



# **Dokumen Standard Perjanjian Standard Form of Agreement**

Deskripsi Layanan (Virtual Server)  
Service Description (Virtual Server)

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 SERVER?.....	3
2.2	TRAFFIC AND BANDWIDTH ALLOCATION.....	3
2.3	FIREWALL AND LOGICAL SECURITY .....	3
2.4	IP ADDRESSING .....	3
2.5	PAYMENT .....	3
2.6	SERVICE LEVEL TARGET .....	3
2.7	CONTRACT TERM.....	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 SERVER? .....	3
2.2	ALOKASI TRAFFIC DAN BANDWIDTH.....	3
2.3	FIREWALL DAN LOGICAL SECURITY .....	3
2.4	ALAMAT IP .....	3
2.5	PEMBAYARAN .....	3
2.6	TARGET SERVICE LEVEL .....	3
2.7	KETENTUAN KONTRAK .....	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 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 Arupa 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 a Virtual Server?

2.1.1 A virtual server, also referred to as Virtual Dedicated Server, Virtual Machine, VM and Cloud Server is a method of partitioning a physical computer into multiple computers such that each has the appearance and capabilities of running on its own dedicated machine. Each virtual computer can run its own full-fledged operating system, and each server can be independently rebooted. (Credit Wikipedia).

2.1.2 The Virtual Server Service from Zettagrid provides customers with a self-managed operating system with an agreed allocation of CPU cores, RAM, disk space and network traffic.

## 2.2 Traffic and Bandwidth Allocation

2.2.1 Each Service plan may be allocated a monthly data traffic quota. Both inbound and outbound internet traffic count toward your quota.

Zettagrid provides no guarantee of latency or available bandwidth to any resources on the internet where a non-dedicated link is used.

# 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 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 format standar perjanjian layanan/produk. Perjanjian ini meliputi :

- a) Syarat & Ketentuan Umum
- b) Deskripsi Layanan

Daftar harga di website atau proposal Zettagrid yang Diterima

# 2 Deskripsi Layanan

## 2.1 Mengenai Virtual Server?

2.1.1 Virtual Server, atau yang disebut juga dengan *Virtual Dedicated Server*, *Virtual Machine*, *VM* dan *Cloud Server* adalah suatu metode pembagian komputer fisik ke dalam beberapa komputer sehingga masing-masing memiliki kemampuan berjalan pada mesinnya sendiri. Tiap *virtual computer* secara penuh dapat menjalankan sistem operasinya sendiri serta secara independen dapat melakukan *reboot* (*Credit Wikipedia*)

2.1.2 Layanan Virtual Server dari Zettagrid menyediakan pelanggan suatu sistem operasi yang dapat dikelola sendiri sesuai dengan alokasi yang telah disetujui meliputi *CPU cores*, *RAM*, *disk space* dan *network traffic*.

## 2.2 Alokasi Traffic dan Bandwidth

2.2.1 Tiap plan layanan dapat dialokasikan kuota traffic bulanan. Traffic internet baik *outbound* & *inbound* akan dihitung ke dalam kuota anda.

Zettagrid tidak memberikan jaminan *latency* atau ketersediaan bandwidth dari *resources* manapun

2.3 <b>Firewall and Logical Security</b>	
2.3.1 The basic Virtual Server Service does not include separate firewall protection. Where you elect not to utilise our firewall option you will be responsible for providing your own firewall security.	menuju internet atau <i>end points</i> lainnya di mana <i>tidak menggunakan dedicated link</i> .
2.3.2 You will be responsible for ensuring all virtual servers are hardened against security vulnerabilities. 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.	2.3 <b>Firewall dan Keamanan Logis</b>
2.3.3 We will not be liable for any content, security breach, distribution of protected information or other malicious activity on your virtual servers. Arupa 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.	2.3.1 Pada dasarnya layanan Virtual Server tidak termasuk proteksi firewall yang terpisah. Jika anda tidak menggunakan layanan firewall yang telah kami sediakan maka anda bertanggung jawab untuk menyediakan keamanan <i>firewall</i> anda sendiri.
2.4 <b>IP Addressing</b> 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.	2.3.2 Anda akan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa <i>virtual server</i> terlindung dari kerentanan gangguan keamanan. Kami berhak untuk memberhentikan layanan virtual server anda jika kami mengidentifikasi layanan anda terganggu dan tidak ada tindak lanjut yang anda ambil selama jangka waktu normal untuk memperbaiki gangguan keamanan tersebut.
2.5 <b>Payment</b> Payment for the Service is required in advance. You may choose to pay for the Service in monthly, quarterly or yearly. Where you have chosen a plan with excess charges, this will be charged monthly in arrears.	2.3.3 Kami tidak bertanggung jawab atas konten, pelanggaran keamanan, pendistribusian informasi yang dilindungi atau aktivitas berbahaya lainnya di dalam virtual server anda. Arupa akan mungkin untuk berhenti memberikan layanan kepada anda dan berhak menolak pengembalian biaya ( <i>refund</i> ) pada layanan anda jika anda kedapatan melanggar kebijakan penggunaan yang dapat kami terima.
2.6 <b>Service Level Target</b> 99.9%	2.4 <b>Alamat IP</b> 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.
2.7 <b>Contract Term</b> 2.7.1 Virtual Server services have a minimum contract term of 1 month. At the completion of the contract term, your service will be automatically renewed on an ongoing basis, the term of which is determined by your chosen billing frequency. The billing frequency may be monthly, quarterly or annual.	2.5 <b>Pembayaran</b> Pembayaran pada layanan diwajibkan pada awal layanan dimulai. Anda bisa memilih metode pembayaran per bulan, per kuartal atau per tahun. Apabila anda memilih plan dengan kelebihan biaya maka akan ditagihkan pada biaya bulan berikutnya.
2.8 <b>Service Level Rebates</b> 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:	2.6 <b>Target Service Level</b> 99.9%
	2.7 <b>Ketentuan Kontrak</b> 2.7.1 Layanan Virtual Server memiliki syarat kontrak minimum selama 1 bulan. Setelah berakhirnya masa kontrak, layanan anda akan diperpanjang secara otomatis secara berkala sesuai dengan frekuensi penagihan yang anda pilih. Frekuensi penagihan bisa per bulan, per kuartal atau per tahun.
	2.8 <b>Restitusi</b>

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	Potongan Harga Layanan
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

- 2.8.1 SLAs apply to the complete unavailability of the virtual server service. That is, no access through loss of host power, host failure, storage failure or internet connectivity.
- 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. Arupa will recommend that you perform a system rebuild should you experience any service issues on your virtual appliances.
- 2.8.3 Snapshots, power-up, power-down, backup, restoration/rebuild of virtual appliances are the responsibility of the customer.
- 2.8.4 SLA berlaku untuk tidak tersedianya layanan Virtual Server secara keseluruhan. Artinya, tidak ada akses melalui kehilangan daya host, kegagalan host, kegagalan penyimpanan atau konektivitas internet.
- 2.8.5 Kerusakan apapun dari perangkat lunak (*software*), patch, kerentanan keamanan, inkonsistensi dan ketidaksesuaian yang menyebabkan ketidakstabilan pada sistem virtual server tidak termasuk dalam SLA. Arupa akan merekomendasikan agar anda melakukan perbaikan sistem jika mengalami masalah pada layanan virtual anda..
- 2.8.6 Anda bertanggung jawab untuk melakukan *snapshots*, power-up, power-down, backup dan membangun kembali perangkat virtual anda.