KETENTUAN UMUM
SERVICE LEVEL AGREEMENT - EXABYTES

Service Level Agreement ("SLA") ini mengatur penggunaan produk dan layanan Exabytes dan SLA ini harus dibaca bersamadengan Ketentuan Layanan Exabytes.

Tingkat Layanan tidak terpenuhi jika persentase waktu aktif layanan kurang dari Tingkat Layanan yang disebutkan di Bagian I di bawah ini.

Jika Tingkat Layanan tidak terpenuhi dan pelanggan mematuhi Perjanjian, Pelanggan berhak mengklaim Kredit Layanan sesuai dengan Bagian IV SLA ini sesuai dengan Bagian III SLA ini.

Part I: Tingkat Layanan

LAYANAN	PRODUK	SERVICE LEVEL
Hosting	Business Web Hosting	Exabytes setuju untuk menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan **99,5% Server Uptime** di setiap bulan kalender kepada pelanggan.
	WordPress Hosting	
	cPanel Web Hosting	
	Windows Web Hosting	
Server	Dedicated Server	Exabytes setuju untuk menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan **99,9% Server Uptime** di setiap bulan kalender kepada para pelanggan.
	Dedicated Email Server	
VPS	Windows VPS	Exabytes setuju untuk menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan **99,9% Server Uptime** di setiap bulan kalender kepada pelanggan.
	VPS Hosting (Linux)	Exabytes setuju untuk menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan **99,9% Server Uptime** di setiap bulan kalender kepada pelanggan.
Cloud	VMware Cloud (EVC)	Exabytes setuju untuk menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan **99,9% Server Uptime** di setiap bulan kalender kepada pelanggan.
Lainnya	Colocation	Exabytes setuju untuk menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk memastikan **99,9% Network Uptime** di setiap bulan dan **99,99% Ketersediaan Infrastruktur** di setiap tahun kalender kepada pelanggan. Ketersediaan infrastruktur termasuk *Power*, *Temperature, Humidity*, dll.
	Back-Up	Umumnya, backup tidak dijamin dan pada akhirnya menjadi tanggung jawab pelanggan atas data mereka, dan sesuai dengan layanan backup yang dibeli pelanggan dari Exabytes. Untuk langganan *backup* apa pun, Exabytes setuju untuk menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk memastikan **99,9% Server Uptime Layanan Backup** di setiap bulan kalender kepada pelanggan

Part II: Respon Layanan

Waktu respon Exabytes dapat bervariasi dari menit ke jam tergantung pada sifat layanan. Tim akan menanggapi permintaan atau masalah pelanggan pada layanan/produk kami sesegera mungkin, dan sesuai dengan waktu tanggapan rata-rata tidak lebih dari empat (4) jam.

Part III: Pengecualian

Pelanggan tidak akan menerima kredit apa pun sehubungan dengan kegagalan atau kekurangan tingkat layanan apa pun yang disebabkan oleh atau terkait dengan:

1. Keadaan diluar kendali kami, termasuk, tanpa batasan, di luar kuasa kami, tindakan badan pemerintah mana pun, perang, pemberontakan, terorisme, sabotase, konflik bersenjata, embargo, kebakaran, banjir, pemogokan, atau gangguan tenaga kerja lainnya, gangguan atau penundaan dalam transportasi, tidak tersedianya atau gangguan atau keterlambatan dalam telekomunikasi atau layanan pihak ketiga, serangan virus atau peretas, kegagalan perangkat lunak pihak ketiga (termasuk, tanpa batasan, perangkat lunak e-commerce, pembayaran gateway, chat, statistik, atau free scripts) atau ketidakmampuan untuk memperoleh bahan mentah, pasokan, atau daya yang digunakan atau peralatan yang diperlukan untuk penyediaan SLA ini;
2. Kegagalan sirkuit akses ke jaringan kami, kecuali jika kegagalan tersebut disebabkan sepenuhnya oleh Exabytes;

3. Maintenance terjadwal, darurat, dan upgrade;
4. Masalah DNS di luar kendali langsung Exabytes;
5. Masalah dengan akses pelanggan ke FTP, POP, IMAP, atau SMTP;
6. Pelanggaran SLA palsu yang dilaporkan akibat gangguan atau kesalahan dari sistem pengukuran Exabytes;
7. Tindakan atau kelalaian pelanggan (atau tindakan atau kelalaian oleh pihak lain yang diizinkan oleh pelanggan), termasuk, namun tidak terbatas pada, pengkodean khusus (misalnya, CGI, Perl, HTML, ASP, dll.), setiap kelalaian, perbuatan melawan hukum, atau penggunaan Layanan dengan melanggar Kebijakan Ketentuan Layanan kami;
8. Pengiriman dan transmisi email atau webmail;
9. Propagasi DNS (*Domain Name Server*);
10. Kegagalan atau kerusakan peralatan atau perangkat pelanggan;
11. Kegagalan pelanggan untuk mematuhi kebijakan dan/atau petunjuk dari Exabytes dalam menggunakan layanan;
12. Kegagalan layanan yang disebabkan oleh pihak ketiga, termasuk mitra layanan Exabytes;
13. Gangguan di tempat lain di Internet yang menghambat akses ke akun Anda. Exabytes tidak bertanggung jawab atas penyimpanan cache browser atau DNS yang dapat membuat situs Anda tampak tidak dapat diakses ketika orang lain masih dapat mengaksesnya. Exabytes hanya menjamin area-area yang dianggap berada di bawah kendali Exabytes: koneksi server kami ke Internet, router kami, dan server kami."

Part IV: Kredit Layanan

Pelanggan berhak atas Outage Event Credit ("OEC") dalam bentuk kredit terhadap tagihan masa depan yang harus dibayar oleh pelanggan untuk penyediaan layanan. Pelanggan berhak atas OEC sebesar satu (1) hari biaya layanan untuk setiap satu persen (1%) tingkat layanan yang terlewatkan, dengan batas klaim maksimum sebesar 50% dari biaya layanan.

Pelanggan harus mengajukan semua klaim untuk OEC melalui email ke billing@exabytes.my dalam waktu tiga (3) hari kerja setelah layanan Exabytes kembali tersedia setelah terjadi waktu tidak aktif pada server atau jaringan yang terkait. Jika pelanggan gagal mengajukan klaim dalam waktu tiga (3) hari kerja tersebut, Exabytes berhak menolak klaim tersebut tanpa alasan apa pun.

Illustration:

Total Hari dalam Bulan	30
Total Jam Downtime dalam Bulan	48 Jam
Uptime %	100% – (48hrs / (30 x 24jam)) = 100% – 6.66% = 93.34%
Hosting Fee (Yearly)	Rp……/year
Hosting Fee (Daily)	Rp…./365 = Rp…..
93,34% dari uptime berhak atas kredit OEC pelanggan atas biaya layanan 7 hari	Rp…… x 7 = Rp…...

Klaim yang diajukan oleh pelanggan harus berisi rincian informasi berikut::

- Pengajuan melalui alamat email kontak utama dari layanan utama
- Nama
- ID Langganan/ Nama Domain/ Nama Server:
- Tanggal dan perkiraan periode downtime
- Ketidaktersediaan informasi

Setiap klaim yang diajukan tanpa rincian informasi di atas akan diperlakukan sebagai tidak lengkap dan Exabytes memiliki hak untuk menolak klaim tersebut.

Part V: Definition

Ketersediaan	Merupakan persentase waktu ketika layanan atau sistem tersedia. Perhitungan persentase Ketersediaan: % Ketersediaan = Waktu Aktif/ (total hari x total jam) x 100
Downtime	Berarti ketika sistem atau perangkat IT tidak beroperasi dan tersedia. Waktu henti = (total hari x total jam) – total waktu aktif
Ketersediaan Infrastruktur	Merupakan probabilitas ketika fasilitas dan system beroperasi Infrastruktur meliputi: a) Listrik dan Tenaga akan tersedia 99.99 pada waktu yang diukur selama periode 12 bulan

	b) Selama periode 24 jam pada beban 100%, suhu lingkungan rata-rata di Pusat Data 22oC +/- 3 oC dan tingkat kelembaban 50% RH +/- 10% harus dipertahankan tidak kurang dari 99,99% dari waktu, diukur selama periode 12 bulan. Suhu sekitar harus diukur hanya dengan menggunakan sensor yang dipasang dan dioperasikan Pusat Data.
Network uptime	Berarti ketika jaringan beroperasi dan berjalan seperti biasa.
Server Uptime	Berarti ketika server dapat diakses dari internet dan beroperasi.
Backup Uptime	Berarti saat data cadangan beroperasi dan siap untuk dipulihkan dan dipulihkan
Uptime	Berarti saat sistem atau perangkat TI beroperasi. Uptime = (total hari x total jam) – downtime

V. Modifikasi

Exabytes berhak untuk memodifikasi atau merevisi SLA ini setiap saat..

VI. Cakupan

Layanan yang dikostumisasi atau disesuaikan tidak tercakup dalam SLA ini. Pelanggan disarankan untuk meminta klarifikasi lebih lanjut dari sales dan manajer penjualan.

[akhir]