'.

ESKALASI :

- Open tiket pelaporan gangguan di aplikasi Mycx dengan Sympton : Mati Total Logic

Note :

Setelah membuat tiket pelaporan, Lampirkan DATEK serta hasil test ping pada worklog Nossa