



PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jln. Raya Padang Ratu No. 1 Telp. (0725) 528990

GUNUNG SUGIH

Email: kominfolampungtengah@gmail.com

Kode Pos. 34161

Gunung Sugih, 6 Desember 2021

Nomor : 800/185/D.b.VI.16/2021
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Pemberitahuan.**

Kepada
Yth. : - Kepala Perangkat Daerah
- Kepala Bagian Setda
- Camat
- Seluruh Pengguna Website,
Aplikasi dan Layanan Digital
Se-Kabupaten Lampung Tengah

Dengan hormat,

Sehubungan dengan terjadinya insiden kebakaran yang terjadi di “Gedung Cyber 1, Mampang Jakarta Selatan pada Kamis, 2 Desember 2021 pukul 12.34 WIB” menyebabkan beberapa akses layanan digital down, termasuk layanan domain Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah (“lampungtengahkab.go.id”).

Dengan ini diberitahukan bahwa seluruh Hosting Web, Aplikasi dan Layanan Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah yang menggunakan domain lampungtengahkab.go.id juga mengalami gangguan, dikarenakan domain utama lampungtengahkab.go.id tersebut ditempatkan di layanan domain dan hosting Rumahweb yang berada di Gedung Cyber 1, Mampang Jakarta Selatan.

Bersama ini disampaikan lampiran keterangan resmi dari penyedia layanan domain lampungtengahkab.go.id mengenai kronologi dan perkembangan penanganan yang dilakukan oleh Rumahweb sebagai penyedia layanan.

Link : <https://rumahweb.com/langkah-penanganan-gangguan-dc/>

Demikian pemberitahuan ini disampaikan, mohon maaf atas ketidaknyamanan ini terima kasih.

KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH,



ROSIDI S.SOS., M.M
NIP. 19650825 198703 1 007

Tembusan :

1. Bupati Lampung Tengah (sebagai laporan);
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Lampung Tengah;
3. Inspektur Kabupaten Lampung Tengah;
4. Arsip.

Daftar Isi

- Keterangan Resmi
- Update dan Langkah Penanganan Gangguan

Keterangan Resmi tentang Gangguan Layanan Rumahweb Indonesia

Pelanggan yang Terhormat,

Mulai tanggal 2 Desember 2021 pukul 12:30 WIB, telah terjadi gangguan pada sebagian besar layanan hosting dan VPS milik Rumahweb Indonesia. Gangguan ini disebabkan karena kebakaran yang terjadi di Gedung Cyber dimana kami meletakkan sebagian besar rak-rak server kami. Kebakaran terjadi di ruang Wing A CyberDC yang terdapat 72 buah server yang digunakan untuk layanan shared hosting dan VPS.

Situasi menjadi sulit bagi Rumahweb untuk melakukan recovery secepatnya karena core networking kami berada di ruangan terjadinya kebakaran tersebut. Sehingga meskipun kami memiliki backup data di lantai 3 (di datacenter DTP 3 - Gedung Cyber R 3), kami tidak bisa mengaksesnya karena datacenter tersebut dimatikan aliran listriknya. Oleh karena itu, prioritas kami hingga hari Jumat 3 Desember 2021 adalah memindahkan core networking di datacenter DTP Alpha (lantai 1) yang mana sebagian server kami juga berada di datacenter tersebut.

Pada hari ini juga, kami telah menyiapkan perangkat server-server baru di datacenter DTP TIFA. Dengan tujuan agar nantinya ketika core networking sudah bisa up and running, maka kami bisa memindahkan server yang menyimpan backup (di DTP 3) dan merestorenya ke server-server baru tersebut.

Pada tanggal 4 Desember 2021, saat kami akan mengeksekusi pemindahan server backup yang berada di Datacenter DTP 3 (lantai 3), ternyata ruangan tersebut disegel oleh Polisi sehingga kami tidak bisa lagi mengakses server backup tersebut. Kami juga belum tahu kapan segel police line tersebut akan dilepaskan sehingga kami kembali bisa mengakses server backup kami.

Jika ada layanan hosting dan VPS yang sudah up, itu berarti karena layanan hosting atau VPS tersebut menggunakan server yang berada di DTP Alpha, Neutrix Yogyakarta, dan server-server dan DTP lantai 3 yang berhasil kami pindahkan ke datacenter milik PT. Qwords Company International. Selain itu, layanan yang sudah up sebagian adalah jika pelanggan memilih menggunakan Avertiz, yaitu layanan backup off-shore dari Rumahweb. Saat ini pelanggan pengguna Avertiz sedang dalam antrian proses restore.

Karena kondisi tersebut, kami tidak bisa memastikan kapan data backup dapat diakses kembali. Sehingga sebagai opsi, kami akan menawarkan setup akun baru tanpa data, yang mana nantinya ketika data dapat diakses kembali, kami akan menghubungi pelanggan untuk memberikan opsi restore dari data yang sebelumnya. Kami menawarkan opsi tersebut agar pelanggan yang memiliki backup di lokasi lain dapat segera up kembali layanannya dan melakukan restore sendiri.

Kami mohon maaf sebesar-besarnya atas gangguan layanan yang terjadi. Saat ini kami sedang mengupayakan semua hal yang bisa dilakukan untuk secepatnya melakukan recovery. Termasuk melakukan upaya hukum agar police line segera dilepas oleh pihak berwajib dan kami dapat melakukan recovery sepenuhnya.

Jakarta, 4 Desember 2021

Yusuf Nurrahman
Direktur Utama

Update dan Langkah Penanganan Gangguan Datacenter

Pelanggan yang Terhormat,

Pada hari ini, tanggal 2 Desember 2021, terjadi kejadian force majeure yang berada di luar kuasa kami berupa kebakaran yang terjadi di salah satu data center yang kami gunakan yakni CyberDC (CDC) yang berlokasi di di lantai 2 Gedung Cyber 1. Efek dari kejadian ini kami rasakan pertama kali pada pukul 12:30.

Data center ini menjadi core networking kami dan colocation tempat kami meletakkan beberapa server.

Di Indonesia, Rumahweb sebenarnya menggunakan beberapa data center lain yang digunakan untuk melayani pelanggan. Namun, karena data center yang menjadi lokasi core networking mengalami gangguan, akses ke server yang berada di data center lain pun ikut mengalami masalah.

Sebagai langkah penanganan, kami akan melakukan beberapa hal berikut:

- Memindahkan core networking ke data center existing yang lain sehingga sebagian pelanggan yang layanannya berada di datacenter tersebut bisa mulai digunakan kembali. Estimasi pekerjaan ini akan selesai pada hari Jumat 3 Desember 2021.
- Melakukan restore system portal pelanggan sehingga pelanggan dapat kembali mengelola layanannya. Estimasi pekerjaan ini akan selesai pada hari Jumat 3 Desember 2021.
- Pada data center Yogyakarta, kami akan berkoordinasi dengan upstream untuk dapat menggunakan network dan IP address mereka untuk sementara waktu sehingga layanan dapat segera digunakan kembali. Estimasi pekerjaan ini akan selesai pada hari Jumat 3 Desember 2021.
- Secara bertahap melakukan restore akun yang sebelumnya berada pada server di data center yang mengalami gangguan ke data center yang baru. Langkah ini baru dapat dilakukan setelah core networking dipindahkan. Belum ada estimasi khusus karena kami akan memproses berdasarkan prioritas dan antrian yang masuk. Pekerjaan ini akan dimulai pada hari Jumat 3 Desember 2021.

Sebagai informasi, backup data migruan untuk layanan hosting berada di datacenter selain CDC sehingga proses recovery akun yang berada di CDC akan menggunakan backup tersebut.

Update dari langkah penanganan dan recovery akan kami sampaikan melalui halaman ini dan kanal media sosial Rumahweb secara berkala.

UPDATE:

Saat ini, kami menawarkan kepada para pelanggan Rumahweb untuk setup akun baru tanpa data. Nantinya, ketika data dapat diakses kembali, kami akan menghubungi pelanggan untuk memberikan opsi restore dari data sebelumnya.

Jika pelanggan memilih opsi ini, mohon untuk mengirimkan request melalui email teknis@rumahweb.com dengan subject **Create Hosting Baru NamaDomainLangkah**

Kamis 2 Desember 2021

- 05:00: mengirimkan tim teknis tambahan ke Jakarta untuk proses recovery.
- 23:00: datacenter Neutrix Yogyakarta sudah berhasil direcovery menggunakan network cadangan. Layanan hosting yang menggunakan datacenter tersebut sudah up and running.

Jumat 3 Desember 2021

- 04:30: Customer portal (ClientZone/ClientZone.rumahweb.com) dan sistem Registrar sudah up kembali. Layanan pengelolaan domain sudah dapat diakses kembali oleh pelanggan.
- 14:00: Instalasi 3 buah rack baru di Datacenter TIFA telah selesai dilakukan.
- 16:00: Pembelian 25 server baru sudah diterima dan dipasang di Datacenter TIFA.
- 17:00: Pemindahan core networking dari Datacenter CyberDC (TKP utama) ke Datacenter DTP Alpha selesai. Layanan hosting yang menggunakan datacenter tersebut sudah up and running.
- 24:00: pemindahan server dari Datacenter DTP 3 ke Datacenter Qwords selesai. Layanan hosting yang menggunakan server-server tersebut sudah up and running.

Sabtu 4 Desember 2021

- 14:00: Proses pemindahan server dari Datacenter DTP 3 ke Datacenter TIFA, Qwords, dan DTP Alpha terpaksa terhenti karena ruang datacenter DTP 3 disegel garis police line. Perlu diketahui yang sedang berusaha kami keluarkan adalah server-server backup. Pada server backup tersebut terdapat sekitar 60% data pelanggan yang tersimpan.
- 15:00: Proses administrasi pembelian rack baru di Datacenter DCI (Tier 4) telah diselesaikan oleh team finance, dilanjutkan oleh serah terima rack oleh team teknis.
- Tim teknis melanjutkan instalasi server-server baru di Datacenter TIFA.
- Karena kondisi server backup di Datacenter DTP 3 tidak dapat diakses secara fisik (disegel police line), Rumahweb mulai menawarkan create akun baru secara kosong. Sehingga pelanggan yang memiliki backup dapat mengupload kembali websitenya.
- 22:00: team legal Rumahweb mendatangi Polres Metro Jaksel untuk melakukan negosiasi kepada Kepolisian agar dapat mengakses secara fisik ke ruang datacenter DTP 3. Pihak Kepolisian berjanji membantu, namun kami juga menghormati proses penyidikan yang sedang berlangsung.

Minggu, 5 Desember 2021

- Team legal Rumahweb terus berusaha bernegosiasi agar pihak Kepolisian dapat memberikan akses untuk pengambilan server backup.
- 17:00 - 23:45: mendampingi penyidikan dan pengambilan barang bukti.
- Meneruskan instalasi server-server baru.

TAMBAHAN:

Berikut daftar server Rumahweb yang belum berhasil di-recovery hingga saat ini:

Data center DTP, gedung Cyber 1 lantai 3:

- 3 server backup layanan hosting
- 1 server layanan VPS
- 4 server untuk keperluan internal
- 2 server layanan WordPress Hosting
- 4 server layanan hosting

Data center CyberDC (CDC), gedung Cyber 1 lantai 2:

- 10 layanan WordPress Hosting
- 8 server layanan VPS
- 64 server layanan hosting
- 3 server backup VPS
- 1 server untuk keperluan internal

Kami memahami bahwa kejadian ini berdampak besar pada banyak website/sistem/aplikasi/email yang menggunakan layanan dari kami. Oleh karena itu, kami tetap menyediakan staff support kami untuk merespon pertanyaan maupun permintaan dan Anda terutama yang berkaitan dengan musibah ini.

Sekali lagi, kami mohon maaf atas gangguan layanan yang terjadi akibat kejadian ini.