



PERTANYAAN YANG SERING DITANYAKAN (FAQ)

NO	PERMASALAHAN /GANGGUAN	PENYEBAB	SOLUSI	LANGKAH-LANGKAH
1	2	3	4	5
1.	Tidak Bisa Login	lupa password	Reset password	<ul style="list-style-type: none"> - Buka website LPSE dimana penyedia terverifikasi - Klik tombol Login lalu klik fitur/ tombol "lupa password ?" - Masukkan User -Id dan email perusahaan - link untuk reset Password baru akan dikirim ke email perusahaan - Buka email, klik reset password, isi userid, buat password baru, dengan kesukaran untuk ditebak (strong/sampai indikator berwarna hijau), lalu ulangi password dan simpan
		Tidak bisa login ke LPSE Lain karena Belum Aktivasi Agregasi	Aktivasi agregasi Inaproc	<ul style="list-style-type: none"> - Apakah tombol aktivasi agregasi muncul? bila muncul lakukan aktivasi agregasi
				<ul style="list-style-type: none"> - Jika tombol aktivasi tidak muncul, Helpdesk LPSE akan mengescalasi ke Admin LPSE dan Admin LPSE mengescalasi ke Helpdesk LKPP
		Tidak bisa login ke LPSE Lain, tetapi sudah Aktivasi Agregasi	Eskalasi ke Helpdesk LKPP	<ul style="list-style-type: none"> - Minta screenshot error login, cek data penyedia di verifikator LPSE apakah terverifikasi di beberapa LPSE
				<ul style="list-style-type: none"> - Helpdesk LPSE mengescalasi ke Admin LPSE, Admin LPSE mengescalasi ke Helpdesk LKPP
		Tidak bisa login ke lpse lain karena terdaftar lebih dari satu	Di jadikan user-id tunggal	<ul style="list-style-type: none"> - eskalasikan ke LKPP untuk di jadikan user -id tunggal



PERTANYAAN YANG SERING DITANYAKAN (FAQ)

NO	PERMASALAHAN /GANGGUAN	PENYEBAB	SOLUSI	LANGKAH-LANGKAH
1	2	3	4	5
2.	Tidak dapat mengirim penawaran/Upload Penawaran	Penyedia belum tahu cara upload penawaran	diberikan penjelasan atau pelatihan cara upload penawaran	<ul style="list-style-type: none"> - Tanya ke penyedia apakah sudah tahu cara upload
				<ul style="list-style-type: none"> - Bila belum berikan penjelasan dengan simulasi atau pelatihan langsung atau pendampingan langsung
		Penyedia sudah tahu cara upload, tetapi penawaran tidak bisa terkirim	Cek permasalahan satu persatu /Troubleshooting	<ul style="list-style-type: none"> - Cek apakah data kualifikasi bisa terkirim, bila tidak bisa cek masing -masing data kualifikasi apakah karakter data yang diisikan terlalu panjang, bila terlalu panjang kurang jumlah karakternya
				<ul style="list-style-type: none"> - Cek apakah akses internet stabil, bila tidak stabil coba ganti akses internet
			<ul style="list-style-type: none"> - Cek apakah apendo yang digunakan sesuai versinya 	
			<ul style="list-style-type: none"> - Cek ukuran file penawaran yang akan diupload tidak lebih dari 500 MB 	
			<ul style="list-style-type: none"> - coba lakukan penawaran dengan komputer/laptop lain 	
			<ul style="list-style-type: none"> - Coba gunakan/ganti browre untuk akses internet (Chrome, Mozila fire fox atau yg lain) 	
			Eskalasi	<ul style="list-style-type: none"> - Screenshoot error/kode error, kirim/eskalasi ke Admin LPSE
				<ul style="list-style-type: none"> - Admin LPSE cek sistem, server dan kapasitas server sesuai SOP Error handling



PERTANYAAN YANG SERING DITANYAKAN (FAQ)

NO	PERMASALAHAN /GANGGUAN	PENYEBAB	SOLUSI	LANGKAH-LANGKAH
1	2	3	4	5
				<ul style="list-style-type: none"> - Jika tidak menemukan solusi, Admin LPSE akan mengeskalasi ke Helpdesk LKPP
3.	Penawaran Tidak bisa dibuka oleh Pokja ULP	Banyak Faktor	Uji Forensik	<ul style="list-style-type: none"> - Pokja mengaktifkan uji forensik untuk file penawaran yang tidak bisa dibuka - Pokja mengisi Form Berita Acara Uji Forensik dan mengajukan permohonan ke LPSE - Helpdesk LPSE akan mendownload File RHS yang tidak bisa buka - Helpdesk LPSE akan menyampaikan permohonan berserta BA uji forensik dan File RHS ke LKPP - LKPP akan menyampaikan Permohonan tersebut ke Lembaga Sandi Negara - Lembaga Sandi Negara akan melakukan uji Forensik - LKPP akan menyampaikan hasil uji Forensik kepada LPSE
4.	<p>Error pada E-Katalog :</p> <p>PPK berbeda saat login menggunakan userid PPK yang baru tetapi muncul nama PPK lama</p> <p>Tidak bisa buat paket e-katalog</p>	Banyak Faktor	<p>Cek Kesesuaian Prosedur</p> <p>Eskalasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Helpdesk LPSE cek apakah ada prosedur yang terlewatkan - Bila tidak sudah sesuai prosedur tetapi terjadi Error, Helpdesk LPSE akan mengeskalasi ke Helpdesk E-Katalog LKPP
5.	Tidak ada notifikasi saat gunakan fitur "lupa password?"	Error Mail Server LPSE	Cek Konfigurasi Mail Server	<ul style="list-style-type: none"> - Cek Konfigurasi Mail Server - Resend Balasan email secara manual - Bila belum berhasil lakukan Restart aplikasi SPSE - Jika gagal eskalasi ke LKPP