



**PT Arupa Cloud Nusantara**

**Dokumen Standard Perjanjian  
Standard Form of Agreement**

Deskripsi Layanan (Virtual Data Centre)  
Service Description (Virtual Data Centre)

Revisi 5-Aug-2013  
Revised 5-Aug-2013



<b>1</b>	<b>THE AGREEMENT .....</b>	<b>3</b>
1.1	THE PARTIES.....	3
1.2	WHAT IS A SERVICE DESCRIPTION? .....	3
<b>2</b>	<b>SERVICE DESCRIPTION .....</b>	<b>3</b>
2.1	WHAT IS A VIRTUAL DATA CENTRE? .....	3
2.2	CONTRACT TERM.....	3
2.3	BILLING .....	3
2.4	TRAFFIC AND BANDWIDTH ALLOCATION.....	3
2.5	IP ADDRESSING .....	3
2.6	PAYMENT .....	4
2.7	SERVICE LEVEL TARGET .....	4
2.8	SERVICE LEVEL REBATES.....	4

<b>1</b>	<b>PERJANJIAN.....</b>	<b>3</b>
1.1	PARA PIHAK .....	3
1.2	MENGENAI DESKRIPSI LAYANAN? .....	3
<b>2</b>	<b>DESKRIPSI LAYANAN .....</b>	<b>3</b>
2.1	MENGENAI VIRTUAL DATA CENTRE?.....	3
2.2	KETENTUAN KONTRAK .....	3
2.3	PENAGIHAN .....	3
2.4	ALOKASI TRAFFIC DAN BANDWIDTH .....	3
2.5	ALAMAT IP .....	3
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 EightyEight@Kasablanka Tower A 18<sup>th</sup> Floor Jl.Casablanca Raya Kav.88 trading as Zetagrid, (hereinafter referred to as "Zetagrid", "us", "our") and the Customer (being an entity subscribing to Zetagrid for cloud services) agree that by accessing Zetagrid 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 Zetagrid Service Description defines the details and specific terms and conditions for each Zetagrid offering. This document form part of our Standard Form of Agreement (SFO A). The SFOA comprises:

- a) General Terms and Conditions
- b) Service Descriptions
- c) Website Pricing Schedule or Executed Zetagrid Proposal

# 2 Service Description

## 2.1 What is a Virtual Data Centre?

2.1.1 A virtual data centre (VDC), also referred to as Cloud Data Centre is a method encapsulating virtual computing resources (RAM, CPU, Storage, Network) into a logical pool for ease of management. Each VDC can operate multiple virtual appliances. In this document VDC or Service refers to all appliances encapsulated by this offering.

2.1.2 The VDC service from Zetagrid provides customers with a self-managed environment with an agreed allocation of CPU cores, RAM, disk space and network traffic, which can be allocated by the customer to one or more virtual servers.

## 2.2 Contract Term

2.2.1 VDCs have a minimum contract term of 1 month.

## 2.3 Billing

2.3.1 Your Service will be automatically renewed on an ongoing monthly basis.

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

# 1 Perjanjian

## 1.1 Para Pihak

1.1.1 PT Arupa Cloud Nusantara beralamat di EightyEight@Kasablanka Tower A 18<sup>th</sup> Floor Jl.Casablanca Raya Kav.88 Jakarta bergerak sebagai Zetagrid, (selanjutnya disebut sebagai "Zetagrid", "kami") dan pelanggan (sebagai pihak yang berlangganan layanan cloud Zetagrid) setuju bahwa dengan mengakses layanan cloud Zetagrid, 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 Zetagrid menjelaskan tentang layanan serta syarat & ketentuan khusus yang berlaku untuk setiap layanan Zetagrid 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 Zetagrid yang diterima

# 2 Deskripsi Layanan

## 2.1 Mengenai Virtual Data Center?

2.1.1 Virtual data centre (VDC), disebut juga sebagai Cloud Data Centre adalah suatu metoda pengumpulan sumber daya *virtual computing* yang terdiri dari *RAM, CPU, Storage* dan *Network* ke dalam suatu *logical pool* sehingga mudah untuk dikelola. Setiap VDC dapat beroperasi multi *virtual appliances*. Di dalam dokumen ini, VDC atau Layanan mengacu pada seluruh *appliances* yang terangkum pada penawaran ini.

2.1.2 Layanan VDC dari Zetagrid menyediakan suatu pengelolaan *environment* sendiri oleh pelanggan sesuai dengan alokasi yang telah disetujui meliputi *CPU cores, RAM, disk space* dan *network traffic*, dimana dapat dialokasikan sendiri oleh pelanggan ke dalam satu atau lebih banyak virtual server.

## 2.2 Ketentuan Kontrak

2.2.1 VDC memiliki syarat kontrak minimum selama 1 bulan.

## 2.3 Penagihan

2.3.1 Layanan anda secara otomatis akan diperpanjang setiap bulan

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

<p>2.3.3 All Services are paid in advance. Adjustments (upgrades, downgrades, additions and removals) to your Service are billed monthly in arrears.</p>	<p>2.3.3 Seluruh layanan dibayar di muka. Pengaturan meliputi (<i>upgrades, downgrades</i>, penambahan, pemindahan) ke layanan anda akan tertera pada tagihan.</p>
<p><b>2.4 Traffic and Bandwidth Allocation</b></p>	<p><b>2.4 Alokasi Traffic dan Bandwidth</b></p>
<p>2.4.1 Your VDC may be allocated a monthly data traffic quota. Both inbound and outbound internet traffic count toward your quota.</p>	<p>2.4.1 VDC anda dapat dialokasikan kuota <i>traffic</i> bulanan. Traffic internet baik <i>outbound &amp; inbound</i> akan dihitung ke dalam kuota anda.</p>
<p>2.4.2 Zettagrid provides no guarantee of latency or available bandwidth from any resources to the Internet or other end points where a non-dedicated link is used.</p>	<p>2.4.2 Zettagrid tidak memberikan jaminan <i>latency</i> atau ketersediaan bandwidth dari <i>resources</i> manapun menuju internet atau <i>end points</i> lainnya di mana tidak menggunakan <i>dedicated link</i>.</p>
<p>2.4.3 The firewall/s for the VDC are supplied as a standard component of the VDC. You are responsible for the configuration and maintenance of the firewall/s.</p>	<p>2.4.3 <i>Firewall</i> disediakan sebagai komponen standar untuk layanan VDC. Anda bertanggung jawab terhadap konfigurasi dan pemeliharaan <i>firewall</i> tersebut.</p>
<p>2.4.4 You are responsible for ensuring the VDC is hardened against security vulnerabilities. We may elect to suspend your VDC if we identify that your VDC may be compromised and no action has been taken by you within a reasonable timeframe following notification to rectify the security breach.</p> <p>We will not be liable for any content, security breach, distribution of protected information or other malicious activity on your VDC. 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.</p>	<p>2.4.4 Anda bertanggung jawab untuk memastikan bahwa VDC terlindung dari kerentanan gangguan keamanan. Kami berhak untuk memberhentikan VDC anda jika kami mengidentifikasi VDC anda terganggu dan tidak ada tindak lanjut yang anda ambil selama jangka waktu normal untuk memperbaiki gangguan keamanan tersebut</p> <p>Kami tidak bertanggung jawab atas konten, pelanggaran keamanan, pendistribusian informasi yang dilindungi atau aktivitas berbahaya lainnya di dalam VDC anda. Zettagrid mungkin berhenti memberikan layanan kepada anda dan berhak menolak pengembalian biaya (<i>refund</i>) pada layanan anda jika anda kedapatan melanggar kebijakan penggunaan yang dapat diterima.</p>
<p><b>2.5 IP Addressing</b></p> <p>Your service will be allocated one or more IP addresses. These IP addresses remain the property of Arupa at all times and cannot be transferred out of the network. Where you provide your own IP addresses to use with the VDC, these will remain your property.</p>	<p><b>2.5 Alamat IP</b></p> <p>Pada layanan anda akan dialokasikan satu atau lebih alamat IP. Alamat IP ini menjadi hak milik Arupa dan tidak bisa <i>ditransfer</i> ke jaringan luar. Ketika anda menyediakan sendiri alamat IP anda maka alamat IP tersebut akan tetap menjadi milik anda.</p>
<p><b>2.6 Payment</b></p> <p>Payment for the Service is required in advance. You may choose to pay for the Service monthly, quarterly or yearly.</p> <p>Where you have chosen a plan with excess charges, this will be charged monthly in arrears.</p>	<p><b>2.6 Pembayaran</b></p> <p>Pembayaran pada layanan diwajibkan pada awal layanan dimulai. Anda bisa memilih metode pembayaran per bulan, per kuartal atau per tahun.</p> <p>Apabila anda memilih plan dengan kelebihan biaya maka akan ditagihkan pada biaya bulan berikutnya.</p>
<p><b>2.7 Service Level Target</b></p> <p>99.9%</p>	<p><b>2.7 Target Service Level</b></p> <p>99.9%</p>
<p><b>2.8 Service Level Rebates</b></p> <p>This service is eligible for service rebates where the Service is unavailable as per the General Terms and Conditions. The following rebates apply for this service:</p>	<p><b>2.8 Restitusi</b></p>

Layanan ini memenuhi syarat untuk mendapat restitusi sesuai dengan syarat dan ketentuan berlaku;

Service Disruption	Service Rebate
Less than 43 minutes unavailable per calendar month.	No Rebate Available
More than 43 minutes but less than 180 minutes during a calendar month.	20% of the Monthly Service Charge
More than 180 minutes but less than 360 minutes during a calendar month.	30% of the Monthly Service Charge
More than 360 minutes but less than 720 minutes during a calendar month.	50% of the Monthly Service Charge
More than 720 minutes but less than 1440 minutes during a calendar month.	70% of the Monthly Service Charge
More than 1440 minutes in a calendar month	100% of the Monthly Service Charge

Gangguan Layanan	Restitusi
Kurang dari 43 menit (tidak tersedia per bulan kalender)	Tidak ada potongan harga
Lebih dari 43 menit tapi kurang dari 180 menit selama bulan kalender.	20% dari biaya layanan bulanan
Lebih dari 180 menit tapi kurang dari 360 menit selama bulan kalender.	30% dari biaya layanan bulanan
Lebih dari 360 menit tapi kurang dari 720 menit selama bulan kalender.	50% dari biaya layanan bulanan
Lebih dari 720 menit tapi kurang dari 1440 menit selama bulan kalender.	70% dari biaya layanan bulanan
Lebih dari 1440 menit pada satu bulan kalender	100% dari biaya layanan bulanan

- |  |  |
|--|--|
| <p>2.8.1 SLAs apply to the complete unavailability of the Service due to non-VDC factors. That is, no access to the Service through loss of host power, host failure, storage failure or complete loss of internet connectivity.</p> <p>2.8.2 Any software failures, patches, security vulnerabilities, inconsistencies and incompatibilities which cause system instability on the customer virtual server are not covered under the SLA. ZettaGrid will recommend that you perform a system rebuild should you experience any service issues on your virtual appliances.</p> <p>2.8.3 Snapshots, power-up, power-down, backup, restoration/rebuild of virtual appliances are the responsibility of the customer.</p> | <p>2.8.1 SLA berlaku untuk tidak tersedianya layanan secara penuh karena faktor non-VDC. Artinya, tidak ada akses ke Layanan melalui hilangnya daya host, kegagalan host, kegagalan penyimpanan atau hilangnya konektivitas internet secara penuh.</p> <p>2.8.2 Kerusakan apapun dari perangkat lunak (<i>software</i>), <i>patch</i>, kerentanan keamanan, inkonsistensi dan ketidaksesuaian yang menyebabkan ketidakstabilan pada sistem virtual server tidak termasuk dalam SLA. ZettaGrid akan merekomendasikan agar anda melakukan perbaikan sistem jika mengalami masalah pada layanan virtual <i>appliances</i> anda..</p> <p>2.8.3 Anda bertanggung jawab untuk melakukan <i>snapshots</i>, power-up, power-down, backup dan membangun kembali perangkat virtual anda.</p> |
|--|--|