PT Arupa Cloud Nusantara

Dokumen Standar Perjanjian
Standard Form of Agreement

Deskripsi Layanan (Veeam Backup)

Service Description (Veeam Backup)

Revisi 05-Jan-2017

Revised 05-Jan-2017

1 THE AGREEMENT 3
1.1 THE PARTIES 3
1.2 WHAT IS A SERVICE DESCRIPTION? 3
2 SERVICE DESCRIPTION 3
2.1 WHAT IS VEEAM BACKUP? 3
2.2 SECURITY 4
2.3 DATA RETENTION UPON CANCELLATION 4
2.4 CONTRACT TERM 4
2.5 BILLING 4
2.6 PAYMENT 4
2.7 SERVICE LEVEL TARGET 4
2.8 SERVICE LEVEL REBATES 4

1 PERJANJIAN 3
1.1 PARA PIHAK 3
1.2 MENGENAI DESKRIPSI LAYANAN? 3
2 DESKRIPSI LAYANAN 3
2.1 MENGENAI VEEAM BACKUP? 3
2.2 KEAMANAN 4
2.3 PENYIMPANAN DATA SETELAH PEMBATALAN LAYANAN 4
2.4 KETENTUAN KONTRAK 4
2.5 PENAGIHAN 4
2.6 PEMBAYARAN 4
2.7 TARGET *SERVICE LEVEL* 4
2.8 RESTITUSI 4

1 The Agreement

1.1 **The Parties**

1.1.1 PT Arupa Cloud Nusantara addressed at EightyEight@Kasablanka Tower A 18th Floor Jl.Casablanca Raya Kav.88 trading as Zettagrid, (hereinafter referred to as "Zettagrid", “us”, “our”) and the Customer (being an entity subscribing to Zettagrid for cloud services) agree that by accessing Zettagrid cloud services, you (hereinafter referred to as “The Customer”, “you” and “your”) accept, without limitation or qualification, the terms and conditions contained within the Standard Form of Agreement.

1.2 **What is a Service Description?**

1.2.1 The Zettagrid Service Description defines the details and specific terms and conditions for each Zettagrid offering. This document form part of our Standard Form of Agreement (SFOA). The SFOA comprises:

a) General Terms and Conditions

b) Service Descriptions

c) Website Pricing Schedule or Executed Zettagrid Proposal

2 Service Description

2.1 **What is Veeam Backup?**

2.1.1 Zettagrid Veeam Backup (Cloud Connect Backup) is a Veeam compatible offsite storage location for the retention of Veeam backup files.

2.1.2 You must already have a compatible and licenced version of Veeam on your premises in order to use Veeam Backup. Zettagrid does not provide support for Veeam on a customer premises.

2.1.3 You will be allocated two quota’s for use of the Service.

1) Number of Virtual Machines to backup.

2) Total disk (in GB) for the storage of your virtual machines in Zettagrid.

2.1.4 The quotas are allocated per Service and are limited by Availability Zone. For example, you have a Veeam Backup service in Jakarta with 2000GB quota. To use Veeam Backup in other zone you will require a separate Service.

1 Perjanjian

1.1 **Para Pihak**

1.1.1 PT Arupa Cloud Nusantara beralamat di EightyEight@Kasablanka Tower A 18th Floor Jl.Casablanca Raya Kav.88 Jakarta bergerak sebagai Zettagrid, (selanjutnya disebut sebagai "Zettagrid", “kami”) dan Pelanggan (sebagai pihak yang berlangganan layanan cloud Zettagrid) setuju bahwa dengan mengakses layanan cloud Zettagrid, anda (selanjutnya disebut sebagai “Pelanggan”, “anda”) menyetujui, tanpa adanya batasan dan kualifikasi, segala syarat dan ketentuan yang tercantum di dalam dokumen ini.

1.2 **Mengenai Deskripsi Layanan?**

1.2.1 Deskripsi Layanan Zettagrid menjelaskan tentang layanan serta syarat & ketentuan khusus yang berlaku untuk setiap layanan yang ditawarkan. Dokumen ini merupakan bagian dari Dokumen Standar Perjanjian. Dokumen ini meliputi:

a) Syarat & Ketentuan Umum

b) Deskripsi Layanan

c) Daftar Harga di Website atau Proposal Zettagrid yang Diterima

2 Deskripsi Layanan

2.1 **Mengenai Veeam Backup?**

2.1.1 Zettagrid Veeam Backup (Cloud Connect Backup) adalah sebuah penyimpanan *storage* yang kompatibel dengan Veeam berlokasi di luar kantor (*offsite*) yang berfungsi sebagai penyimpanan file *backup* Veeam.

2.1.2 Anda harus memiliki versi Veeam yang kompatibel dan berlisensi pada perangkat di kantor (*on premise)* untuk dapat menggunakan Veeam Backup. Zettagrid tidak menyediakan bantuan (*support*) untuk Veeam di lokasi pelanggan.

2.1.3 Ada 2 kuota layanan yang akan dialokasikan untuk anda :

1) Jumlah Virtual Machine (VM) untuk di *backup*.

2) Total kapasitas *disk storage* (dalam GB) untuk penyimpanan dari virtual machine anda di Zettagrid.

2.1.4 Kuota-kuota tersebut dialokasikan per Layanan dan terbatas pada lokasi *Availability Zone*. Sebagai contoh, anda memiliki layanan Veeam Backup di Jakarta dengan kuota 2000GB. Untuk menggunakan Veeam Backup di zona lain anda harus membeli Layanan terpisah.

2.2 **Security**

2.2.1 You will be responsible for ensuring your access keys and passwords are secured. We may elect to suspend your service if we identify that your Service may be compromised and no action has been taken by you within a reasonable timeframe to rectify the security breach.

2.2.2 We will not be liable for any content, security breach, distribution of protected information or other malicious activity on account. Zettagrid may cease providing your service and retains the right to refuse refund on your service if you are found to have breached our Acceptable Usage Policy.

2.3 **Data Retention Upon Cancellation**

2.3.1 Upon cancellation of the service, Veeam Backup data will be deleted and will no longer available.

2.4 **Contract Term**

2.4.1 Veeam Backup services have a minimum contract term of 1 month.

2.5 **Billing**

2.5.1 Your service will be automatically renewed on an ongoing monthly basis.

2.5.2 The billing frequency may be monthly, quarterly or annual.

2.5.3 All Services are paid in advance. Adjustments (Upgrades, Downgrades, Additions, and Removals) to your service are reflected in arrears.

2.6 **Payment**

Payment for the Service is required in advance. You may choose to pay monthly, quarterly or yearly.

2.7 **Service Level Target**

100%

2.8 **Service Level Rebates**

This service is eligible for service rebates as per the General Terms and Conditions.

2.2 **Keamanan**

2.2.1 Anda akan bertanggung jawab untuk memastikan keamanan *access keys* dan *password*. Kami dapat mengambil pilihan untuk menangguhkan layanan anda jika kami mengidentifikasi bahwa layanan anda telah dirusak/terganggu dan tidak ada tindak lanjut yang anda ambil dalam jangka waktu normal untuk memperbaiki gangguan keamanan tersebut.

2.2.2 Kami tidak bertanggung jawab atas konten, pelanggaran keamanan, pendistribusian informasi yang dilindungi atau aktivitas berbahaya lainnya. Zettagrid dapat berhenti untuk memberikan layanan kepada anda dan berhak menolak pengembalian biaya (*refund*) pada layanan anda jika anda kedapatan melanggar Kebijakan Penggunaan (*Acceptable Usage Policy*).

2.3 **Penyimpanan Data Setelah Pembatalan Layanan**

2.3.1 Setelah pembatalan layanan, data Veeam Backup, akan dihapus dan tidak akan tersedia lagi.

2.4 **Ketentuan Kontrak**

2.4.1 Layanan Veeam Backup memiliki syarat kontrak minimum selama 1 bulan.

2.5 **Penagihan**

2.5.1 Layanan anda secara otomatis akan diperpanjang setiap bulan.

2.5.2 Frekuensi penagihan bisa dalam per bulan, per kuartal atau per tahun.

2.5.3 Pembayaran pada layanan diwajibkan pada awal layanan dimulai. Perubahan meliputi (*Upgrades, Downgrades*, Penambahan, Penghapusan) pada layanan anda akan tertera pada tagihan berikutnya.

2.6 **Pembayaran**

Pembayaran pada Layanan diwajibkan untuk dilakukan pada awal Layanan dimulai. Anda bisa memilih untuk metode pembayaran per bulan, per kuartal atau per tahun.

2.7 **Target *Service Level***

100%

2.8 **Restitusi**

Layanan ini memenuhi syarat untuk mendapatkan restitusi sesuai dengan Syarat dan Ketentuan berlaku.

Service Disruption	Service Rebate
Less than 120 minutes unavailable per calendar month.	No Rebate Available
More than 120 minutes but less than 240 minutes during a calendar month.	20% of the Monthly Service Charge
More than 240 minutes but less than 480 minutes during a calendar month.	40% of the Monthly Service Charge
More than 480 minutes but less than 960 minutes during a calendar month.	60% of the Monthly Service Charge
More than 960 minutes but less than 1440 minutes during a calendar month.	80% of the Monthly Service Charge
More than 1440 minutes in a calendar month	100% of the Monthly Service Charge

Gangguan Layanan	Restitusi
Kurang dari 120 menit tidak tersedia per satu bulan kalender	Tidak ada restitusi
Lebih dari 120 menit dan kurang dari 240 menit per satu bulan kalender	20% dari biaya layanan bulanan
Lebih dari 240 menit dan kurang dari 480 menit per satu bulan kalender	40% dari biaya layanan bulanan
Lebih dari 480 menit dan kurang dari 960 menit per satu bulan kalender	60% dari biaya layanan bulanan
Lebih dari 960 menit dan kurang dari 1440 menit per satu bulan kalender	80% dari biaya layanan bulanan
Lebih dari 1440 menit pada satu bulan kalender	100% dari biaya layanan bulanan