

CUSTOMER SUPPORT

TOP Case Avaya



Nomor : Tel.631/UM 000/DES-00000000/2019
Jakarta, 17 Desember 2019

Perihal : Pemberitahuan Retirement Layanan ISDN dan E1/DID PABX untuk nomor telepon terlampir

Dengan Hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan Bapak/Ibu yang telah menjadikan Telkom sebagai penyedia kebutuhan komunikasi dan teknologi informasi di Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Dalam kesempatan ini, kami sampaikan rencana program "**Retirement Layanan ISDN dan E1/DID PABX**" yang masih digunakan, hal ini terkait dengan *discontinued product* dimana pabrikan sudah tidak mendukung perangkat yang berbasis ISDN. Bila layanan ini dilanjutkan maka jaminan SLG (*Service Level Guarantee*) Telkom tidak dapat terpenuhi. Sebagai kebijakan atas layanan tersebut, Telkom telah melakukan proses *End of Sales* layanan ISDN dan E1/DID PABX sejak tahun 2017.

Adapun solusi substitusi layanan ISDN (PRA/BRA) dan E1/DID PABX, kami tawarkan dengan layanan pengganti berbasis IP yang disesuaikan dengan perangkat eksisting, antara lain:

1. Layanan SIP Trunk untuk menggantikan ISDN PRA dan E1/DID PABX pada perangkat PABX yang sudah support IP.
2. Layanan Hosted PBX untuk menggantikan ISDN PRA dan E1/DID PABX pada perangkat PABX eksisting yang belum support IP. Dalam hal ini, pelanggan tidak perlu menyediakan perangkat PBX karena fungsi PBX sudah berada di sisi node Telkom. Pelanggan cukup berlangganan sambungan utama (satu sambungan telepon) beserta layanan fitur Hosted PBX dan pelanggan harus menyediakan pesawat telepon analog (bukan SIP-Phone).
3. Layanan Managed Service Media Gateway untuk menggantikan layanan ISDN PRA dan E1/DID PABX pada perangkat PABX eksisting yang belum support IP. Pelanggan cukup berlangganan biaya Managed Service Media Gateway dan SIP Trunk.
4. Layanan Indihome 1P/2P untuk menggantikan ISDN BRA.

Selanjutnya, periode transisi menuju end of support layanan ISDN dan E1/DID PABX ditetapkan mulai tanggal surat ini diterbitkan sampai tanggal 30 Juni 2020 (selama masa transisi end of support tersebut, Telkom masih memberikan jaminan SLG sesuai yang diperjanjikan). Sedangkan, terminasi layanan ISDN dan E1/DID PABX dilakukan secara bertahap hingga 31 Desember 2020 (pada periode ini, Telkom tidak lagi menjamin SLG).

TOP Case Avaya

- E1 - ISDN Problem
- Issue EOS EOL media gateway G650 G430
- Issue EOS EOL And Support Software Avaya CM 5 CM6 CM7
- Issue hardware failure
- Support Avaya for New Era of New Normal

TOP Case NICE

- Recording Problem
- Issue EOS EOL NICE Perform eXpress (NPX) , NICE NCF , NICE LOGGER , Nice Perform (NP) , NIM
- Issue hardware failure
- Support NICE for New Era of New Normal