

DOKUMEN PENDUKUNG A.12

**PETUNJUK PELAKSANAAN
OPERASI DAN PEMELIHARAAN INTERKONEKSI**



PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk

2008

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
A. Pengoperasian dan Pemeliharaan Sistem Interkoneksi.....	1
B. Mekanisme Penyelesaian Gangguan.....	3
C. Mekanisme Penyelesaian Gangguan <i>Emergency</i>	4
D. Ijin Masuk Lokasi	4
E. Pertemuan Perencanaan Bersama (<i>Joint Planning Session</i> = JPS)	5
F. Parameter Operasi dan Performansi.....	5
G. Tingkat Pelayanan Jaringan	6
H. Forum Pertemuan Teknis	7
I. Bagan Alur Penanganan Gangguan dan Kontak Layanan.....	10

PETUNJUK PELAKSANAAN OPERASI DAN PEMELIHARAAN INTERKONEKSI

A. Pengoperasian dan Pemeliharaan Sistem Interkoneksi

Pengoperasian dan Pemeliharaan Sistem Interkoneksi wajib dilaksanakan oleh masing-masing Pihak dengan memperhatikan petunjuk sebagaimana tersebut di bawah ini:

1. Batas fisik tanggung jawab operasi dan pemeliharaan atas perangkat interkoneksi dari Para Pihak adalah Titik Interkoneksi, dan masing-masing Pihak bertanggung jawab untuk keamanan pengoperasian sistemnya.
2. Para Pihak wajib untuk menjaga dan melakukan pemeliharaan terhadap sistem hubungan interkoneksi dalam keadaan dapat beroperasi dengan baik dan aman, termasuk tapi tidak terbatas menjaga dan memelihara FPI.
3. Para Pihak wajib mengusahakan dan mewujudkan dengan segala daya upayanya untuk menjamin dan meningkatkan mutu penyaluran Panggilan Interkoneksi dengan melakukan kegiatan operasi dan pemeliharaan sebaik-baiknya.
4. Dalam hal pelaksanaan pemeliharaan atau perbaikan yang diperlukan atas sistem hubungan interkoneksi oleh satu Pihak ("Pihak Yang Melakukan Pemeliharaan") dapat atau akan mengakibatkan gangguan atau pemutusan hubungan interkoneksi, Pihak Yang Melakukan Pemeliharaan tersebut wajib memberitahukan kepada Pihak lainnya, sedini mungkin, paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum dilakukannya pekerjaan pemeliharaan tersebut.
5. Pihak Yang Melakukan Pemeliharaan sebagaimana tersebut pada butir (4) di atas, akan memberitahukan kepada Pihak lainnya mengenai rencana, tempat, waktu dan jangka waktu Pemeliharaan tersebut di atas, diantaranya mengenai peralatan yang akan dirawat, kemungkinan bentuk-bentuk gangguan atau pemutusan sistem hubungan interkoneksi, usulan tindakan yang akan dilaksanakan oleh Pihak Yang Melakukan Pemeliharaan guna menghindari gangguan dan pemutusan sistem hubungan interkoneksi dan menjaga hubungan interkoneksi tetap terjaga tanpa gangguan, termasuk diantaranya memberikan ruting alternatif (untuk sementara waktu) tanpa biaya tambahan apapun, dan hal-hal lain yang dipandang perlu diketahui oleh Pihak lainnya.
6. Bila dipandang perlu oleh Pihak Yang Melakukan Pemeliharaan atau Pihak lainnya, kedua belah Pihak dapat melakukan pertemuan guna membahas rencana pekerjaan Pemeliharaan tersebut dan tindakan-tindakan yang akan diambil oleh Para Pihak guna memastikan bahwa pekerjaan Pemeliharaan tidak akan mengganggu atau terjadi pemutusan sistem hubungan interkoneksi.
7. Dalam hal pekerjaan Pemeliharaan atau perbaikan sistem hubungan interkoneksi oleh Pihak Yang Melakukan Pemeliharaan mensyaratkan pemindahan peralatan Pihak lain yang ditempatkan di lokasi Pihak Yang Melakukan Pemeliharaan, maka persetujuan dari Pihak lain untuk memindahkan peralatan tersebut diperlukan sebelum pemindahan tersebut dilakukan, biaya-biaya yang dikeluarkan sehubungan dengan pemindahan tersebut akan dibicarakan oleh kedua belah Pihak.
8. Dalam hal perbaikan darurat yang akan dilakukan oleh Pihak Yang Melakukan Pemeliharaan mensyaratkan peralatan Pihak lain harus

- pengoperasian suatu Peralatan yang diperlukan bagi proses pemasangan atau pemeliharaan Peralatan pada kondisi darurat.
13. Dalam hal salah satu Pihak memberitahukan kepada Pihak lain tentang terjadinya gangguan sebagai akibat pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan Pihak lain, maka dalam hal gangguan tersebut terbukti sebagai akibat pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan Pihak lain tersebut, maka Pihak lain tersebut wajib untuk segera melakukan perbaikan atas kerusakan yang terjadi.
 14. Apabila dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya pemberitahuan tentang terjadinya gangguan yang diakibatkan oleh Peralatan milik satu Pihak, dan Pihak tersebut tidak dapat menunjukkan kepada Pihak lain yang memberitahukan bahwa gangguan yang terjadi bukan akibat dari Peralatannya, maka Pihak lain tersebut wajib menugaskan tenaga ahli independen untuk menemukan penyebab gangguan tersebut dan cara untuk memperbaikinya.
 15. Apabila tenaga ahli independen sebagaimana tersebut pada butir (14) di atas menyimpulkan bahwa gangguan berasal Peralatan milik satu Pihak, dan guna menghilangkan gangguan, Peralatan tersebut harus di shut down dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam setelah menerima kesimpulan secara tertulis dari tenaga ahli independen tersebut.
 16. Tindakan satu Pihak yang menimbulkan kerusakan terhadap FPI atau Peralatan milik Pihak lain yang terdapat dalam FPI, maka Pihak tersebut diwajibkan untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan yang terjadi dan berbagai biaya lain terkait dalam jumlah yang wajar untuk memperbaiki atau mengganti Peralatan tersebut walaupun kewajiban ini tidak tercantum dalam Perjanjian.
 17. Dalam upaya mewujudkan pencapaian dan peningkatan standar kualitas layanan kepada Pelanggan Para Pihak, Para Pihak sepakat :
 - a. Saling memberikan informasi atau pelaporan dan data pengukuran trafik *Link* Interkoneksi antar Sentral Gerbang dengan jangka waktu yang disepakati masing-masing Pihak.
 - b. Menetapkan tolok ukur parameter teknis dan pelayanan akses jaringan secara terukur dan berjangka waktu sesuai dengan kondisi yang diinginkan yang dituangkan pada Perjanjian Kerjasama.
 18. Para Pihak sepakat untuk menyelenggarakan operasi dan pemeliharaan bersama dalam mengatasi gangguan sehari-hari dan sistem *Disaster Recovery* untuk gangguan yang terjadi akibat *Force Majeure*.
 19. Dalam rangka operasi dan pemeliharaan perangkat interkoneksi, Para Pihak sepakat untuk saling membantu dalam memberikan kemudahan ijin masuk ke lokasi perangkat interkoneksi.

B. Mekanisme Penyelesaian Gangguan

1. Laporan adanya gangguan pada perangkat interkoneksi dan/atau sistem dan/atau sub sistem salah satu Pihak yang berpengaruh pada sistem dan/atau sub sistem Pihak lainnya, dapat disampaikan oleh salah satu Pihak yang terlebih dahulu mengetahui terjadinya gangguan kepada Pihak lainnya. Masing-masing pihak harus menyediakan Help Desk Centre 7x24 jam sebagai media penerima laporan gangguan dan fungsi koordinasi atau prosedur eskalasi dari setiap task gangguan.

2. Dalam hal salah satu Pihak karena sesuatu hal belum dapat menyelesaikan gangguan yang menjadi tanggung jawabnya, maka dapat dibantu dan diselesaikan oleh Pihak lainnya dengan beban biaya menjadi tanggung jawab Pihak yang memiliki perangkat dan mengalami gangguan.
3. Penanganan gangguan pada sistem dan/atau sub sistem yang berpengaruh pada sistem dan/atau sub sistem Pihak lainnya, dilaksanakan dengan melibatkan Para Pihak.
4. Biaya yang dikeluarkan dalam pemeliharaan dan perbaikan sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pihak yang memiliki perangkat.
5. Gangguan yang diakibatkan oleh kelalaian salah satu Pihak yang menyebabkan gangguan pada Pihak lainnya, merupakan tanggung jawab Pihak yang menyebabkan terjadinya gangguan, termasuk seluruh biaya perangkat yang harus diganti atau diperbaiki.
6. Apabila terjadi gangguan *link* interkoneksi yang mengakibatkan Perhubungan Putus (PERPU) sehingga Para Pihak tidak dapat menyalurkan trafik interkoneksi atau hubungan sistem interkoneksi, maka *link* interkoneksi akan dialihkan ke sistem yang lain dengan koordinasi Para Pihak.
7. Apabila terjadi trafik blok atau call blok pada *link* interkoneksi, maka penanganan gangguan diselesaikan dengan koordinasi Para Pihak.
8. Apabila terjadi gangguan yang berulang-ulang pada *link* dan perangkat interkoneksi yang sama sedemikian hingga *availability* sirkit interkoneksi tidak tercapai, MITRA dapat mengajukan permintaan mutasi sirkit atau perangkat interkoneksi di sisi masing-masing Pihak.

C. Mekanisme Penyelesaian Gangguan *Emergency*

1. Apabila terjadi gangguan *emergency* dan/atau *force majeure*, masing-masing Pihak harus memberitahukan kepada Pihak lainnya dalam waktu maksimal 1 x 24 jam. Masing-masing pihak harus menyediakan Help Desk Centre 7x24 jam sebagai media penerima laporan gangguan dan fungsi koordinasi atau prosedur eskalasi dari setiap task gangguan.
2. Para Pihak sepakat untuk menyelenggarakan operasi dan pemeliharaan bersama dalam mengatasi gangguan *emergency* dan/atau *force majeure* sehingga sistem hubungan dan trafik interkoneksi dapat tetap disalurkan.
3. Untuk mengatasi gangguan *emergency* dan/atau *force majeure* Para Pihak sepakat untuk membentuk tim koordinasi.
4. Dalam hal gangguan *emergency* dan/atau *force majeure* yang terjadi bersifat masal, maka masing-masing Pihak bertanggung jawab terhadap penanggulangan gangguan terhadap sistem dan/atau sub sistem masing-masing Pihak.

D. Ijin Masuk Lokasi

1. Dalam kondisi normal, MITRA yang akan melakukan kegiatan pemeliharaan atau perbaikan perangkatnya yang berada di lokasi TELKOM, minimal 5 (lima) hari sebelum pelaksanaan harus menyampaikan permohonan ijin masuk lokasi kepada TELKOM yang memuat informasi jadwal dan rincian kegiatan, nama-nama personil yang terlibat dan daftar perangkat yang akan dilakukan perbaikan/pemeliharaan.

2. Dalam kondisi *emergency* (darurat), MITRA dapat melakukan kegiatan pemeliharaan atau perbaikan perangkatnya yang berada di lokasi TELKOM tanpa permohonan ijin terlebih dahulu dan harus didampingi oleh petugas dari TELKOM.

E. Pertemuan Perencanaan Bersama (*Joint Planning Session = JPS*)

JPS antara TELKOM dan MITRA dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali dalam 1 (satu) tahun, yang bertujuan untuk meng-*inventory* kebutuhan SARTEL maupun Kapasitas Interkoneksi yang dibutuhkan MITRA (*short term*) dan rencana perkembangannya ke depan (*long term*).

F. Parameter Operasi dan Performansi

1. Parameter Operasi Interkoneksi yang digunakan sesuai dengan Spesifikasi Teknis yang tercantum dalam **Dokumen Pendukung D** (tentang "**Spesifikasi Teknis**").
2. Formula Parameter Performansi jaringan yang terkait dengan Layanan Interkoneksi Trafik Sensitif adalah sebagai berikut:

- a. *Availability* Sirkuit

$$AV = \left(1 - \left(\frac{\sum (n_i x T_i)}{n x T} \right) \right) x 100\%$$

n_i : jumlah sirikit terganggu

T_i : durasi waktu gangguan (menit)

n : jumlah sirikit operasi

T : durasi waktu operasi satu bulan (menit)

- b. *Availability* Transmisi

$$AV = \left(1 - \left(\frac{\sum (N_i x T_i)}{N x T} \right) \right) x 100\%$$

N_i : jumlah link transmisi terganggu

T_i : durasi waktu gangguan (menit)

N : jumlah link transmisi operasi

T : durasi waktu operasi satu bulan (menit)

- c. ASR

$$ASR = \frac{JumlahCallAnswer}{JumlahCallSeizure} x 100\%$$

- d. *Call Block*

$$CallBlock = \frac{JumlahCallBlock}{JumlahBids(CallAttempts)} x 100\%$$

$Bids = seizure + loss$

- e. *Occupancy*

$$Occupancy = \frac{JumlahCarriedTraffic(peak\ erlang)}{JumlahSirkuitOperasi} x 100\%$$

- f. *CCS#7 Link Load*

$$C / LL(Tx \text{ atau } RX) = (6xMSU) + \frac{SIF / SIO}{8x900} \text{ on busy quarter}$$

g. *Trafficability*

$$Trafficability = \frac{JumlahCallSeizure}{JumlahCallAttempt} \times 100\%$$

h. *Successfull Message Ratio (SMR) Signalling STP (dihapuskan)*

$$SMR(\%) = \frac{MSUyangdikirim - (MSUDiscarded + MSU Retransmitted)}{MSUyangdikirim} \times 100\%$$

i. *Post Dialing Delay (PDD)*

Adalah interval waktu antara saat berakhirnya pemilihan (*dialing*) oleh pelanggan dan tibanya nada panggil atau nada sibuk pada PSTN (dengan pengiriman *end block*).

3. Formula Parameter Performansi jaringan yang terkait dengan Layanan Interkoneksi Non Trafik Sensitif adalah sebagai berikut:

a. *Availability Sirkuit*

$$AV = \left(1 - \left(\frac{\sum (n_i x T_i)}{n x T} \right) \right) \times 100\%$$

ni : jumlah sirikit terganggu
Ti : durasi waktu gangguan (menit)
n : jumlah sirikit operasi
T : durasi waktu operasi satu bulan (menit)

b. *Availability Transmisi*

$$AV = \left(1 - \left(\frac{\sum (N_i x T_i)}{N x T} \right) \right) \times 100\%$$

Ni : jumlah link transmisi terganggu
Ti : durasi waktu gangguan (menit)
N : jumlah link transmisi operasi
T : durasi waktu operasi satu bulan (menit)

c. *BER*

Bit Error Rate (BER) adalah tingkat error dalam suatu jaringan / link yang diukur saat instalasi dalam periode 1 x 24 jam

G. Tingkat Pelayanan Jaringan

1. Tingkat pelayanan jaringan TELKOM kepada MITRA :
 - a. *Availability* sirkit interkoneksi minimal 99%.
 - b. ASR interkoneksi dari jaringan MITRA minimal 55%.
 - c. *Call Block* maksimum 1%.
2. Tingkat pelayanan jaringan MITRA kepada TELKOM :

- a. *Availability* sirkit interkoneksi minimal 99%.
- b. ASR interkoneksi dari jaringan TELKOM minimal 55%.
- c. *Call Block* maksimum 1%.
3. Parameter CCS#7 *link load*, 1 (satu) sirkit SDL maksimum dibebani 0.2 Erl *one way*.
4. TELKOM dan MITRA memberikan jaminan *Occupancy* Sirkit interkoneksi dengan ketentuan sebagai berikut :

Jumlah Sirkit	L-OCC (%)	S-OCC (%)	U-OCC (%)
1 – 30	20	35	50
31 – 60	30	45	60
61 – 120	40	55	70
121 – 210	50	65	80
211 – 1200	60	70	85
> 1200	70	80	90

Keterangan :

- a. L-OCC adalah *Lower Limit Occupancy*, bila *occupancy* yang terukur lebih kecil dari L-OCC maka jumlah sirkit dapat dikurangi.
- b. U-OCC adalah *Upper Limit Occupancy*, bila *occupancy* yang terukur lebih besar dari U-OCC maka jumlah sirkit harus ditambah.
- c. S-OCC adalah *Standard Occupancy* yang digunakan sebagai standard *redimensioning* penambahan/pengurangan.
5. TELKOM dan MITRA memberikan Laporan Tingkat Kualitas Layanan dalam periode bulanan per tanggal 14 setiap bulan.

H. Forum Pertemuan Teknis

1. Pertemuan Teknis antara TELKOM dengan MITRA dilaksanakan secara periodik setiap 6 (enam) bulan atau sesuai kesepakatan, baik secara langsung atau melalui *teleconference*.
2. Pertemuan Teknis dilaksanakan untuk melakukan berbagai kajian teknis yang terkait dengan implementasi dan operasi penyediaan layanan yang meliputi namun tidak terbatas pada :
 - a. Perencanaan Awal Kapasitas dan Struktur Rute Trafik, dengan ketentuan pelaksanaan sebagai berikut :
 - 1) Pertemuan Teknis Perencanaan Awal Kapasitas harus dilakukan untuk menentukan kapasitas terpasang, lokasi sentral gerbang masing-masing pihak dan fasilitas transmisi yang digunakan
 - 2) Pada awal pelaksanaan Interkoneksi, minimal jumlah link interkoneksi yang dipasang adalah minimal 1 (satu) E1 untuk trafik pembicaraan dan 2 (dua) SDL mated pair untuk trafik pensinyalan CCS#7.
 - b. Penambahan PoI, dengan ketentuan pelaksanaan sebagai berikut :
 - 1) Pada pertemuan teknis penambahan PoI, pihak yang mengajukan penambahan PoI harus mengajukan surat usulan penambahan lokasi PoI baru yang disertai usulan tabel ruting, penomoran dan penambahan PoC ke pihak lainnya selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari kerja sebelum pertemuan teknis dilakukan

- 2) Pada pertemuan teknis tersebut para pihak akan membahas usulan penambahan Pol baru, tabel ruting, penomoran dan penambahan PoC tersebut untuk mencapai kesepakatan atas usulan tersebut.
 - 3) Sepanjang tidak ada kendala teknis, dalam jangka waktu selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan setelah disepakati penambahan lokasi Pol baru, tabel ruting, penomoran dan penambahan PoC tersebut, para pihak akan mengimplementasikan penyambungan Pol tersebut.
- c. Peninjauan Kapasitas Terpasang, dengan ketentuan pelaksanaan sebagai berikut :
- 1) Pertemuan teknis untuk peninjauan kapasitas terpasang dilakukan secara berkala antara Para Pihak sekurang-kurangnya sekali dalam setahun guna membahas hal-hal berikut, utamanya mengenai Profil kapasitas terpasang, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan kinerja sistem interkoneksi. Adapun jadwal dan tempat pertemuan akan diajukan dalam surat permintaan dilakukannya pertemuan teknis.
 - 2) Para Pihak wajib memberikan Profil Kapasitas yang berkaitan dengan Penyediaan Kapasitas dan Pengaturan Ulang Kapasitas pada setiap titik koneksi (yang telah ada maupun yang diusulkan). Pengaturan Ulang Kapasitas tertentu dapat dimulai oleh Pihak yang membutuhkan Kapasitas tersebut. Setiap Profil Kapasitas harus menggambarkan kebutuhan kapasitas bagi Para Pihak dan harus diidentifikasi untuk setiap Koneksi Switch.
 - 3) Profil Kapasitas harus diberikan secara tertulis oleh Para Pihak ke Pihak lainnya dalam jangka waktu selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari kerja sebelum pertemuan teknis ini dilakukan;
 - 4) Masing-masing Pihak dapat mengajukan secara tertulis permintaan penghapusan suatu kapasitas (yang telah dibayarnya) yang disediakan oleh Pihak lain. Permintaan penghapusan kapasitas harus mencantumkan tanggal saat kapasitas tersebut tidak diperlukan lagi. Pihak yang menerima permintaan penghapusan kapasitas harus melaksanakannya dalam waktu tidak lebih dari 30 (tiga puluh) hari setelah menerima permintaan tersebut.
 - 5) Perubahan pemesanan Kapasitas dapat dilakukan berkaitan dengan hal kesalahan minor, seperti misalnya salah ketik dan sebagainya. Perubahan pemesanan Kapasitas dapat dilakukan dalam jangka waktu tidak lebih dari 10 (sepuluh) hari kerja setelah pemesanan dilakukan (kecuali bagi perubahan yang bersifat administrasi atau tidak penting)
 - 6) Setiap pihak dapat membatalkan pemesanan kapasitasnya dalam waktu tidak lebih dari 10 (sepuluh) hari kerja terhitung dari tanggal pemesanan. Pembatalan pemesanan setelah jangka waktu tersebut akan dikenakan biaya pembatalan (besar biaya pembatalan sesuai kesepakatan MITRA dan TELKOM yang dituangkan dalam Perjanjian).
 - 7) Berita acara pertemuan, termasuk didalamnya perubahan kapasitas terpasang yang disepakati oleh Para Pihak akan ditandatangani oleh Para Pihak dalam waktu selambat-

lambatnya dalam 5 (lima) hari kerja setelah tanggal pertemuan tersebut.

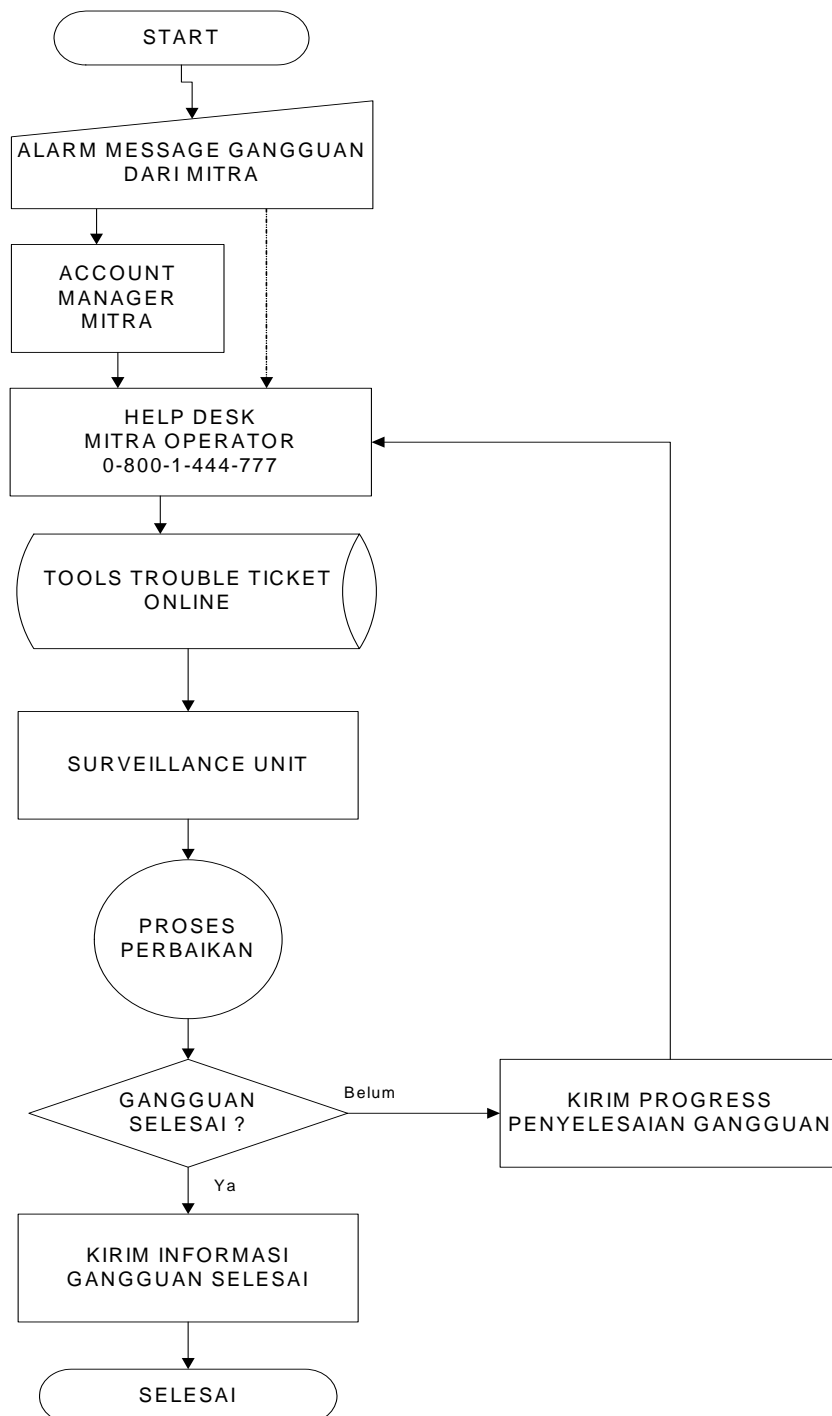
- d. Terjadinya Penyumbatan (kongesti) pada Kapasitas, dengan ketentuan pelaksanaan sebagai berikut :
- 1) Pertemuan teknis dapat dilakukan dari waktu ke waktu di luar jadwal yang telah disepakati (berkala) jika terjadi atau diperkirakan akan terjadi penyumbatan (kongesti) pada Kapasitas terpasang.
 - 2) Masing-masing Pihak yang mengalami atau akan mengalami penyumbatan dapat meminta secara tertulis dilakukannya suatu Pertemuan melalui permintaan tertulis salah satu Pihak ("Surat Permintaan Pertemuan"). Surat Permintaan Pertemuan tersebut harus menyebutkan sekurang-kurangnya usulan tempat dan waktu pertemuan, statistik profil trafik.
 - 3) Para Pihak sepakat bahwa tempat dan waktu pertemuan ditentukan berdasarkan kesepakatan Para Pihak, dengan syarat waktu pertemuan dilakukan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah Surat Permintaan Pertemuan diterima pihak lainnya.
 - 4) Pada saat suatu rute trafik yang digunakan untuk menyampaikan panggilan memperlihatkan penurunan tingkat pelayanan (yang bersifat tetap atau permanen) atau terdapat kecenderungan penurunan tingkat pelayanan (di bawah dari tingkat yang ditetapkan pada Lampiran II, mengenai Kinerja Panggilan Interkoneksi) maka Pihak yang relevan harus memesan tambahan kapasitas guna menghilangkan masalah atau potensi masalah tersebut.
 - 5) Berita acara pertemuan, termasuk didalamnya usulan pemecahan permasalahan penyumbatan yang disepakati oleh Para Pihak akan ditandatangani oleh Para Pihak dalam waktu selambat-lambatnya dalam 5 (lima) hari kerja setelah tanggal pertemuan tersebut.
- e. Perubahan Ruting dan Konfigurasi Sistem Interkoneksi, dengan ketentuan pelaksanaan sebagai berikut :
- 1) Para Pihak sepakat bahwa Perubahan Ruting dan konfigurasi system interkoneksi dilakukan berdasarkan permintaan tertulis dari salah satu Pihak ("Surat Permintaan Perubahan Ruting dan Konfigurasi Sistem Interkoneksi"). Bila dipandang perlu, Surat Permintaan Perubahan Ruting dan Konfigurasi Sistem Interkoneksi dapat ditindak lanjuti dengan suatu pertemuan teknis. Surat Permintaan Perubahan Ruting dan Konfigurasi Sistem Interkoneksi sekurang-kurangnya menyebutkan data teknis terkait, diantaranya perubahan ruting dan konfigurasi baru, dan bila dipandang perlu, usulan waktu dan tempat pertemuan teknis. Para Pihak sepakat bahwa tempat dan waktu pertemuan ditentukan berdasarkan kesepakatan Para Pihak, dengan syarat waktu pertemuan dilakukan paling lambat 15 (lima belas) hari kerja setelah Surat Permintaan Perubahan Ruting dan Konfigurasi Sistem Interkoneksi diterima Pihak lainnya.
 - 2) Perubahan Ruting dan konfigurasi system interkoneksi dapat terjadi oleh beberapa hal, termasuk diantaranya yang disebabkan oleh penambahan titik interkoneksi, perubahan jenis software pada sentral gerbang (SG) salah satu pihak,

perubahan point of charge, perubahan nomor, dan perubahan layanan, dan hal-hal lain teknis lain yang wajar yang dapat merubah ruting dan konfigurasi sistem interkoneksi.

- 3) Berita acara pertemuan, termasuk di dalamnya Perubahan ruting interkoneksi dan konfigurasi system interkoneksi yang disepakati oleh Para Pihak akan ditandatangani oleh Para Pihak dalam waktu selambat-lambatnya dalam 5 (lima) hari kerja setelah tanggal pertemuan tersebut.

I. Bagan Alur Penanganan Gangguan dan Kontak Layanan

1. Bagan Alur Proses Penanganan Gangguan dapat dijelaskan dalam gambar berikut :



2. Bagan Alur Proses Penanganan Gangguan Penurunan Performansi Trafik secara Real Time dapat dijelaskan dalam gambar berikut :

