

A. RUANG LINGKUP PEKERJAAN

Ruang lingkup pekerjaan ini meliputi :

1. Dukungan teknis terhadap sistem penapisan konten negatif yang memanfaatkan aplikasi MK mencakup perawatan dari level OS sampai Aplikasi pada semua server yang menjalankan terkait MK, diantaranya:
 - a. *Annual Technical Support - Core System* Terdiri dari :
 - Dukungan Layanan *Troubleshoot OS*: 1 Node
 - *Update patch Development*: 1 Paket
 - *Bug fixes Troubleshoot*: 1 Paket
 - Dukungan Layanan *Troubleshoot Remote access support*: 1 Paket
 - Pembuatan Dokumentasi dan Laporan *Monthly report* : 1 Paket
 - b. *Annual Technical Support - Per Node*
 - Dukungan Layanan *Troubleshoot OS*: 32 Node
 - *Bug fixes Troubleshoot*: 1 Paket
 - *Technical Support Troubleshoot Remote access support*: 1 Paket
 - Pembuatan Dokumentasi dan Laporan *Monthly report* : 1 Paket
 - Implementasi baru : 1 Paket.
2. Dukungan teknis akan dilakukan secara remote sesuai dengan jam operasional Tim AIS Kemenkominfo yaitu **24/7 dengan sistem helpdesk dan ticketing yang disediakan oleh penyedia dengan minimal Service Level Agreement (SLA) sebesar 99,5%**. Dukungan teknis tersebut mensyaratkan hal-hal sebagai berikut:
 - a) **Response Time**

Penyedia disyaratkan untuk dapat memberikan respon atas permasalahan yang disampaikan (*claim trouble*) melalui sistem helpdesk dalam waktu maksimal **60 (enam puluh) menit**.
 - b) **Solution Time**

Penyedia disyaratkan untuk menemukan sumber permasalahan dan menyampaikan rencana tindak lanjut atas permasalahan tersebut d dalam waktu maksimal **24 (dua puluh empat) jam** sejak permasalahan disampaikan (*claim trouble*).

Apabila penyedia gagal memenuhi waktu minimal yang telah ditentukan baik dalam *response time* dan *solution time* maka akan berdampak pada perhitungan *Service Level Agreement* (SLA) dengan pengurangan 0,1% setiap 1 (satu) jam keterlambatan. Total jam keterlambatan *response time* dan *solution time* akan dijumlahkan dan dicantumkan dalam laporan bulanan untuk dihitung sebagai pengurang SLA.

Contoh Kasus Pengurangan SLA:

Terdapat masalah dalam pengoperasian Sistem Media Kernel dan dilaporkan melalui sistem ticketing pada tanggal 15 Februari 2021 Pukul 10.00 WIB.

Penyedia merespon laporan tersebut pada tanggal 15 Februari 2021 Pukul 11.30 WIB dan Penyedia memberikan solusi (menyampaikan rencana tindak lanjut) pada tanggal 16 Februari 2021 Pukul 12.15 WIB.

Untuk kasus tersebut perhitungan pengurangan SLA adalah sebagai berikut:

Over response time = 30 Menit = 0,1%

Over solution time = 135 Menit = 0,2%

Total pengurangan SLA untuk kasus tersebut = 0,3%

Kegagalan pencapaian SLA sebesar 99,5% akan berdampak pada pembayaran prestasi pekerjaan dengan contoh perhitungan sebagai berikut:

- Pencapaian SLA tercatat sebesar 99,5%, maka pembayaran hasil pekerjaan sebesar 100% dari nilai tagihan;
- Pencapaian SLA tercatat sebesar 90%, maka pembayaran hasil pekerjaan dihitung dengan pencapaian SLA dibagi Target SLA dikalikan 100% ($90\% / 99,5\%$) dikalikan 100% = 90,45% dari nilai tagihan.

3. Dukungan teknis pada pusat data adalah sebagai berikut;

- *Bug fixes* dan *minor request*, serta tinjauan terhadap permintaan yang bersifat minor/ major seperti yang dilaporkan oleh *Team Lead* atau *Project Manager* dengan berkoordinasi terhadap pihak – pihak terkait di AIS Kominfo sesuai waktu yang ditentukan. *Team Lead* atau *Project Manager* juga wajib memberikan Laporan estimasi waktu yang diperlukan untuk proses *bug fixes* dan *minor request* pihak- pihak terkait di AIS Kominfo apabila *troubleshoot* melebihi 1 x 24 jam sejak claim.
- Melakukan *update* versi terbaru dari sistem Media Kernel.
- Laporan bulanan yang memuat log permasalahan dan penyelesaian secara teknis, yang akan disampaikan setiap bulannya atau sesuai periode yang diminta oleh Tim AIS Kemenkominfo.
- Perawatan level OS pada server server yang terkait MK pada setiap node yang terdapat pada Pusat Data (*Data Center/DC*) dengan total 32 node/server.

4. Melakukan instalasi ulang terhadap sub-sistem Media Kernels manakala terjadi kerusakan perangkat keras yang menyebabkan harus dilakukan instalasi pada hardware pengganti baik pada DC. Penyediaan perangkat keras pengganti menjadi tanggung jawab Kemenkominfo.

5. Melakukan konfigurasi dan pengkodean apabila sumber data yang ada pada internet memerlukan perubahan pada system MK.
6. Dukungan peningkatan kapasitas sistem untuk memenuhi kebutuhan monitoring kata kunci yang semakin banyak dan menyebabkan semakin besar data yang harus diolah dan disimpan dalam data lake. Untuk mendukung kebutuhan tersebut, maka diperlukan peningkatan kapasitas sistem dengan detail sebagai berikut:
 - a. Additional - Shard/Core Data Lake 2 Licenses
 - b. Additional - Twitter Crawler Module 2 Licenses
7. Dukungan penambahan modul untuk *crawler* Tiktok dan modul *analytics* Tiktok untuk memenuhi kebutuhan monitoring kata konten negatif pada platform Tiktok yang semakin banyak digunakan oleh masyarakat, dengan detail sebagai berikut:
 - a. New - Tiktok Crawler Module 1 License
 - b. New - Tiktok features Module 1 License