



PT Arupa Cloud Nusantara

**Dokumen Standar Perjanjian
Standard Form of Agreement**

Deskripsi Layanan (*SecondSite V2*)
Service Description (*SecondSite V2*)

Revisi 8-Agustus-2017
Revised 8-August-2017



1	THE AGREEMENT.....	3	1	PERJANJIAN.....	3
1.1	THE PARTIES.....	3	1.1	PARA PIHAK	3
1.2	WHAT IS A SERVICE DESCRIPTION?.....	3	1.2	MENGENAI DESKRIPSI LAYANAN?	3
2	SERVICE DESCRIPTION	3	2	DESKRIPSI LAYANAN.....	3
2.1	WHAT IS SECONDSITE V2?	3	2.1	MENGENAI SECONDSITE V2?	3
2.2	DISASTER EVENTS	4	2.2	PERISTIWA BENCANA	4
2.3	FAILOVER AND FAILBACK TESTS	4	2.3	PENGUJIAN <i>FAILOVER</i> DAN <i>FAILBACK</i>	4
2.4	APPLICATION UPGRADES	5	2.4	MENGUPGRADE APLIKASI	5
2.5	RESPONSIBILITIES	5	2.5	KEWAJIBAN	5
2.6	DATA CORRUPTION.....	6	2.6	<i>DATA CORRUPTION</i>	6
2.7	DATA RETENTION UPON CANCELATION	6	2.7	PENYIMPANAN DATA SETELAH PEMBATALAN	6
2.8	CONTRACT TERM.....	6	2.8	KETENTUAN KONTRAK.....	6
2.9	BILLING	6	2.9	PENAGIHAN.....	6
2.10	PAYMENT	6	2.10	PEMBAYARAN	6
2.11	SERVICE LEVEL TARGET.....	6	2.11	TARGET <i>SERVICE LEVEL</i>	6
2.12	SERVICE LEVEL REBATES.....	6	2.12	RESTITUSI.....	6

1 The Agreement

1.1 The Parties

1.1.1 Zettagrid Ltd ABN 90 141 800 357 Level 6, 10 William Street, Perth, Western Australia 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. Where we reference "you" this may also refer to your IT contractor or outsourcer.

1.2 What is a Service Description?

1.2.1 The Zettagrid Service Description defines the services offered and specific terms and conditions for each of these Services. 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 SecondSite V2?

2.1.1 Zettagrid SecondSite V2 is an infrastructure solution that focuses on solving the problems of creating and maintaining a Recovery Site and managing Data Synchronization. SecondSite forms part of your disaster recovery and business continuity plan. SecondSite enables you to keep part or all of your virtual environment synchronised in Zettagrid and allows real time failover and failback of an environment with low recovery point objectives (RPO).

2.1.2 SecondSite offers a fixed low price per VM charge and a fixed per test charge.

2.1.3 SecondSite requires a virtual appliance to be installed within your environment with access to the hypervisor. This appliance allows the capture of IO as it is being written to disk and replicates it to the Zettagrid Disaster Recovery (DR) site without any loss of performance in the production site.

2.1.4 Please note that SecondSite V2 service has different terms and conditions that the original SecondSite (V1) service. Please refer to a separate Service Description for SecondSite V1.

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 Apakah Yang Dimaksud Dengan 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 SecondSite V2?

2.1.1 Zettagrid SecondSite V2 adalah sebuah solusi layanan yang fokus dalam memecahkan masalah untuk membuat dan merawat sebuah *recovery site* serta mengelola sinkronisasi data. SecondSite merupakan bagian dari perencanaan sistem pemulihan bencana untuk kelangsungan bisnis anda. SecondSite memungkinkan anda untuk menjaga sebagian atau keseluruhan perangkat virtualisasi anda yang tersinkronisasi dengan Zettagrid serta memungkinkan proses *failover* dan *failback* secara *realtime* dengan recovery point objectives (RPO) yang rendah.

2.1.2 Layanan SecondSite menawarkan biaya tetap yang rendah untuk setiap VM dan untuk setiap proses uji coba.

2.1.3 Layanan SecondSite memerlukan software virtualisasi untuk diinstal di environment lokal anda. *Software* ini memungkinkan untuk menangkap IO yang sedang ditulis ke dalam *disk* dan mereplikasikannya ke *site* Zettagrid Disaster Recovery (DR) tanpa mengurangi kinerja *site production*.

2.1.4 Harap dicatat bahwa layanan SecondSite V2 memiliki syarat dan ketentuan yang berbeda dengan SecondSite V1. Mohon mengacu pada

deskripsi layanan terpisah untuk layanan SecondSite V1.

2.2 Disaster Events

- 2.2.1 When a disaster occurs you can failover to Zettagrid. Please ensure that your DR plan has taken into account your organisation's possible DR scenarios. In many scenarios where your primary (office) site has been lost you will need to consider how your Zettagrid SecondSite environment can be utilised by your organisation. Communications and firewall change processes may need to be developed in your DR plan to allow access into Zettagrid.
- 2.2.2 To trigger the failover to Zettagrid this can be triggered from the internet by accessing your SecondSite portal which will remain live regardless of the accessibility of your primary site.
- 2.2.3 When a DR event occurs you will be charged for the full resource usage during the event (minimum of 30 days) in addition to the monthly Per VM SecondSite fee

2.3 Failover and Failback Tests

- 2.3.1 SecondSite provides you with the facility to test your infrastructure recovery plans entirely in an isolated environment. We recommend you take advantage of this feature and regularly test your plan.
- 2.3.2 Zettagrid will require you to perform your own SecondSite failover and failback testing via the supplied application.
- 2.3.3 You can perform testing can occur at any time however there is a charge of IDR 15.000.000 (excluding PPN) per 24 hour period.

2.2 Peristiwa Bencana

- 2.2.1 Ketika bencana terjadi, anda bisa melakukan proses *failover* ke Zettagrid. Mohon pastikan perencanaan DR anda mengacu pada skenario DR yang mungkin dilakukan oleh perusahaan anda. Dalam banyak skenario, ketika site utama anda (kantor) mengalami bencana maka anda harus mempertimbangkan bagaimana Zettagrid SecondSite bisa dimanfaatkan bagi perusahaan. Perubahan komunikasi dan *firewall* mungkin perlu dikembangkan dalam perencanaan DR anda untuk mengakses ke Zettagrid.
- 2.2.2 Untuk memicu proses *failover* ke Zettagrid bisa saja dipicu dari internet dengan mengakses portal SecondSite yang akan tetap berjalan terlepas dari aksesibilitas site utama anda.
- 2.2.3 Ketika DR terjadi, anda akan dikenakan biaya untuk seluruh *resources* (minimal 30 hari) ditambah dengan biaya per VM per bulan.

2.3 Pengujian Failover dan Failback

- 2.3.1 SecondSite memberikan fasilitas untuk melakukan uji coba perencanaan pemulihan infrastruktur anda pada suatu lingkungan yang terisolasi. Kami merekomendasikan anda untuk menggunakan layanan ini dan secara berkala merencanakan proses uji coba.
- 2.3.2 Zettagrid akan meminta anda untuk melakukan ujicoba *failover* dan *failback* menggunakan aplikasi yang telah disediakan.
- 2.3.3 Anda bisa melakukan ujicoba yang bisa dilakukan kapan saja tetapi akan dikenakan biaya sebesar IDR 15.000.000 (belum termasuk PPN) untuk setiap periode 24 jam.

2.4 Application Upgrades

- 2.4.1 The software on the SecondSite appliance which resides at your location is upgraded every three to six months. The process for the application upgrade will be demonstrated during your on-boarding activities. You will be required to perform this upgrade at your cost. The upgrade process is unobtrusive to production and takes on average 30 minutes.
- 2.4.2 Zettagrid will provide 30 days' notice for the implementation of an upgrade in our environment.
- 2.4.3 You will be required to maintain the software version of the appliance in your environment within two (2) dot releases of the Zettagrid version for your continued SecondSite operation.

2.5 Responsibilities

- 2.5.1 SecondSite is not designed to replace a full DR plan. You are expected to develop and provide your own DR plan. Zettagrid will utilise this plan to scope the implementation of SecondSite.

We recommend that the SecondSite solution is implemented and maintained by trained technical staff. Where you do not have technical staff Zettagrid can recommend a certified IT integrator to manage this on your behalf. The table below describes the basic lines of responsibility.

Activity	Responsible Party
Provide DR Plan	You
Test Failover / Failback	You
Monitor RPOs/RTOs	You
Supply DR Environment	Zettagrid
Implement DR Failover	You
Application Upgrades	You

Please note that SecondSite does not include the provision for Zettagrid to assist with test failover/failback.

2.4 Mengupgrade Aplikasi

- 2.4.1 Software SecondSite yang anda miliki akan diupgrade setiap 3 sampai dengan 6 bulan. Proses upgrade akan diperlihatkan kepada anda saat anda *on-board*. Biaya upgrade ini akan ditanggung oleh anda. Proses upgrade tidak mengganggu site produksi dan biasanya memakan waktu rata-rata 30 menit.
- 2.4.2 Zettagrid akan memberikan pemberitahuan selama 30 hari untuk melakukan proses upgrade.
- 2.4.3 Anda akan diminta untuk menjaga dan memelihara software yang anda miliki hingga dua (2) versi dot yang dikeluarkan terhadap versi yang digunakan oleh Zettagrid untuk dapat menggunakan SecondSite operasional anda.

2.5 Tanggung Jawab

- 2.5.1 SecondSite tidak dirancang untuk menggantikan keseluruhan *plan DR*. Anda diharapkan untuk mengembangkan dan menyediakan *plan DR* anda sendiri. Zettagrid akan memanfaatkan perencanaan ini dalam implementasi SecondSite.

Kami merekomendasikan agar solusi SecondSite diimplementasikan dan dipelihara oleh staff teknis terlatih. Di mana jika anda tidak memiliki staff teknis, Zettagrid dapat merekomendasikan IT Integrator bersertifikat untuk mengelola solusi ini atas nama anda. Tabel di bawah ini menggambarkan garis dasar tanggung jawab.

Aktivitas	Pihak Yang Bertanggung Jawab
Menyediakan Rencana DR	Anda
Ujicoba Failover / Failback	Anda
Monitor RPOs/RTOs	Anda
Menyediakan DR Environment	Zettagrid
Implementasi DR Failover	Anda
Upgrade Aplikasi	Anda

Harap dicatat bahwa SecondSite tidak termasuk ketentuan Zettagrid untuk membantu uji failover / failback

2.6 Data Corruption

2.6.1 Zettagrid SecondSite takes an exact copy of your virtual machine. Where the source of the virtual machine (server or desktop) copy is corrupted or misconfigured, this will be the virtual machine that is restored. You remain solely responsible for the appropriate version and configuration of your virtual machine/s.

2.7 Data Retention Upon Cancellation

2.7.1 Upon cancellation of the service, the SecondSite virtual environment will no longer be available. The data will be destroyed within 30 days.

2.8 Contract Term

2.8.1 SecondSite services have a minimum contract term of 1 month.

2.9 Billing

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

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

2.9.3 All Services are paid in advance. Adjustments (upgrades, downgrades, additions, and removals) to your service are billed in arrears.

2.10 Payment

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

2.11 Service Level Target

99.9%

2.12 Service Level Rebates

We provide no guarantees of availability of this service however this service is eligible for service rebates as per the General Terms and Conditions

2.6 Data Corruption

2.6.1 Zettagrid SecondSite akan mengambil replikasi dari *virtual machine* anda. Apabila *source* salinan *virtual machine* (*server* atau *desktop*) rusak atau salah konfigurasi, maka hal ini akan berdampak kepada *virtual machine* yang di *restore*. Anda tetap bertanggung jawab atas kesesuaian versi dan konfigurasi *virtual machine* anda.

2.7 Penyimpanan Data Setelah Pembatalan

2.7.1 Setelah pembatalan layanan, SecondSite anda tidak akan tersedia lagi. Data anda akan dihapus dalam waktu 30 hari.

2.8 Ketentuan Kontrak

2.8.1 Layanan SecondSite memiliki syarat kontrak minimum selama 1 bulan.

2.9 Penagihan

2.9.1 Layanan akan secara otomatis akan diperpanjang setiap bulan.

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

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

2.10 Pembayaran

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

2.11 Target Service Level

99.9%

2.12 Restitusi

Kami tidak menjamin ketersediaan layanan ini namun layanan ini memenuhi syarat untuk restitusi layanan sesuai dengan Persyaratan dan Ketentuan Umum

Service Disruption	Service Rebate
Less than 43 minutes unavailable per calendar month.	No Rebate Available
More than 43 minutes but less than 360 minutes during a calendar month.	10% of the Monthly Service Charge
More than 360 minutes but less than 960 minutes during a calendar month.	25% of the Monthly Service Charge
More than 960 minutes in a calendar month	50% of the Monthly Service Charge

Gangguan Layanan	Restitusi
Kurang dari 43 menit tidak tersedia per satu bulan kalender	Tidak ada restitusi
Lebih dari 43 menit dan kurang dari 360 menit per satu bulan kalender	10% dari biaya layanan bulanan
Lebih dari 360 menit dan kurang dari 960 menit per satu bulan kalender	25% dari biaya layanan bulanan
Lebih dari 960 menit pada satu bulan calendar	50% dari biaya layanan bulanan

These rebates apply to SecondSite services only. For example.

Restitusi ini hanya berlaku untuk layanan SecondSite.