



PT Arupa Cloud Nusantara

**Dokumen Standar Perjanjian
Standard Form of Agreement**

Deskripsi Layanan (VM Backup)
Service Description (VM Backup)

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

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 IMAGEARCHIVE?	3
2.2	IMAGE RESTORATIONS	3
2.3	DATA CORRUPTION.....	3
2.4	DATA RETENTION UPON CANCELLATION ...	3
2.5	CONTRACT TERM.....	3
2.6	BILLING	3
2.7	PAYMENT	3
2.8	SERVICE LEVEL TARGET	4
2.9	SERVICE LEVEL REBATES.....	4

1	THE AGREEMENT	3
1.1	PARA PIHAK	3
1.2	MENGENAI DESKRIPSI LAYANAN?	3
2	DESKRIPSI LAYANAN	3
2.1	MENGENAI VM BACKUP?.....	3
2.2	IMAGE RESTORATIONS	3
2.3	DATA CORRUPTION.....	3
2.4	PENYIMPANAN DATA SETELAH PEMBATALAN LAYANAN	3
2.5	KETENTUAN KONTRAK	3
2.6	PENAGIHAN	3
2.7	PEMBAYARAN	3
2.8	TARGET SERVICE LEVEL	4
2.9	RESTITUSI	4

1 The Agreement

1.1 The Parties

1.1.1 PT Arupa Cloud Nusantara 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 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 VM Backup?

2.1.1 Zettagrid VM Backup is an agent-less, image-based (snapshot) backup service for your virtual appliances. This service allows you to backup your Zettagrid virtual appliances (VMs) to an offsite location and should something go wrong, restore the VM back to a point of your choosing.

2.1.2 You are able to order this service from the website, choosing which VMs to protect, the backup window and how many backups to maintain. Should you ever need to restore the VM, that functionality is made available through your "My Account" portal.

2.2 Image Restorations

2.2.1 Zettagrid will require you to perform your own Image Restorations via the MyAccount portal. This ensures that you accept full responsibility of restoring the snapshot over your existing virtual appliance.

2.2.2 Where you require Zettagrid to manually perform restoration on your behalf, we will charge you for this service. You will be required to provide Zettagrid a written request from an authorised

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 :

- d) Syarat & Ketentuan Umum
- e) Deskripsi Layanan
- f) Daftar harga di website atau proposal Zettagrid yang diterima

2 Service Description

2.1 Mengenai VM Backup?

2.1.1 Zettagrid VM Backup adalah layanan backup berbasis agent-less, berbasis *imaged (snapshot)* untuk perangkat virtual anda. Layanan ini memungkinkan anda untuk membuat cadangan Zettagrid *virtual appliances* anda (VM) ke lokasi di luar site utama dan jika ada kesalahan, maka VM dapat pulihkan kembali ke titik yang anda pilih.

2.1.2 Anda dapat memesan layanan ini melalui situs web, memilih VM mana yang akan diproteksi, *backup window* dan berapa banyak backup yang harus dipelihara. Jika Anda perlu restore VM, fungsi tersebut tersedia melalui portal "MyAccount".

2.2 Image Restorations

2.2.1 Zettagrid akan meminta anda untuk melakukan *Image Restorations* sendiri melalui portal MyAccount. Hal ini untuk memastikan bahwa anda bertanggung jawab penuh dalam *restore snapshot* dari virtual appliances yang ada miliki.

2.2.2 Apabila anda meminta Zettagrid melakukan perbaikan atau perubahan secara manual atas nama anda, kami akan menagih anda untuk layanan ini. Anda diminta memberikan permintaan

	representative in order for Zettagrid to be able to perform this service.		tertulis kepada Zettagrid dari perwakilan resmi agar Zettagrid dapat melakukan layanan ini.
2.3	Data Corruption	2.3	Data Corruption
2.3.1	Zettagrid VM Backup takes an exact copy of your virtual appliance. Where the source of the virtual appliance (server or desktop) backup is corrupted or misconfigured, this will be the snapshot that is restored. You remain solely responsible for snapshotting an appropriate version/configuration of your virtual appliance.	2.3.1	Zettagrid VM Backup dapat mengambil salinan dari <i>virtual appliance</i> Anda. Dimana <i>source backup</i> dari perangkat virtual (<i>server</i> atau <i>desktop</i>) rusak atau salah konfigurasi, ini akan menjadi snapshot yang di restore. Anda tetap bertanggung jawab untuk melakukan versi snapshot yang sesuai /konfigurasi <i>virtual appliance</i> anda.
2.4	Data Retention Upon Cancellation	2.4	Penyimpanan Data Setelah Pembatalan Layanan
2.4.1	Upon cancellation of the service, VM Backup snapshots will no longer available.	2.4.1	Setelah pembatalan layanan, <i>Snapshot VM Backup</i> tidak akan tersedia lagi.
2.5	Contract Term	2.5	Ketentuan Kontrak
2.5.1	VM Backup services have a minimum contract term of 1 month.	2.5.1	Layanan VM Backup memiliki syarat kontrak minimal 1 bulan.
2.6	Billing	2.6	Penagihan
2.6.1	Your service will be automatically renewed on an ongoing monthly basis.	2.6.1	Layanan Anda akan diperpanjang secara otomatis setiap bulan.
2.6.2	The billing frequency may be monthly, quarterly or annual.	2.6.2	Frekuensi penagihan dapat bulanan, kuartal atau tahunan.
2.6.3	All Services are paid in advance. Adjustments (Upgrades, Downgrades, Additions, Removals) to your service are reflected in arrears.	2.6.2	Pembayaran pada layanan diwajibkan pada awal layanan dimulai. Perubahan meliputi (<i>Upgrades, Downgrades, Penambahan, Penghapusan</i>) pada layanan anda akan tertera pada tagihan berikutnya.
2.7	Payment	2.7	Pembayaran
	Payment for the Service is required in advance. You may choose to pay for the Service in monthly, quarterly or yearly.		Pembayaran pada Layanan diwajibkan untuk dilakukan pada awal Layanan dimulai. Anda bisa memilih untuk metode pembayaran per bulan, per kuartal atau per tahun.
2.8	Service Level Target	2.8	Target Service Level
	100%		100%
2.9	Service Level Rebates	2.9	Restitusi
	This service is eligible for service rebates as per the General Terms and Conditions Where you are unable to restore an ImageArchive snapshot, the following rebates apply for this service:		Layanan ini memenuhi syarat untuk mendapat potongan harga 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	Potongan Harga Layanan
Kurang dari 120 menit (tidak tersedia per bulan kalender)	Tidak ada potongan harga
Lebih dari 120 menit tapi kurang dari 240 menit selama bulan kalender	20% dari biaya layanan bulanan
Lebih dari 240 menit tapi kurang dari 480 menit selama bulan kalender	40% dari biaya layanan bulanan
Lebih dari 480 menit tapi kurang dari 960 menit selama bulan kalender	60% dari biaya layanan bulanan
Lebih dari 960 menit tapi kurang dari 1440 menit selama bulan kalender	80% dari biaya layanan bulanan
Lebih dari 1440 menit pada satu bulan kalender	100% dari biaya layanan bulanan