

## **SERVICE LEVEL AGREEMENT**

**PT MODERN DATA SOLUSI**

dengan

**PT INDO DIGITAL PARTNER**

Perihal	:	Service Level Agreement PT Indo Digital Partner
NomorDokumen	:	045/IDP-HST/XII/23
Dipersiapkan Oleh	:	Sabrina Chairunnisa
Tanggal	:	11 Desember 2023

Service Level Agreement **Perpanjangan Hosting** ini dibuat dan ditandatangani di Jakarta, pada hari **Senin** tanggal **11** bulan **Desember** tahun **2023 (11/12/ 2023)**, oleh dan antara:

**I. PT Modern Data Solusi**

Nama : Idris Novianto  
Jabatan : Direktur  
Alamat : Jl. Sultan Hasanudin Dalam No. 72 RT.002 RW.001 Melawai,  
Kebayoran Baru, Jakarta Selatan DKI Jakarta 12160

Untuk selanjutnya disebut sebagai "**PIHAK PERTAMA**".

**II. PT Indo Digital Partner**

Nama : Lian Wibowo  
Jabatan : Direktur  
Alamat : PIK Avenue Mall, Lt. 6 Jl. Pantai Indah Barat No.1 Kamal Muara,  
Penjaringan, Jakarta Utara DKI Jakarta 14470

Untuk selanjutnya disebut sebagai "**PIHAK KEDUA**".

PIHAK PERTAMA sepakat untuk bekerjasama dengan PIHAK KEDUA dalam Layanan Web Hosting dengan jangka waktu perjanjian Desember 2023 s/d Desember 2024.

## **Service Level Agreement (SLA) PT Indo Digital Partner**

**PT Indo Digital Partner** adalah perusahaan yang bergerak di bidang IT Solution yang menyediakan berbagai jenis layanan Web Hosting Indonesia; seperti Linux Hosting, Wordpress Hosting, Reseller Hosting, Dedicated Server, Email Hosting, dan Pembuatan Website custom terbatas pada framework.

Service Level Agreement (SLA) / (“Kesepakatan”) perusahaan PT Indo Digital Partner ini adalah kontrak antara individu atau kesatuan yang menggunakan layanan perusahaan (“Pelanggan”) dan PT Indo Digital Partner (“Perusahaan”) dan berlaku untuk semua Pelanggan yang menggunakan jasa dan layanan dari Perusahaan. Pelanggan harus membaca, menyetujui dan menerima semua syarat dan ketentuan yang terlampir dalam Kesepakatan ini. Perusahaan dapat mengubah Kesepakatan ini setiap saat dengan posting versi revisi di situs resminya.

### **1. Layanan**

Untuk kegunaan dari Kesepakatan ini, layanan yang akan disediakan oleh perusahaan (“Layanan”) adalah layanan yang diminta / diharapkan Pelanggan untuk disediakan oleh Perusahaan and di mana Pelanggan setuju untuk membayar berdasarkan apa yang telah dipilih / klik melalui pilihan yang ada pada website Perusahaan.

### **2. Technical Support / Dukungan Teknis**

Perusahaan menyediakan dukungan teknis kepada Pelanggan dalam setup akun Pelanggan pada satu atau lebih dari satu produk dan jasa, situs dan masalah situs lainnya yang terkait dengan masalah teknis secara gratis. Perusahaan tidak sepenuhnya menyediakan dukungan/layanan terhadap software dan aplikasi pihak ketiga (third party), scripts (coding), atau komponen – komponen dari pihak ketiga dan atau yang dirancang oleh Customer sendiri dalam syarat dan ketentuan yang berlaku. Server Perusahaan dimonitor penuh selama 24 jam setiap hari, 7 hari dalam seminggu dan 365 hari dalam setahun. Staff technical support tersedia melalui whatsapp, email, telepon dan tiket seperti yang tertera pada situs.

Silahkan hubungi kami melalui fasilitas tersebut dengan penjelasan yang lengkap dari permasalahan yang terjadi dan data Pelanggan yang valid. Diharapkan untuk tidak mengirim beberapa tiket untuk permasalahan yang sama. Untuk masalah teknis maka diharuskan untuk kirim tiket dengan cara login ke area pelanggan Anda yang valid dan berkaitan dengan akun / situs Pelanggan tersebut. Tiket masalah teknis yang dikirim ke departemen / bagian yang tidak relevan, contohnya sales atau billing tidak akan direspon.

### 3. Penagihan dan pertanyaan akun lain yang terkait

Semua pertanyaan tentang penagihan Perusahaan untuk jasa terkait harus dikirim melalui tiket area pelanggan pada akun yang terkait. Semua pertanyaan tentang penjualan jasa Perusahaan, pembelian akun baru dan diskon yang tersedia dapat dilakukan melalui whatsapp, email, telepon dan tiket yang tertera pada situs Perusahaan.

### 4. Peningkatan / Escalation

Jika Pelanggan tidak puas dengan Layanan Perusahaan atau jika Pelanggan tidak dapat mengatasi masalah teknis dalam ketentuan yang diuraikan dalam Perjanjian ini, silahkan hubungi Manager Produk Hosting melalui tiket dan ditambahkan dengan kata kunci masalah yang diajukan pada judul tiket. Manager Produk Hosting akan meninjau ulang permasalahan dan kepentingan dari Pelanggan dalam satu (1) hari kerja. Apabila masalah yang dihadapi rumit atau memerlukan penyelidikan ekstensif, waktu respon di atas tidak berarti bahwa resolusi yang akan diberikan dijamin dalam satu (1) hari kerja.

### 5. Sarana Penunjang Online, Control Panel, and Manajemen Server

Pelanggan disediakan fasilitas online tertentu, dan Perusahaan mengharapkan Pelanggan menggunakan sarana-sarana penunjang yang telah disediakan untuk kepentingan dan keperluan masing-masing. Sarana-sarana penunjang ini termasuk penjelasan dan dokumentasinya tersedia pada artikel knowledge base yang ada di area pelanggan. Staff Technical Support bersedia membantu Pelanggan dalam mempelajari cara penggunaan sarana-sarana tersebut. Namun, staff technical support Perusahaan tidak akan diharapkan untuk melakukan untuk tugas-tugas yang dapat dilakukan melalui sarana yang tersedia.

### 6. Ketersediaan dan Kinerja Server

Perusahaan berkomitmen penuh untuk menyediakan layanan yang berkualitas kepada semua Pelanggan. Untuk mendukung komitmen ini, Perusahaan memberikan komitmen berikut dan alat-alat yang berhubungan dengan Perjanjian ini.

#### 6.1 Application (Web) Server

a) **Availability.** Perusahaan menjamin 99.9% uptime rata-rata per bulan untuk semua web server yang ada. Server didefinisikan sebagai kemampuan Pelanggan, melalui web browser, untuk mengambil header HTTP dari sebuah server hosting. Perusahaan tidak memonitor ketersediaan situs web individu tetapi hanya memantau ketersediaan server secara keseluruhan.

b) **Monitoring.** Untuk memverifikasi bahwa server UP, Perusahaan akan melakukan ping terhadap protokol HTTP pada server dengan HTTP header setiap 5 menit dengan durasi 30- detik. Jika layanan HTTP tidak merespon, server dianggap non-operasional dan secara otomatis reboot / restart. Jika reboot / restart server tidak memecahkan masalah, maka akan segera diteruskan kepada pihak Support Center. Dalam kasus dimana dua atau lebih

berturut-turut tes HTTP yang gagal, downtime server akan terdaftar sebagai jumlah menit antara tes gagal yang pertama dengan yang terakhir. Downtime yang kurang dari 5 menit tidak direkam. Perusahaan menghitung uptime server berdasarkan jenis monitoring server.

## 6.2 Mail Server

a) **Availability.** Perusahaan menjamin 99.9% uptime rata-rata per bulan untuk semua mail server yang ada. Server didefinisikan sebagai kemampuan Pelanggan untuk mengirim (SMTP) dan menerima (POP3) e-mail melalui mail server tertentu. Perusahaan tidak memonitor akun email individu, tetapi hanya memantau ketersediaan mail server secara keseluruhan. Downtime Mail server yang disebabkan oleh penolakan serangan layanan email (abuse), bom mail (mail bombing), dan teknik flooding lainnya tidak dimasukkan dalam perhitungan uptime.

Mail delivery protocol (SMTP) adalah “store-and-forward” jenis protocol yang tidak menjamin pengiriman e-mail secara instan. Dalam perihal Upaya pengiriman pertama gagal, mail server akan terus berusaha mengirim pesan kepada penerima sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Dalam perihal e-mail tidak dapat dikirim untuk jangka waktu yang melebihi 48 sampai 72 jam, e-mail yang dikembalikan kepada pengirim.

b) **Monitoring.** Untuk memverifikasi bahwa server UP, Perusahaan akan melakukan ping terhadap protokol SMTP dan POP setiap 5 menit dengan durasi 30-detik. Jika salah satu dari kedua layanan SMTP atau POP tidak merespon, server dianggap non-operasional dan secara otomatis reboot/restart. Jika reboot / restart server tidak memecahkan masalah, maka akan segera diteruskan kepada pihak Support Center.

Jika dua atau lebih berturut-turut tes SMTP atau POP gagal, downtime server akan terdaftar sebagai jumlah menit antara tes gagal yang pertama dengan yang terakhir. Downtime yang kurang dari 5 menit tidak direkam. Perusahaan menghitung uptime server berdasarkan jenis monitoring server.

## 6.3 Ketersediaan Jaringan / Koneksi

Ketersediaan Jaringan / Koneksi didefinisikan sebagai kemampuan jaringan Perusahaan untuk melewatkan lalu lintas masuk dan keluar melalui protocol TCP/IP. Ketidaktersedianya sebuah server yang disebabkan oleh tidak tersedianya jaringan/koneksi tidak termasuk dalam uptime server. Interupsi layanan karena masalah pada backbone atau di bagian jaringan Pelanggan berada di luar kendali Perusahaan dan tidak dimasukkan dalam perhitungan uptime. Interupsi layanan yang disebabkan oleh penolakan serangan jaringan (network attack) berada di luar kendali Perusahaan dan tidak dimasukkan dalam perhitungan uptime.

## 6.4 Pemeliharaan / Maintenance Terjadwal

Untuk menjamin kinerja optimal dari server, Perusahaan akan melakukan pemeliharaan pada server secara rutin. Pemeliharaan seperti itu sering membutuhkan

server Perusahaan offline. Perusahaan mengambil porsi dua jam downtime server per bulan untuk tujuan pemeliharaan. Dalam kondisi ini tidak dimasukkan dalam perhitungan uptime server. Pemeliharaan biasanya dilakukan selama jam off-peak. Perusahaan akan menginformasikan terlebih dahulu sehubungan dengan pemeliharaan tersebut apabila memungkinkan.

## **6.5 Penalti Apabila Tidak Memenuhi Syarat**

### **a) Uptime Server.**

Setelah akun Pelanggan telah diaktifkan Perusahaan, jika downtime server per bulan berada di bawah ketentuan yang dijanjikan, Perusahaan akan memberikan kompensasi kepada Pelanggan, sesuai ketentuan di bawah ini :

Server uptime 98.0% - 99.0%: penambahan masa berlaku hosting selama 14 hari

Server uptime 95.0% - 97.9%: penambahan masa berlaku hosting selama 1 bulan

Server uptime 90.0% - 94.9%: penambahan masa berlaku hosting selama 2 bulan

Server uptime 89.9% or below: penambahan masa berlaku hosting selama 3 bulan

Untuk mendapatkan kompensasi tersebut di atas, Pelanggan harus secara khusus memintanya paling lambat 1 (satu) bulan setelah bulan terjadinya downtime tersebut. Pelanggan harus melampirkan semua detail tanggal dan waktu pada saat downtime server terjadi beserta detail website Pelanggan. Informasi tersebut harus disampaikan melalui tiket kepada bagian technical support Perusahaan.

Perusahaan akan membandingkan informasi yang diberikan Pelanggan dengan data monitoring server yang ada pada Perusahaan. Kompensasi akan diberikan jika adanya jaminan yang dikonfirmasi.

**b) Maksimum Total Penalti.** Total kompensasi yang diberikan tidak akan melebihi billing cycle dari paket hosting yang dibeli Pelanggan.

**c) Kompensasi** tidak akan diberikan apabila akun Pelanggan telah jatuh tempo, suspended ataupun pending.

## **7. Kapasitas Penyimpanan Server**

Setiap akun yang dialokasikan kapasitas penyimpanan pada server Perusahaan sesuai dengan paket atau opsi yang dipilih oleh Pelanggan. Kapasitas penyimpanan dapat ditingkatkan melalui fitur-fitur add-on dengan biaya tambahan sampai dengan jumlah maksimal yang diperbolehkan untuk setiap paket atau jasa, seperti yang dijelaskan pada situs Perusahaan. Server dapat berhenti menerima, memproses, atau menyampaikan data apabila akun telah kadaluarsa/expired, yang juga bisa menyebabkan layanan website, e-mail dan lainnya mengalami down atau kehilangan data. Perusahaan tidak akan bertanggungjawab atas tidak tersedianya, atau kerugian dan kehilangan data.

## 8. Kepemilikan Data

Semua data (a) dibuat oleh Pelanggan dan / atau (b) disimpan oleh Pelanggan dalam aplikasi perusahaan dan pada server Perusahaan adalah milik Pelanggan dan untuk penggunaan eksklusif Pelanggan kecuali akses ke data tersebut diizinkan oleh Pelanggan. Perusahaan akan memungkinkan akses ke data tersebut oleh personil Perusahaan yang berwenang dan wajib menyediakan akses sesuai dengan Kebijakan Privasi Perusahaan. Perusahaan tidak membuat klaim kepemilikan dari setiap konten web server, konten e-mail, atau jenis data lain yang terkandung dalam space hosting dan aplikasi Pelanggan pada server Perusahaan.

## 9. Kebutuhan Data

Perusahaan menggunakan teknik RAID untuk memastikan integritas data yang ada pada setiap server, dan data ditulis ke dua disk secara bersamaan untuk mencegah kehilangan data dalam kegagalan hardware. Perusahaan berhak untuk menempatkan akun di server non-RAID sesuai dengan kebutuhan. Backup rutin yang dilakukan hanya untuk tujuan pemulihan darurat saja. PERUSAHAAN TIDAK AKAN MENGEMBALIKAN DATA PADA PERMINTAAN PELANGGAN. Log file Web server tidak termasuk dalam backup dan tidak dapat dipulihkan selama restorasi server.

Dalam perihal data yang corrupt, kegagalan hardware atau kehilangan data, Perusahaan akan melakukan upaya untuk mengembalikan data yang hilang atau rusak dari backup server. Perusahaan tidak bertanggung jawab atas hilangnya data atau konten situs. Perusahaan merekomendasikan Pelanggan untuk memelihara salinan lokal dari semua data yang di-upload atau disimpan pada server Perusahaan.

## 10. Penyimpanan Data

Perusahaan tidak akan menyimpan / mempertahankan setiap data pelanggan setelah penutupan akun. Semua data akan dihapus (a) dari server pada saat akun ditutup dan (b) dari back-up selama back-up dijadwalkan rotasi. Perusahaan tidak akan mengambil data pelanggan, baik secara "burn" ke dalam bentuk CD, atau mengirimkan data berkaitan dengan akun yang ditutup.

## 11. Tanggung Jawab Pelanggan

Untuk mengakses layanan Perusahaan, Pelanggan harus memenuhi persyaratan minimum berikut ini:

- a) Koneksi internet dengan bandwidth yang cukup dan kualitas untuk memungkinkan bebas masalah browsing, dan upload/download data;
- b) Internet browser yang berjalan dan berfungsi secara baik dan optimal;
- c) POP/SMTP software e-mail (mis : Outlook) yang berfungsi secara baik dan optimal;
- d) Sarana untuk mengembangkan dan mempublikasikan konten sebagaimana yang diperlukan Pelanggan;
- e) Sarana untuk mengakses server database jika fitur layanan tersebut telah dibeli oleh Pelanggan sebagai bagian dari layanan untuk akun Pelanggan.

## **12.Pernyataan Kepemilikan**

Perusahaan menghargai privasi pelanggan. Silahkan merujuk pada informasi Kebijakan Privasi Perusahaan untuk informasi lebih lanjut.

**PIHAK PERTAMA  
PT MODERN DATA SOLUSI**

**PIHAK KEDUA  
PT INDO DIGITAL PARTNER**

**(IDRIS NOVIANTO)  
Direktur**

**(LIAN WIBOWO)  
Direktur**