

Tangerang, 17 September 2018  
No. 1062/SCC/MS/09/2018

Kepada Yth  
Ibu Ira  
Ristekdikti  
Di tempat

**Perihal: Penjelasan Gangguan pada VM Ristekdikti**

Dengan hormat,

Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada telkomsigma untuk bisa bekerjasama dengan RistekDikti dalam memberikan layanan Cloud SaaS.

Laporan terjadinya kerusakan pada VM Ristekdikti dan koordinasi kami dengan team support Ristekdikti telah Crash Database pada IP x.x 1.4 sejak tanggal pada tanggal 11 September 2018. Sampai saat ini team kami masih mencoba melakukan perbaikan namun setiap langkah yang kami lakukan kondisi selalu kembali ke FSCK (*Recovery pada level OS*).

Berikut kronologis yang dapat kami sampaikan:

1. IT Support Dikti melaporkan tidak dapat masuk pada system dan mereka telah melakukan power, dan hanya berhasil pada Vcenter namun tidak berhasil pada vcloud (keterangan *busy - cannot stop/suspend*).
2. *Restart* untuk power on tidak berhasil ditemukanali pada *system (Recovery pada level OS) FSCK*.
3. Kondisi FSCK selalu muncul untuk setiap proses *restart*.
4. Saat ini permasalahan tersebut sedang dalam proses eskalasi kami dengan Principal.
5. Estimasi Principal adalah 48 Jam, Proses recovery di harapkan dapat pulih dan kembali berjalan normal.

Berdasarkan hal tersebut untuk perbaikan layanan Dikti kepada pelanggan, kami akan menyiapkan 1(satu) VM baru. Kami sangat berharap team Dikti mempunyai Backup Database yang dapat di *restore* pada VM baru tersebut, untuk IP VM baru akan kami informasikan kemudian

Demikian hal ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Hormat kami,



**Judhi Iskandar**  
GM Customer Care