



PRODUK KNOWLEDGE IMES

Telkom Digital Solution Care Center 0800-1-TELKOM (835566)

POWERED BY TDSCC

MANAGE SERVICE

1. RADIO

DESKRIPSI PRODUK

Kebutuhan Pengguna terhadap layanan telekomunikasi terrestrial yang belum terjangkau oleh infrastruktur kabel dapat dilayani dengan infrastruktur wireless berupa Radio-IP. Solusi terrestrial ini lebih ekonomis jika dibandingkan dengan menggunakan layanan VSAT.

Komunikasi antar lokasi Pengguna bisa menggunakan link dengan topologi Point to Point, maupun Point to Multipoint. Frekuensi setiap link pada layanan ini bisa menggunakan frekuensi Licensed maupun Unlicensed.

Jenis antenna directive umumnya digunakan untuk melayani kebutuhan komunikasi pada lokasi Pengguna yang Fixed, sedangkan untuk pengguna bergerak digunakan jenis antenna omni dan sektoral. Penggunaan bandwidth secara dedicated memungkinkan Radio-IP melayani kebutuhan komunikasi dengan agregat speed sampai 200 Mbps.

Penggunaan frekuensi radio mensyaratkan antara dua lokasi yang dilayani Radio-IP harus dalam kondisi LOS (Line of Sight)

BENEFIT PRODUK

Keunggulan layanan lastmile menggunakan Radio-IP antara lain :

- Lebih murah dibandingkan dengan layanan satelit
- Bandwidth lebih lebar (hingga 200 Mbps)
- Mudah dan murah jika dilakukan upgrade
- Topologi atau Konfigurasi yang customized Value Proposition.
- Radio-IP ini selain digunakan sebagai solusi temporer sebelum digelarnya kabel, juga dapat digunakan sebagai solusi permanen untuk wilayah yang susah atau tidak memungkinkan dibangunnya kab tembaga atau FO
- Untuk customer yang menginginkan harga murah dengan kapasitas yang bisa lebih besar di banding layanan VSAT.
- Frekwensi re-use dengan pilihan : Lincensed dan Unlicensed

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

SLG Layanan:

- MTT Instal : 8 Hari *)
- MTT Repair : 4 Jam
- MTT Respon : 30 Menit
- Availbaility : 95%

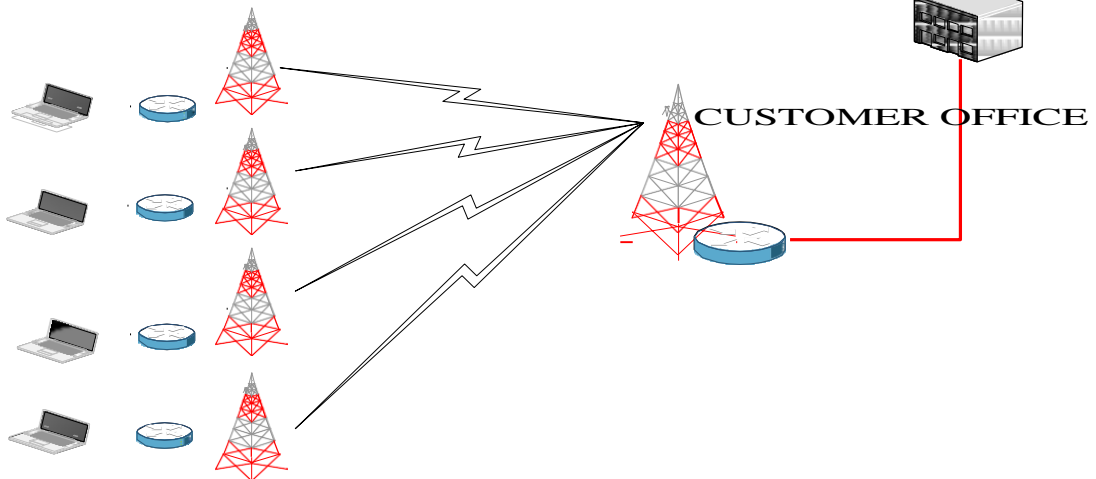
*) Jika memerlukan pengadaan tower di pelanggan, maka dibutuhkan waktu mobilisasi dan instalasi tower 8 hari

KONFIGURASI / TOPOLOGY

POINT TO POINT



POINT TO MULTIPOINT



MITRA (CFU-E & NON CFU-E)

Adapun Mitra CFU-E dan Non CFU-E untuk RADIO IP ::

1. WAVECOMINDO
1. CEMITEL
2. SOLUSINDO
3. PATRAKOM

FAQ

1. Berapa jarak yang bisa dicover menggunakan Radio IP ?

Untuk keperluan lastmile, dengan mempertimbangkan layanan yang akan dideliver, maka jarak maksimal untuk radio-ip ini adalah hingga 60 km asalkan antar site LoS (Line of Sight), dengan memberikan pilihan antena yang mempunyai gain yang cukup untuk mendapatkan BW yang diinginkan.

2. Berapa kapasitas bandwidth yang bisa dideliver oleh Radio Ip ?

Bandwidth yang dideliver oleh radio IP untuk layanan lastmile ini bisa mencapai 200 Mbps, tergantung dari jarak, makin jauh jaraknya maka BW akan menurun. Namun demikian bisa dinaikkan kembali dengan jalan menggunakan antena connectorized dengan pilihan diameter menyesuaikan gain yang diinginkan

3. Bagaimana mengatasi adanya gangguan interferensi frekuensi ?

Radio IP yang kami deliver sudah dilengkapi dengan sistem sinkronisasi secara otomatis dimana radio akan melakukan kalkulasi/algorithm untuk memilih chanel frekwensi dengan tingkat interferensi paling rendah

4. Berapa frekwensi yang digunakan untuk radio-ip ini?

Untuk Unlicenced bisa dipakai 2.4 Ghz dan 5.7 Ghz, menyesuaikan kondisi di lapangan
Untuk Licenced menggunakan frekuensi 6.7 Ghz atau menyesuaikan dengan kondisi lapangan.

2. VSAT

DESKRIPSI PRODUK

Kebutuhan Pengguna terhadap layanan telekomunikasi yang belum terjangkau oleh infrastruktur terrestrial dan cepat dalam implementasinya dapat disolusikan dengan infrastruktur VSAT (Very Small Aperture Terminal). Umumnya digambarkan dengan terminal-terminal penerima/pengirim sinyal komunikasi data, suara dan video berupa stasiun bumi satelit kecil berdiameter kurang dari 3,8 meter. Penggunaan layanan komunikasi VSAT mensyaratkan tiap lokasi yang dilayani dalam kondisi LOS (Line of Sight) mengarah ke satelit operasional.

Layanan infrastruktur VSAT dapat dipergunakan untuk kebutuhan Pengguna dengan lokasi Fixed, Moving maupun Mobile. Pengguna dengan lokasi berpindah (Moving) seperti Mobil ATM dilayani dengan antena Auto pointing, sedangkan untuk pelanggan dengan lokasi bergerak (Mobile) seperti kapal menggunakan antena Gyro stabilized.

Hubungan komunikasi antar lokasi Pengguna dapat menerapkan topologi Point to Point misalnya antara 2 kantor, maupun Point to Multipoint seperti pada komunikasi antara kantor pusat dengan beberapa cabang.

Solusi layanan komunikasi VSAT ini terdiri dari dua tipe yakni: VSAT SCPC dan VSAT IP. Layanan VSAT SCPC ini menggunakan bandwidth secara dedicated yang sangat tepat digunakan untuk menyalurkan informasi yang menduduki link secara permanent misalnya pada aplikasi streaming. VSAT-SCPC dapat melayani kebutuhan komunikasi mulai dari kecepatan rendah 32 Kbps hingga kecepatan tinggi 155 Mbps. Untuk meningkatkan keamanan informasi, pada layanan ini dapat ditambahkan opsi Secured Network dengan menggunakan perangkat enkripsi data.

BENEFIT PRODUK

a. Benefit

Keunggulan layanan lastmile menggunakan VSAT antara lain :

- Cakupan layanan luas dan implementasi layanan tidak terpengaruh kondisi dan kontur geografis. Implementasi cenderung lebih mudah dan cepat.
- Mudah dalam maintenance dan tidak terpengaruh oleh faktor jarak, walaupun terjadi akan jauh lebih cepat diidentifikasi dan diatasi dibandingkan infrastruktur terrestrial.
- Bandwidth lebih lebar (hingga 155 Mbps).
- Topologi atau konfigurasi yang customized, mengintegrasikan dan manage jaringan seluruh remote sites.
- Mampu dengan mudah dilakukan perubahan konfigurasi komunikasi layanan.

b. Value Proposition

- Layanan infrastruktur VSAT ini sangat bermanfaat digunakan sebagai solusi temporer sebelum digelarnya terrestrial.
- Layanan VSAT ini juga mampu menjadi solusi pemenuhan cepat kebutuhan komunikasi yang Urgent dan On Demand Bandwidth.
- Untuk Pengguna yang menginginkan layanan dengan kapasitas yang bisa lebih besar dedicated maupun shared Bandwidth.

SERVICE LEVEL AGREEMENT / SLA

SLG Layanan:

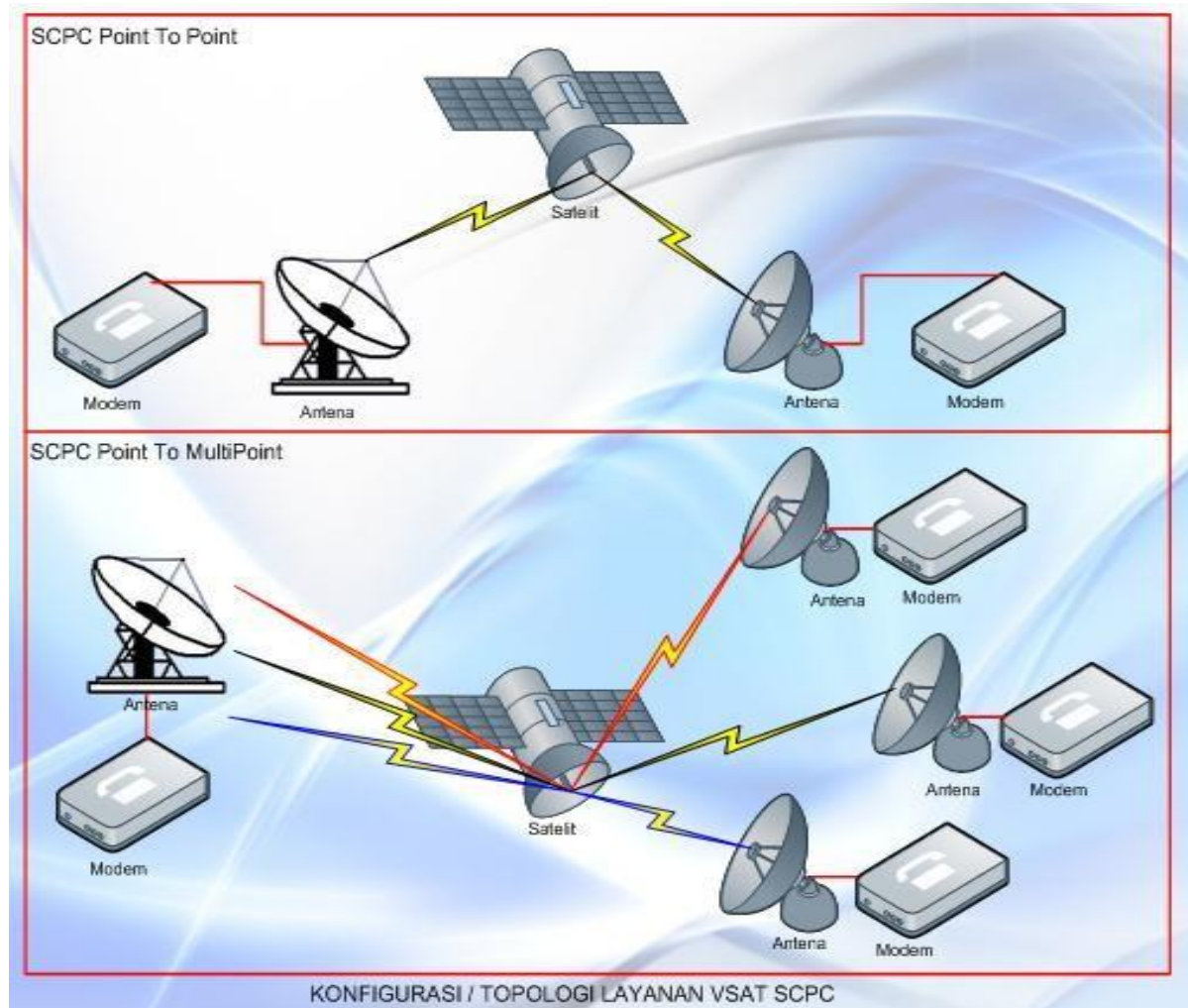
- MTT Instal : 7 Hari *)
- MTT Repair : 4 Jam
- MTT Respon : 15 Menit
- Availbaility : 99%

*) Jika memerlukan koneksi dari HUB Patrakom ke Kantor Pusat/Data Center Pelanggan, diperlukan tambahan waktu 8 hari.

KONFIGURASI / TOPOLOGY

Spesifikasi :

- Bandwidth Occupation Dedicated (Symmetric dan Asymmetric)
- Antenna diameter : C-Band, diameter antenna minimum 1,8 m Ku-Band, diameter antenna minimum 1,2m
- Antenna Type Option : Fixed Antenna, Gyro Stabilized Antenna, Auto Pointing Antenna and Encryption Equipment
- Secara umum konfigurasi layanan ini bisa dibuat Point to Point dan Point to Multipoint, menyesuaikan dengan kebutuhan dari pelanggan.



MITRA (CFU-E & NON CFU-E)

- i) METRASAT
- ii) PATRAKOM
- iii) SCMEDIA

FAQ

1. Berapa jarak yang bisa dicover menggunakan VSAT ?

Untuk keperluan lastmile P2P, hanya dibutuhkan satelit bumi untuk menangkap transfer dari satelit luar angkasa, sehingga tidak ada jarak untuk coverage VSAT

2. Berapa kapasitas bandwidth yang bisa dideliver oleh VSAT ?

Bandwidth yang dideliver oleh VSAT untuk layanan lastmile ini bisa mencapai 1 Mbps, tergantung dari ukuran satelit bumi/penerima, semakin besar semakin bagus.

3. SEAT MANAGEMENT

DESKRIPSI PRODUK

Seat Management merupakan solusi layanan pengelolaan semua workstation (PC/desktop, laptop, printer, perangkat mobile. Dalam jaringan/network perusahaan. Solusi layanan meliputi pengadaan hardware/software, konfigurasi, testing, instalasi, support, maintenance, layanan perbaikan, upgrade, training, pembaharuan teknologi, software license management, helpdesk support dan IT asset management yang dimiliki perusahaan saat ini.

FITUR

- ***Inventory Management***, meliputi informasi tentang perangkat yang terpasang (serial numbers, Network Interface Card (NIC) address, tipe processor, kapasitas hard disk dan memory, operating systems, dll), lokasi, nama user, unit kerja, dll
- ***Software Application & License Management***, untuk mendeteksi software aplikasi pada workstation, memastikan software sesuai SSC (Standard Software Catalogue), dan mendeteksi jumlah lisensi software yang terpakai.
- ***Patch Management***, untuk melakukan update patch/service pack pada perangkat.
- ***Software Deployment & Delivery Management***, untuk melakukan distribusi software ke semua workstation apabila ada aplikasi yang harus di roll-out
- ***Antivirus Management***
- ***Maintenance***, untuk perangkat hardware dan software.
- ***Network Management Services***, meliputi *network discovery, analysis, evaluation support, switch monitoring* serta *server management*.

BENEFIT PRODUK

- Dapat meningkatkan produktivitas perusahaan dengan lebih fokus pada *core business* perusahaan.
- Efisiensi penggunaan anggaran belanja IT dari biaya investasi /*capital expenses* menjadi biaya operasional
- Layanan pengelolaan *end to end device & hardware management services* menggunakan teknologi yang *update*.
- Pilihan layanan *seat management* yang dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan perusahaan.

MITRA (CFU-E & NON CFU-E)

1. SIGNET
2. INFOMEDIA
3. PINS

MANAGE SOLUTION

1. ERP (Enterprise Resource Planning on Cloud)

DESKRIPSI PRODUK

Layanan ini bertujuan mengintegrasikan sumber daya perusahaan dalam satu kesatuan aplikasi terintegrasi Enterprise Resource Planning. Banyak perusahaan dengan budget terbatas terpaksa bekerja dengan banyak aplikasi yang tidak terintegrasi sehingga proses operasional tidak dapat terintegrasi dengan baik, pelaporan yang tidak real time dan tidak akurat yang berdampak pada adanya peluang terjadinya kesalahan dalam pengambilan keputusan strategis perusahaan yang dapat menimbulkan kerugian besar bagi perusahaan. Di samping itu banyaknya aplikasi dengan berbagai platform dalam perusahaan dapat menimbulkan biaya tinggi dalam hal pemeliharaan aplikasi.

Open source ERP memberikan kesempatan banyak perusahaan untuk mendukung operasional perusahaan yang bergerak cepat untuk memenuhi kebutuhan organisasi. Dengan open source ERP, Anda tidak menghadapi hambatan dalam hal finansial dan konflik kepentingan sebagaimana implementasi ERP komersial. Perusahaan dapat fokus berinvestasi dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang tepat bagi sumber daya dalam perusahaan dan perbaikan proses bisnis yang sudah standar (best practise).

BENEFIT PRODUK

Solusi ini membantu pihak perusahaan yang bergerak dalam berbagai bidang di antaranya:

- Meningkatkan kualitas dan kinerja perusahaan dengan mengadopsi proses bisnis best practise
- Akurasi informasi, keputusan bisnis lebih cepat dan akurat
- Mendukung good corporate governance dengan sistem yang terintegrasi dan transparan

SERVICE LEVEL AGREEMENT / SLA

SLG 98% per tahun (untuk layanan on cloud)

REQUIREMENT KONFIGURASI

Server Requirement ERP (Enterprise Resource Planning on Cloud)

Supported Platforms

1. Linux
2. Windows
3. Mac

System Requirements

1. Java 1.6
2. PostgreSQL Database
3. or Oracle Database



MITRA (CFU-E & NON CFU-E)

PT. Telekomunikasi Indonesia

FAQ

1. Apa kami harus membayar biaya lisensi?

Tidak, client hanya membayar biaya implementasi, tidak ada biaya lisensi maupun ATS Lisensi tahunan sebagaimana halnya ERP komersial. Biaya pemeliharaan tahunan yang dikenakan terbatas hanya kepada biaya effort tenaga kerja dari pihak TELKOM untuk mengawal proses offsite support dan maintenance aplikasi selama 1 tahun atau sesuai periode yang ditentukan.

2. Apakah perusahaan kami yang proses bisnis nya spesifik dapat menggunakan ERP?

ERP dapat digunakan oleh perusahaan yang bergerak di segala bidang, ERP akan membawa dampak perubahan proses bisnis mengikuti best practis yang sudah berlaku umum secara global menjadikan secara tidak langsung perusahaan anda mengadopsi proses bisnis global.

3. **Perusahaan kami mempunyai cabang di banyak kota, apakah transaksi keuangan dapat dilakukan proses konsolidasi secara online?**
Seluruh cabang dan kantor pusat dapat dilakukan konsolidasi laporan keuangan secara real time.
4. **Untuk implementasi di cabang-cabang kami di seluruh Indonesia apakah ada strategi implementasi yang disarankan?**
Untuk multiple cabang yang berada di banyak kota umumnya dilakukan implementasi secara bertahap dalam beberapa gelombang implementasi.
5. **Staf TI kami terbatas dalam hal kemampuan teknis programming, apakah pihak Telkom dapat memberikan pelatihan teknis kepada Tim TI kami?**
Paket pekerjaan sudah termasuk pengadaan pelatihan teknis bagi staf TI agar dapat melakukan pemeliharaan secara mandiri.

2. e-OFFICE

DESKRIPSI PRODUK

E-Office dipersiapkan untuk melayani kebutuhan otomasi proses bisnis surat menyurat internal perusahaan dengan kemungkinan pengembangannya di fase berikutnya untuk fitur-fitur office non-surat menyurat.

Ruang lingkup solusi :

Ruang lingkup pekerjaan yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Instalasi aplikasi e-Office dengan skema Software as a Service dimana pengguna akan mengakses aplikasi dengan menggunakan web browser pada PC dan mobile device.
2. Pelatihan pemakaian e-Office pada pilot user (Training for Trainers) , sesuai kebutuhan dan permintaan dari pelanggan.

Daftar Sertifikasi :

Berikut merupakan daftar standar dan sertifikasi yang dimiliki oleh Telkom Sigma:

International Standards		National Standards	
ISO 27001 : 2005 Information Security Management System	ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification	Green Certification, Gold Rating (No.003/PP/EB/IV-2013) by GBC	GREEN BUILDING COUNCIL INDONESIA
ISO 9001 : 2008 Quality Management System	ISO 27001 BUREAU VERITAS Certification	TVRA Audit	EquineGlobal
Uptime Institute Tier III Design Certification	TIER III Uptime Institute	Central Bank Compliance (PBI No.9/15/PBI/2007)	BANK INDONESIA
BS OHSAS 18001 Standard for Occupational Health and Safety Management Systems	UL Management Systems Solutions	SNI-1726-2002 Standard for Earthquake Resistance Building Structure Design	SNI

BENEFIT PRODUK

Benefit dari penggunaan layanan ini adalah:

- Meningkatkan produktivitas, performansi, fleksibility dan efisiensi pengelolaan persuratan.
- Kecepatan penyebaran informasi dan pengambilan keputusan.
- Efisiensi waktu dan biaya pengelolaan surat menyurat, dokumen dan knowledge.
- Integrasi sistem bisnis perusahaan berbasis IT (single window) untuk memudahkan pengaksesan.
- Pemanfaatan teknologi untuk memudahkan proses bisnisnya.
- Dengan layanan mobile e-Office, user semakin dimudahkan dan dapat meningkatkan produktivitas kerja.

FITUR

Modul Aplikasi Nota Dinas / Tata Persuratan

- Aplikasi Nota Dinas meliputi Surat Masuk, Surat Keluar dan Disposisi, sedang Surat-surat Elektronik lainnya meliputi Surat Edaran, Surat Keputusan Surat Pengantar, Surat Penegasan, dan yang lain yang tidak termasuk di dalam Nota Dinas. Semua macam bentuk surat di atas direncanakan untuk diterapkan pada semua jajaran manajemen dan staff (customer).

Fungsi dan Fitur Aplikasi e-Office

- a. Modul Dasar:
 - Kastemisasi Identitas Organisasi
 - Pemetaan Struktur Organisasi dan Jabatan
 - Notifikasi via e-mail
- b. Modul Manajemen Surat Masuk :
 - Scan Surat Masuk manual
 - Penomoran dan Pengagendaan Otomatis
 - Distribusi surat secara elektronik
 - Disposisi Surat
 - Tracking
- c. Modul Manajemen Surat Keluar :
 - Kastemisasi Layout Surat
 - Kategorisasi Masalah / Tata Naskah
 - Penomoran dan Pengagendaan Otomatis
 - Proses edit / Persetujuan Online
 - Tracking posisi edit / persetujuan surat
 - Distribusi secara elektronik
- d. Modul Advance :
 - Delegasi
 - Personal Assistant
 - Mobile Akses (iOS, Android, Blackberry)

Analisa Organisasi dan Alur Proses Nota Dinas

- Pengelolaan Surat Masuk, dokumen yang datang umumnya berupa dokumen fisik yang diterima oleh SPS (Sentral Pengendali Surat).
- Pemrosesan Surat Keluar, dibuat oleh seorang konseptor, dan umumnya memerlukan persetujuan dari atasan konseptor bersangkutan. Aturan approval untuk Surat Keluar berbeda-beda.
- Pemberian Persetujuan (Approval), pola pemberian persetujuan yang digunakan dapat berupa hirarkikal, fleksibel dan kombinasi.
- Manajemen Dokumen, adapun proses yang terkait adalah pembuatan agenda, pembuatan baju surat, penomoran dokumen, pengarsipan/penyimpanan dokumen, distribusi dan disposisi

SERVICE LEVEL AGREEMENT / SLA

Telkom Cloud memberikan SLA 98 % tingkat ketersediaan sesuai yang tercantum pada ruang lingkup pekerjaan.

Availability (Ketersediaan) terdefiniskan sebagai berikut: T-To

$$A(t) = \frac{\text{Total waktu sistem aktif dalam 1 (satu) bulan}}{\text{Total waktu dalam 1 (satu) bulan kalender (Menit)}} \times 100\%$$

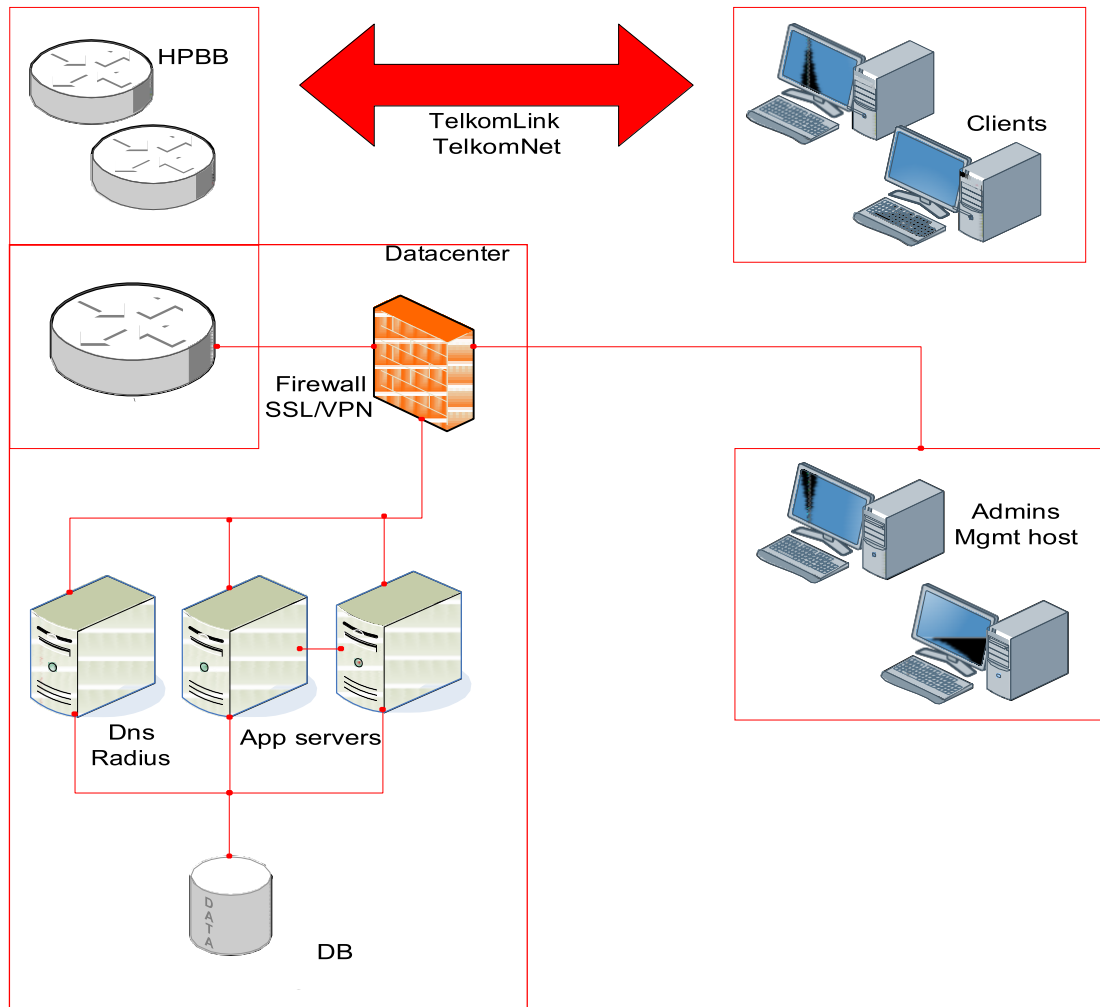
A(t) = Availability dalam 1 (satu) bulan (%);

T = Total waktu dalam 1 (satu) bulan kalender (Menit);

To = Total waktu sistem tidak aktif dalam 1 (satu) bulan (Menit)

KONFIGURASI / TOPOLOGY

a. Konfigurasi jaringan layanan e-Office.



b. Sedangkan untuk konfigurasi sistem e-Office adalah sebagai berikut

Layer 7	Portal		
	IBM Lotus Domino		
Layer 6	Applications		
	IBM Lotus Domino		
Layer 5	Workflow Services		
	IBM Lotus Domino		
Layer 4	Messaging Services	Document Services	collaboration Services
	IBM Lotus Domino Lotus Sametime	IBM FileNet, Others	IBM Lotus Domino
Layer 3	Directory Services		Integration Services
	IBM Lotus Domino		
Layer 2	Operating System		
	Red Hat Enterprise Linux		
Layer 1	Network Services		

MITRA (CFU-E & NON CFU-E)

PT. Sigma Cipta Caraka

FAQ

1. Apakah e-Office Itu ?
 - Aplikasi yang digunakan untuk melayani kebutuhan otomasi proses bisnis surat menyurat internal perusahaan.
2. Apakah keuntungan utama menggunakan e-Office?
 - Dengan menggunakan layanan e-Office dapat meningkatkan produktivitas, performansi, fleksibility dan efisiensi pengelolaan persuratan.
3. Apakah dengan menggunakan fitur mobile office, akan diberlakukan biaya/tarif tambahan?
 - Untuk menggunakan fitur mobile e- office tidak memerlukan perhitungan tariff tambahan karena sudah termasuk dalam paket layanan e-office.

3. e-PAYMENT

DESKRIPSI PRODUK

Payment Channel Merupakan Solusi bagi pelanggan Biller untuk melakukan proses pembayaran, dimana PT.Finnet Indonesia telah mengembangkan berbagai produk dan layanan pembayaran tagihan secara langsung oleh nasabah biller. Produk dan layanan tersebut diantaranya adalah Delima Point, Delima Mobile, Stasiun Pulsa, Delima Kios (Baik dalam bentuk Web based, Mobile Application maupun Device) selain Owned channel, nasabah biller dapat melakukan pembayaran melalui Modern retail, Bank, Sub Collecting Agent, dan Corporate Biller. Dengan demikian biller terhubung ke Finnet akan mendapatkan akses pembayaran langsung dari nasabahnya melalui produk yang telah dikembangkan oleh PT.Finnet Indonesia Pelanggan biller dengan Mudah melakukan transaksi langsung melalui web based, Mobile application yang telah terinstall di android. Produk layanan yang telah dikembangkan sebagai berikut :

- Delima Point :

Penyedia layanan transaksi perorangan berbasis web Multiservice Payment Point Agent Solution yang mendukung bisnis online Payment Point, berperan sebagai collecting Agent dengan konsep multibiller untuk melayani transaksi pembayaran dan pembelian Billing , kemudian dikembangkan untuk menjadi penyedia layanan host to host, Delima menggunakan electronic virtual account (eVA) sebagai financial core banking.

- Delima Mobile :

Penyedia layanan transaksi perorangan berbasis Mobile application untuk melayani transaksi pembayaran dan pembelian, kemudian dikembangkan untuk menjadi penyedia layanan host to host, Delima menggunakan electronic virtual account (eVA) sebagai financial core banking.

- Delima Kios :

Merupakan perangkat dari PT.Finnet Indonesia untuk melakukan transaksi pembelian e- ticketing maupun pembayaran menggunakan berbagai Source Of fund yaitu e-Money, Debit card, maupun cash

- Stasiun Pulsa :

Perangkat/terminal device dari PT.Finnet Indonesia untuk melakukan pembelian pulsa all provider dengan berbagai denom menggunakan berbagai Source Of fund yaitu e-Money, Debit card, maupun cash

- Sub CA, Modern retail :

Salah satu channel pembayaran mitra non bank seperti kredit plus, POS, loket PPOB, alfamart, Indomaret untuk penjualan pulsa all provider

- Corporate biller :

salah satu channel pembayaran provider berbasis web base yang disediakan untuk corporate.

BENEFIT PRODUK

a. Delima Point

Delima Point adalah loket pembayaran all in one yang dapat Anda temukan di sekitar tempat tinggal Anda. Delima Point memiliki kemudahan untuk membayar tagihan bulanan, belanja merchant online, membeli pulsa handphone, mengirimkan uang selayaknya teller bank dan masih banyak lagi. Informasi lebih rinci Anda dapat mengunjungi : www.Delimapoint.com. Mendapatkan kemudahan untuk melakukan transaksi langsung dari handphone, antara lain : Pembayaran telepon, PLN, Multi biller, topup pulsa, transfer ke seluruh bank, pembelian voucher games dll

Cukup mendatangi loket Delima Point, Anda dapat melakukan semua transaksi keuangan Anda di satu tempat tanpa harus mengantri lagi ditempat lain untuk transaksi seperti : pembayar tagihan listrik, telepon, top

up pulsa (all operator), kirim uang, beli tiket, dan masih banyak lagi. Bisa menjadi bisnis baru bagi Anda yang ingin memulai berbisnis dengan modal yang kecil.

b. Delima Mobile Application

Delima Mobile apps adalah aplikasi berbasis Mobile application cara mudah dan terpercaya untuk melakukan transaksi langsung dari handphone untuk berbagai transaksi, seperti pembayaran : telepon, listrik, uang kuliah/sekolah, pembelian pulsa, voucher game online, voucher pulsa, prepaid PLN. Bagi Pelanggan:

- Mempunyai fitur pembayaran tagihan bulanan secara otomatis.
- Tidak perlu antri” dan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja.
- Mudah dan cepat untuk melakukan transaksi pembayaran.
- Mudah dan cepat untuk beli voucher games, voucher pulsa, dan prepaid PLN.
- Mudah untuk membayar ZIS atau donasi lainnya.
- Easy and Fun, hemat waktu & biaya, tidak perlu mengeluarkan uang tambahan seperti bayar biaya transportasi, parkir atau minuman bila Anda bayar di loket.
- Transaksi online dan realtime
- Mudah dan cepat untuk memperluas channel pembayaran

c. Delima Kios

Merupakan sebuah perangkat yang didesain untuk dapat digunakan oleh para pelanggan yang ingin melakukan pembelian dan menerima beberapa Source of Fund berupa cash, debit & emoney



Keuntungan pengguna :

- Tidak perlu mengantri di loket pembayaran yang membosankan
- Memberikan layanan penjualan tiket mandiri bagi pelanggan dan mengurangi biaya operasional penjualan tiket manual
- Dapat melakukan pembayaran pembelian dengan berbagai Source Of Funds
- Aman dari tindakan kriminal
- Mudah
- Cocok untuk ditempatkan pada pusat-pusat keramaian seperti Stasiun kereta api, Bandar Udara, Terminal Bus, Apartement

d. Stasiun Pulsa



Merupakan sebuah inovasi produk Kiosk yang dirancang agar dapat menjadi salah satu Point Of Sale di berbagai area public sehingga dapat menyelesaikan layanan pembelian all pulsa operator

Benefit bagi pengguna stasiun Pulsa

- Mengurangi potensi fraud yang diakibatkan kesalahan manusia

- Cocok untuk ditempatkan di pusat-pusat keramaian seperti : Stasiun Kereta Api, Bandar Udara, terminal Bus, apartement, Kawasan Pendidikan (sekolah dan kampus)
- e. Sub CA Modern Retail :

Sub CA Modern Retail merupakan penjualan transaksi pulsa pada retail seperti Indomaret, Pegadaian, Kredit Plus

Benefit bagi pelanggan :

- Harga yang kompetitif

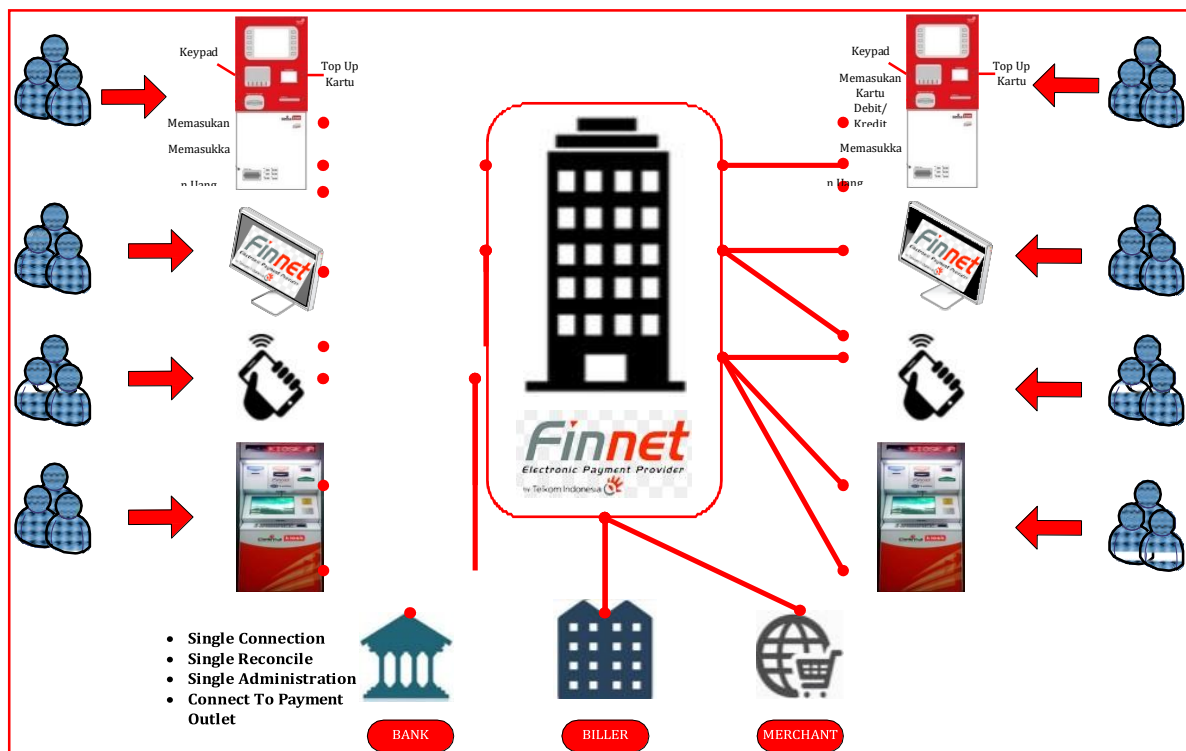
f. Corporate biller

Merupakan Sistem pembayaran billing tagihan berbentuk invoice yang digunakan oleh Corporate berbasis Web

Benefit sebagai berikut :

- Mempermudah corporate dalam proses reconcile dan settlement
- Mengurangi dispute transaksi
- Transaksi lebih termonitor

KONFIGURASI / TOPOLOGY



MITRA (CFU-E & NON CFU-E)

FINNET

SERVICE LEVEL AGREEMENT / SLA

Tingkat jaminan layanan yang diberikan terbagi atas empat jenis yaitu :

A. DELIMA

MTTI :

No	INTEGRASI	SLA
1	Dokumen Teknis	3 Hari
2	Development	7 Hari
3	Time Installation	2 Hari
4	SIT	3 Hari
5	UAT	2 Hari
6	Delivery Time	5 Hari
7	Installation & Commissioning	7 Hari

Availability 95%

B.

No	ACTION	SLA
1	Validasi Request Merchant Baru	3 Hari Kerja
2	Pemasangan Stasiun Pulsa Sejak Request Di Validasi Hingga Testing Ditempat	5 Hari Kerja
3	Pergantian Mesin	30 Hari Kerja
4	Pengecekan Terhadap Keluhan Merchant Terkait Mesin	3 Hari Semenjak Telepon Complaint Dari Merchant
5	Complaint Customer Pulsa Tidak Masuk	2 Hari Kerja

FAQ

1. Apa saja yang harus di pastikan ketika ada gangguan layanan Payment Channel

Pengecekan di pastikan dari sisi Transaksi sukses atau gagal, cek info kegagalannya lalu pastikan dari koneksi dan perangkat.

2. Apakah layanan bias di modifikasi

Ya bisa, tergantung dari permintaan dan kesepakatan dari pihak Telkom dan Finnet serta Pelanggan.

4. SMS BLAST

DESKRIPSI PRODUK

Sedangkan Layanan SMS Blast adalah layanan dengan jenis pengiriman pesan melalui SMS yang bersifat satu arah, yang dikirim ke banyak nomor dengan metode pengiriman secara cepat. SMS Blast dapat bertujuan untuk campaign, promosi ataupun informasi mengenai perusahaan.

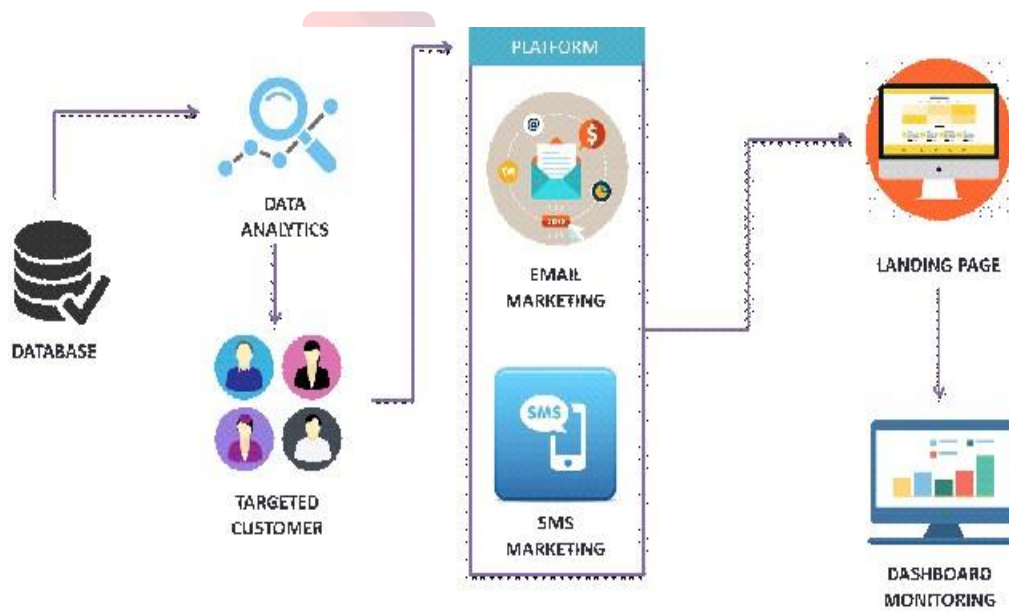
BENEFIT PRODUK

- Client dapat menjangkau lebih banyak pelanggan melalui sms
- Client dapat meningkatkan peluang pendapatan
- Client dapat memilih channel SMS untuk kebutuhan pelanggan.
- Dapat meningkatkan kredibilitas Client

SERVICE LEVEL AGREEMENT / SLA

Kapasitas pengiriman : 60.000 email per jam

KONFIGURASI / TOPOLOGY



MITRA (CFU-E & NON CFU-E)

MD Media

FAQ

1. Apa yang dimaksud dengan SMS Blast?

Layanan SMS Blast adalah layanan dengan jenis pengiriman pesan melalui SMS yang bersifat satu arah, yang dikirim ke banyak nomor dengan metode pengiriman secara cepat.

2. Benefit apa saja yang diterima dengan menggunakan layanan SMS Blast ?

- Cost saving
- Time Saving
- Kemudahan dalam tracking email & sms yang terkirim
- Efektivitas campaign atau informasi dari perusahaan dapat terukur secara akurat

3. Apa yang di maksud dengan SMS With Masking ID ?

SMS With Masking ID :

- Menggunakan Masking ID berupa nomor unik.
- Biaya pengiriman sms dapat dibebankan kepada pengirim atau ke pemilik nomor.
- Pesan terkirim ke Masking ID dengan menggunakan keyword.
- Dikenakan biaya masking bulanan.

5. KIOSTRON (MAILHOSTING)

DESKRIPSI PRODUK

Kiostron adalah layanan Telkom dalam penyediaan fasilitas content Internet yang berupa situs web, layanan mail, serta layanan internet lainnya. Layanan Kiostron terdiri dari:

- a. Domain
- b. Mailhosting
- c. Webhosting Layanan domain adalah sublayanan Kiostron

BENEFIT PRODUK

Bagi customer, produk Kiostron mempunyai benefit lebih dibandingkan produk kompetitor, antara lain :

- Terhubung dengan network TELKOMNET selaku penyedia internet terbesar di Indonesia.
- Jumlah transfer data per bulan yang tidak dibatasi.
- Didukung oleh hardware yang disediakan vendor terkemuka seperti IBM dan SUN.
- Tersedia pola berlangganan dengan cara pembayaran prepaid dan aktivasi instan melalui hosting kilat.

Sedangkan bagi Telkom, benefit yang bisa didapatkan sebagai berikut :

- Men-trigger tumbuhnya layanan TelkomLink.
- Me-retain customer Telkom Link agar tidak pindah ke link provider lain.
- Mengurangi kebutuhan trafik akses ke luar negeri.

SERVICE LEVEL AGREEMENT / SLA

LAYANAN	QUALITY MINIMUM REQUIREMENT				
	Respon Time PSB (Jam)	MTTI (Hari)	Respon Time Complaint (Jam)	MTTR (Jam)	Availability (%)
Star DC	24	3	1	7,2	99,74
Plasatron	24	3	1	7,2	99,74
Domain	24	3	1	7,2	99,74
Web Hosting	24	3	1	7,2	99,74
Mail Hosting	24	3	1	7,2	99,74

MITRA (CFU-E & NON CFU-E)

PT. Sigma Cipta Caraka

FAQ

1. Bagaimana cara mengetahui gangguan Mailhosting

Cek email bouncing ketika mail dirasa gangguan

2. Berapa lama proses delisting/whitelisting IP yang terblock

Untuk yang tidak membayar estimasi paling cepat 3 hari, untuk membayar bisa instan ketika di request.

6. BIG DATA ANALYTIC DIGITAL

DESKRIPSI PRODUK

Solusi Social Media Analytic bundling dengan Dashboard untuk menampilkan informasi sentiment, trend ataupun informasi lainnya sesuai dengan kebutuhan Customer. Source data yang diambil adalah Social Media, Portal Berita ataupun website tertentu.

Ada tiga tahapan yang dilakukan dalam solusi ini yaitu :

1. Proses crawling data kesource of data yang diinginkan (BIG DATA)
2. Proses Big Data Analytic
3. Menampilkan data dalam bentuk interactive Dashboard (insight)

BENEFIT PRODUK

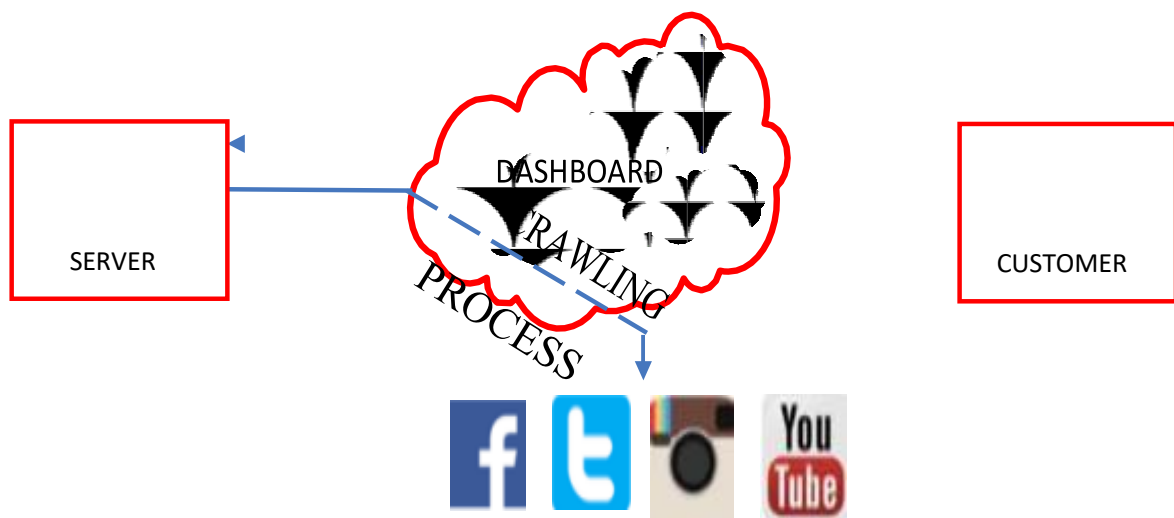
Solusi ini merupakan bundling big data analytic dan interactive dashboard yang dapat digunakan untuk melihat insight seperti :

- a. Brand sentiment di social media
- b. Market Research, seperti mencari karakteristik suatu region
- c. Insight lainnya sesuai dengan permintaan customer dengan memanfaatkan data social media, Portal Berita dan website tertentu

SERVICE LEVEL AGREEMENT / SLA

Penyesuaian dengan kebutuhan dengan *Customer*

KONFIGURASI / TOPOLOGY



MITRA (CFU-E & NON CFU-E)

MD Media

FAQ

1. Jika data yang dicrawling tidak update apa yang dilakukan?

Melakukan clear storage dan mengulang kembali crawling

2. Apakah crawling data bisa di modifikasi?

Ya bisa, tergantung permintaan pelanggan dan ketersediaan koneksi/kerjasama dari tempat menarik data

7. VIRTUAL MACHINE

DESKRIPSI PRODUK

vMachine adalah layanan virtual server yang diberikan dalam bentuk virtual machine (.vMachine dengan konfigurasi CPU dan RAM yang tertentu (fixed configuration) serta kapasitas storage yang dapat ditingkatkan sesuai kebutuhan (expandable).

BENEFIT PRODUK

- Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya investasi membeli PC / Server, biaya pemeliharaan dan operasional.
- Mudah untuk Upgrade atau expand.

SERVICE LEVEL AGREEMENT / SLA

a) SLA PRODUK TELKOM SIGMA

Formula Restitusi
Besar Konpensasi =

$$\frac{(a-b) \times \text{Tarif}}{T}$$

Keterangan :

- ✓ a : Total lama gangguan dalam satu bulan (hari)
- ✓ b : Lama gangguan yang ditoleransi (= 3% x 30 hari)
- ✓ T : Jumlah hari dalam satu bulan (= 30 hari)

Catatan : Besaran SLG berdasarkan SLG paket yang di pilih CC

SLA Layanan Total Solusi : (*)

- ✓ MTT Install : 10 Hari Kalender
- ✓ MTT Repair : ≤ 3,5 Jam
- ✓ MTT Respon : ≤ 15 Menit sejak laporan gangguan
- ✓ Availability : 98 % (Sembilan Puluh delapan Persen)

Formula Restitusi Layanan Total Solusi

Besar Konpensasi =

$$\frac{(a-b) \times (c-d) \times \text{Tarif}}{T \quad R}$$

Keterangan :

- ✓ a : Total lama gangguan dalam satu bulan (hari)
- ✓ b : Lama gangguan yang ditoleransi (= 2% x 30 hari)
- ✓ T : Jumlah hari dalam satu bulan (= 30 hari)
- ✓ c : Total jumlah layanan yang mengalami gangguan
- ✓ d : Jumlah Layanan yang ditoleransi (= 2% x...Lamanya)
- ✓ R : Jumlah Layanan total (= ...Layanan)

REQUIREMENT KONFIGURASI

SPESIFIKATION	STARUP	SMALL	MEDIUM	LARGE	XLARGE
vCPU	1	1	2	4	8
vRAM	1	2	4	8	16
Storage	50	75	100	100	100
Storage Type	Standard	Standard	High	High	High
			Performance	Performance	Performance
Disk Type	(SATA Disk)	(SATA Disk)	(SAS Disk)	(SAS Disk)	(SAS Disk)

OS	Linux Free	Linux Free	Linux Free	Linux Free '	Linux Free
Tarif (Rp)	610.000	1.350.000	2.520.000	5.400.000	8.790.000

MITRA (CFU-E & NON CFU-E)

PT. Sigma Cipta Caraka

FAQ

- 1. Apa yang dilakukan jika ada gangguan dari VM**
Pengecekan dari sisi perangkat dan koneksi, lalu jika Ok, pastikan Cloud data dan Cloud aplikasi berjalan baik
- 2. Apakah bisa diterapkan ke tempat yang berbeda**
Ya bisa, karena system cloud sehingga dapat di akses dari tempat yang berbeda menggunakan koneksi sesuai permintaan pelanggan

