

**PEMERINTAH KOTA CILEGON**

**PERTANYAAN YANG SERING DITANYAKAN**

**(FAQ)**



**CILEGON**

**2021**

**PERTANYAAN YANG SERING DITANYAKAN (FAQ)**

**LPSE KOTA CILEGON**

1. Penyedia tidak bisa login muncul notif " Kesalahan : Error in executeUpdate,Error:Insert or update on table "rekanan" dst?
2. User Id dan Password sudah benar namun ada kendala teknis pada sistem spse tersebut silahkan segera melapor ke helpdesk LKPP dengan melampirkan data penyedia seperti nama Perusahaan, NPWP, User ID, serta admin lpse juga mengirimkan akses servernya untuk pengecekan lebih lanjut kirim melalui email helpdesk
3. Penyedia tidak mendapatkan notifikasi password baru setelah menggunakan fitur "lupa password
4. Admin LPSE memastikan konfigurasi mail server pada utility SMTP sama dengan konfigurasi akun mail LPSE
5. Admin LPSE melakukan re-send manual melalui menu utility SMTP
6. Apabila masih belum berhasil admin LPSE melakukan restart aplikasi SPSE (ikuti tata cara penyelesaian dalam SOP error handling)
7. Jika masih gagal, admin LPSE mengeskalasi ke Helpdesk LKPP.
8. Muncul pesan “Internal server error”
9. Admin LPSE mengikuti tata cara penyelesaian dalam SOP error handling
10. Data penyedia di SPSE tidak sinkron dengan Inaproc muncul pesan peringatan "Data akun anda tidak tersinkronisasi dengan inaproc" di halaman beranda setelah login.
11. Helpdesk LPSE melakukan pengecekan versi SPSE. Pastikan versi SPSE merupakan SPSE 3.6 SP5 build terbaru. Helpdesk LPSE mengeskalasi permasalahan ke Admin LPSE.
12. Admin LPSE memastikan koneksi internet di server LPSE berfungsi (ikuti tata cara dalam SOP error handling)
13. Admin LPSE melakukan pengecekan koneksi dengan inaproc.lkpp.go.id, pastikan koneksinya berhasil (ikuti tata cara dalam SOP error handling)
14. Admin LPSE meminta penyedia untuk melakukan login kembali. Data penyedia di LPSE terdaftar akan tersinkronisasi dengan inaproc pada saat penyedia melakukan login kembali.
15. Pada saat user mengalami kendala dengan pesan error berupa kode error, misal: "7xxxx"
16. Helpdesk LPSE meminta deskripsi permasalahan, screenshoot error, dan alamat website saat permasalahan terjadi
17. Helpdesk mengeskalasi permasalahan ke admin LPSE, selanjutnya admin LPSE mengeskalasi ke Helpdesk LKPP untuk perbaikan aplikasi.

Apabila LPSE sudah menggunakan Java Installer Manager (JaIM)

1. Admin LPSE akan mendapatkan konfirmasi dari Helpdesk LKPP bahwa perbaikan aplikasi/data sudah selesai.
2. Admin LPSE melakukan update SPSE dengan menggunakan fitur JaIM di menu Admin PPE.