

KETENTUAN UMUM PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN UMUM – EXABYTES

Perjanjian Tingkat Layanan Umum (“SLA”) ini mengatur penggunaan produk dan layanan Exabytes, dan SLA ini harus dibaca bersama dengan Syarat dan Ketentuan Layanan Exabytes.

Tingkat Layanan dianggap tidak terpenuhi apabila persentase waktu aktif (uptime) layanan berada di bawah Tingkat Layanan yang disebutkan dalam Bagian I di bawah ini.

Apabila Tingkat Layanan tidak terpenuhi dan pelanggan mematuhi Perjanjian ini, pelanggan berhak untuk mengajukan klaim Kredit Layanan sesuai dengan Bagian IV dari SLA ini, dengan tunduk pada ketentuan dalam Bagian III SLA ini.

Bagian I: Tingkat Layanan

LAYANAN	PRODUK	TINGKAT LAYANAN
Hosting	Business Web Hosting	Sebelum v16: Exabytes setuju untuk menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan 99,5% waktu aktif server (Server Uptime) dalam setiap bulan kalender kepada pelanggan.
	WordPress Hosting	
	cPanel Web Hosting	v16 dan seterusnya: Exabytes setuju untuk menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan 99,9% waktu aktif server (Server Uptime) dalam setiap bulan kalender kepada pelanggan.
	Windows Web Hosting	Exabytes setuju untuk menggunakan upaya yang secara komersial wajar untuk menyediakan waktu aktif (server uptime) sebesar 99,5% pada setiap bulan kalender kepada pelanggan.
Server	Dedicated Server	Exabytes setuju untuk menggunakan upaya yang wajar secara komersial guna menyediakan tingkat ketersediaan Server (Server Uptime) sebesar 99,9% pada setiap bulan kalender kepada Pelanggan.
	Dedicated Email Server	
VPS	Windows VPS	Exabytes setuju untuk menggunakan upaya yang wajar secara komersial guna menyediakan tingkat ketersediaan Server (Server Uptime) sebesar 99,9% pada setiap bulan kalender kepada pelanggan.
	VPS Hosting (Linux)	Exabytes setuju untuk melakukan upaya yang secara komersial wajar guna menyediakan tingkat ketersediaan Server (Server Uptime) sebesar 99,9% pada setiap bulan kalender kepada Pelanggan.
Cloud	Exabytes Vision Cloud (EVC)	Exabytes setuju untuk menggunakan upaya yang wajar secara komersial guna memastikan tingkat ketersediaan Server (Server Uptime) sebesar 99,9% pada setiap bulan kalender kepada pelanggan.
Others	Colocation	Exabytes Network Sdn. Bhd. dan/atau entitas afiliasinya di Singapura dan Indonesia (secara bersama-sama disebut sebagai “Exabytes”) akan melakukan upaya yang wajar secara komersial (commercially reasonable efforts) untuk mempertahankan 99,9% Infrastruktur Uptime atas infrastruktur miliknya sendiri pada setiap bulan kalender dan 99,99% Infrastruktur Availability pada setiap tahun kalender untuk layanan kolokasi (colocation). Untuk keperluan klausul ini, Infrastruktur mencakup pasokan listrik, pengendalian lingkungan (suhu dan kelembapan), sistem jaringan internal, serta sistem lainnya yang secara wajar diperlukan untuk operasional pusat data.

		<u>Pengecualian</u> Komitmen uptime ini tidak berlaku terhadap setiap downtime atau ketidaktersediaan layanan yang disebabkan oleh: - Kejadian di luar kendali wajar Exabytes, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, tindakan pemerintah, perselisihan tenaga kerja, atau keadaan kahar (force majeure); - Kegagalan atau gangguan pada penyedia layanan hulu (upstream service providers), penyedia layanan internet (Internet Service Providers/ISP), atau jaringan pihak ketiga; - Perangkat keras (equipment) atau perangkat lunak (software) yang dikelola oleh Pelanggan; atau - Pemeliharaan terjadwal, dengan ketentuan Exabytes memberikan pemberitahuan sebelumnya yang wajar. Sejauh diizinkan oleh hukum yang berlaku (termasuk hukum Malaysia, Singapura, dan Indonesia), tanggung jawab Exabytes yang timbul dari atau sehubungan dengan setiap downtime atau ketidaktersediaan layanan secara tegas dibatasi hanya pada upaya pemulihan (remedies) yang secara tegas diatur dalam SLA ini. Exabytes tidak bertanggung jawab atas kerugian atau kerusakan tidak langsung, insidental, khusus, konsekuensial, penghukuman (punitive), atau teladan (exemplary), termasuk namun tidak terbatas pada kehilangan keuntungan, kehilangan pendapatan, kehilangan bisnis, kehilangan goodwill, atau kehilangan data, yang timbul dari atau berkaitan dengan setiap downtime atau ketidaktersediaan layanan, baik tanggung jawab tersebut timbul berdasarkan kontrak, perbuatan melawan hukum (termasuk kelalaian), tanggung jawab mutlak (strict liability), maupun dasar hukum lainnya. Tidak ada ketentuan dalam SLA ini yang mengecualikan atau membatasi tanggung jawab yang menurut hukum yang berlaku tidak dapat dikecualikan atau dibatasi, termasuk namun tidak terbatas pada tanggung jawab atas penipuan (fraud), kesengajaan (wilful misconduct), atau kelalaian berat (gross negligence), maupun hak-hak hukum wajib (mandatory statutory rights) yang dimiliki Pelanggan berdasarkan hukum Malaysia, Singapura, atau Indonesia.
	Back-Up	Secara umum, pencadangan (backup) tidak dijamin, dan pada akhirnya tanggung jawab atas data sepenuhnya berada pada pelanggan, serta bergantung pada layanan pencadangan yang dilanggan oleh pelanggan dari Exabytes. Untuk setiap langganan layanan pencadangan, Exabytes setuju untuk menggunakan upaya yang wajar secara komersial guna memastikan 99,9% Uptime Layanan Backup pada setiap bulan kalender bagi pelanggan.
	Third-Party Services	Apabila layanan bergantung pada, terintegrasi dengan, atau menggunakan layanan, platform, infrastruktur, solusi, atau aplikasi pihak ketiga ("Layanan Pihak Ketiga"), ketersediaan, kinerja, dan tingkat layanan dari Layanan Pihak Ketiga tersebut sepenuhnya diatur oleh syarat dan ketentuan serta komitmen tingkat layanan yang

	berlaku dari masing-masing penyedia pihak ketiga, sebagaimana dapat diperbarui dari waktu ke waktu. Exabytes tidak memiliki kendali atas Layanan Pihak Ketiga dan tidak bertanggung jawab ataupun berkewajiban atas setiap kegagalan, gangguan, keterlambatan, penurunan kinerja, penangguhan, perubahan, atau ketidakterediaan Layanan Pihak Ketiga, baik seluruhnya maupun sebagian. Setiap tingkat layanan (service level), komitmen uptime, maupun kredit layanan berdasarkan Perjanjian ini tidak berlaku terhadap, dan secara tegas mengecualikan, setiap downtime atau permasalahan kinerja yang disebabkan secara langsung maupun tidak langsung oleh Layanan Pihak Ketiga.
--	--

Bagian II: Respons Layanan

Waktu respons Exabytes dapat bervariasi, mulai dari beberapa menit hingga beberapa jam, tergantung pada jenis layanan yang diberikan. Tim kami akan menanggapi permintaan atau kendala pelanggan terkait layanan/produk kami sesegera mungkin, dengan target waktu respons rata-rata tidak lebih dari empat (4) jam.

Bagian III: Pengecualian

1. Pelanggan tidak berhak menerima kredit apa pun sehubungan dengan kegagalan atau kekurangan dalam pemenuhan tingkat layanan yang disebabkan oleh atau berkaitan dengan hal-hal berikut:
 - 1) Keadaan di luar kendali wajar kami, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam (force majeure), tindakan pemerintah, perang, pemberontakan, terorisme, sabotase, konflik bersenjata, embargo, kebakaran, banjir, pemogokan atau gangguan ketenagakerjaan lainnya, gangguan atau keterlambatan transportasi, ketidakterediaan, gangguan, atau keterlambatan layanan telekomunikasi atau layanan pihak ketiga, serangan virus atau peretas (hackers), kegagalan perangkat lunak pihak ketiga (termasuk namun tidak terbatas pada perangkat lunak e-commerce, gateway pembayaran, layanan chat, statistik, atau skrip gratis), maupun ketidakmampuan memperoleh bahan baku, persediaan, atau daya listrik yang digunakan maupun peralatan yang diperlukan untuk penyediaan SLA ini.
 - 2) Kegagalan sirkuit akses menuju jaringan kami, kecuali apabila kegagalan tersebut semata-mata disebabkan oleh Exabytes.
 - 3) Pemeliharaan terjadwal, pemeliharaan darurat, dan peningkatan (upgrade) sistem.
 - 4) Permasalahan DNS yang berada di luar kendali langsung Exabytes.
 - 5) Permasalahan akses Pelanggan terhadap FTP, POP, IMAP, atau SMTP.
 - 6) Laporan pelanggaran SLA yang tidak benar akibat gangguan atau kesalahan pada sistem pengukuran milik Exabytes.
 - 7) Tindakan atau kelalaian Pelanggan (atau tindakan maupun kelalaian pihak lain yang ditunjuk atau diberi wewenang oleh Pelanggan), termasuk namun tidak terbatas pada scripting atau coding kustom (misalnya CGI, Perl, HTML, ASP, dan sebagainya), kelalaian, kesengajaan melakukan pelanggaran (wilful misconduct), atau penggunaan layanan yang melanggar Ketentuan Layanan (Terms of Service) kami.
 - 8) Pengiriman dan transmisi email atau webmail.
 - 9) Propagasi DNS (Domain Name Server).
 - 10) Kegagalan perangkat atau peralatan milik Pelanggan.
 - 11) Kegagalan Pelanggan untuk mematuhi kebijakan dan/atau instruksi Exabytes dalam menggunakan layanan.
 - 12) Kegagalan layanan yang disebabkan oleh pihak ketiga mana pun, termasuk mitra layanan Exabytes; atau
 - 13) Gangguan pada bagian lain dari Internet yang menghambat akses ke akun Pelanggan. Exabytes tidak bertanggung jawab atas cache browser atau cache DNS yang dapat menyebabkan situs Pelanggan tampak tidak dapat diakses meskipun masih dapat diakses oleh pihak lain. Exabytes hanya menjamin area-area yang berada dalam kendali Exabytes, yaitu koneksi server kami ke Internet, router kami, dan server kami.
2. **Layanan Gratis:** Untuk menghindari keraguan, setiap layanan yang diberikan secara cuma-cuma, termasuk namun tidak terbatas pada Layanan DNS Gratis, disediakan atas dasar "sebagaimana adanya" (as-is) dan "sebagaimana tersedia" (as-available) tanpa jaminan, pernyataan, maupun syarat

apa pun, baik secara tegas maupun tersirat. Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa layanan tersebut disediakan sepenuhnya atas kebijakan dan risiko Pelanggan sendiri, dan Pelanggan tidak berhak atas Kredit Layanan, pengembalian dana, kompensasi, maupun upaya hukum lainnya apabila terjadi gangguan, kesalahan, atau kegagalan sehubungan dengan layanan tersebut.

Bagian IV: Kredit Layanan

Pelanggan berhak memperoleh Outage Event Credit ("OEC"), yang akan diberikan dalam bentuk kredit terhadap tagihan di masa mendatang yang harus dibayarkan oleh Pelanggan atas layanan yang digunakan. OEC akan dihitung berdasarkan tingkat Ketersediaan Layanan (Service Availability) aktual selama periode penagihan yang bersangkutan.

Apabila Ketersediaan Layanan aktual berada di bawah komitmen Ketersediaan Layanan yang berlaku sebagaimana ditentukan dalam Bagian I ("**Tingkat Layanan yang Berlaku**"), Pelanggan berhak memperoleh OEC sebesar biaya layanan bulanan untuk satu (1) hari atas setiap penurunan satu persen (1%) Ketersediaan Layanan aktual di bawah Tingkat Layanan yang Berlaku ("**Kegagalan Tingkat Layanan**"), dengan ketentuan bahwa jumlah maksimum OEC secara keseluruhan tidak boleh melebihi lima puluh persen (50%) dari biaya layanan bulanan yang berlaku.

Untuk menghindari keraguan, Kegagalan Tingkat Layanan dihitung sebagai berikut:

Kegagalan Tingkat Layanan = Tingkat Layanan yang Berlaku – Ketersediaan Layanan Aktual

di mana "Tingkat Layanan yang Berlaku" berarti komitmen Ketersediaan Layanan sebesar 99,9% atau 99,5%, sebagaimana berlaku untuk layanan terkait dan sebagaimana ditentukan dalam Bagian I.

Pelanggan wajib mengajukan seluruh klaim OEC melalui email ke billing@exabytes.my dalam waktu paling lambat tiga (3) hari kerja setelah layanan Exabytes kembali tersedia menyusul terjadinya downtime server atau jaringan yang dimaksud. Apabila Pelanggan tidak mengajukan klaim dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja tersebut, Exabytes berhak menolak klaim tersebut tanpa diwajibkan memberikan alasan apa pun.

Ilustrasi:

Jumlah Hari dalam Sebulan	30
Total jam downtime dalam bulan	48jam
Persentase uptime (%)	Tingkat Layanan yang Berlaku (99.9% / 99.5%, sesuai yang berlaku) – (48 jam / (30 × 24 jam)) = Tingkat Layanan yang Berlaku – 6.66% = 93.33%
Biaya Hosting (Tahunan)	Rp..../tahun
Hosting Fee (Daily)	Rp.../365 = Rp.....
OEC Illustration	Where Service Availability falls below the Applicable Service Level (99.9% / 99.5%), the Customer shall be entitled to Outage Event Credit.
Credit Calculation (7 days service charges)	Rp.... x 7 = Rp....

Klaim yang diajukan oleh pelanggan harus memuat rincian informasi sebagai berikut:

- Pengajuan melalui alamat email kontak utama pada langganan layanan;
- Nama;
- ID Langganan / Nama Domain / Nama Server;
- Tanggal dan perkiraan periode gangguan (downtime); dan
- Informasi ketidaktersediaan layanan.

Setiap klaim yang diajukan tanpa memuat salah satu rincian informasi di atas akan dianggap tidak lengkap dan Exabytes berhak untuk menolak klaim tersebut.

Untuk menghindari keraguan, tidak ada Kredit Layanan, pengembalian dana, atau kompensasi yang akan tersedia sehubungan dengan layanan apa pun yang diberikan secara gratis sebagaimana diatur dalam Bagian III: Klausul Pengecualian 2 di atas.

Bagian V: Definisi

Ketersediaan atau Availability	Berarti persentase waktu ketika layanan atau sistem tersedia. Perhitungan persentase ketersediaan: $\% \text{ Ketersediaan} = \text{Uptime} / (\text{total hari} \times \text{total jam}) \times 100$
Waktu henti atau Downtime	Artinya ketika suatu sistem atau perangkat IT tidak beroperasi dan tidak tersedia. $\text{Downtime} = (\text{total hari} \times \text{total jam}) - \text{total uptime}$
Ketersediaan Infrastructures atau Infrastructure Availability	Berarti probabilitas ketika fasilitas dan sistem sedang beroperasi. Infrastruktur meliputi: a) Sistem listrik dan daya, yang dirancang untuk memiliki ketersediaan tinggi dan bergantung pada fasilitas pusat data pihak ketiga. Ketersediaan tersebut harus diselaraskan dengan tingkat layanan (service level) yang berlaku yang disediakan oleh operator pusat data pihak ketiga tersebut; b) Dalam periode 24 jam pada beban 100%, suhu rata-rata lingkungan di Pusat Data sebesar 22°C +/- 3°C dan tingkat kelembapan sebesar 50% RH +/- 10% harus dipertahankan tidak kurang dari 99,99% dari waktu, yang diukur selama periode 12 bulan. Suhu lingkungan harus diukur hanya menggunakan sensor yang dipasang dan dioperasikan di Pusat Data.
Waktu Aktif Infrastruktur atau Infrastructure Uptime	Mengacu pada ketersediaan dan berfungsinya secara baik infrastruktur dasar yang mendukung layanan Exabytes, termasuk server, sistem kelistrikan, sistem pendingin, pengendalian lingkungan (suhu dan kelembapan), serta sistem internal yang secara wajar diperlukan untuk pengoperasian pusat data.
Waktu Aktif Server atau Server Uptime	Artinya ketika sebuah server dapat diakses dari internet dan beroperasi.
Waktu Aktif Cadangan atau Backup Uptime	Artinya ketika data cadangan sudah berfungsi dan siap untuk proses pemulihan serta pemulihan kembali (restorasi).
Waktu Aktif atau Uptime	Artinya ketika suatu sistem atau perangkat TI sedang beroperasi. $\text{Uptime} = (\text{total hari} \times \text{total jam}) - \text{waktu tidak aktif (downtime)}$

Bagian VI. Perubahan

Exabytes berhak untuk mengubah, memodifikasi, atau merevisi SLA ini kapan saja. Setiap perubahan, modifikasi, atau revisi tersebut akan mulai berlaku setelah dipublikasikan di situs web resmi Exabytes atau pada tanggal yang ditentukan di dalamnya. Exabytes dapat, atas kebijakannya sendiri, memberikan pemberitahuan terlebih dahulu atas perubahan material melalui email atau saluran komunikasi yang wajar lainnya. Penggunaan layanan secara berkelanjutan setelah tanggal efektif perubahan tersebut akan dianggap sebagai bentuk penerimaan terhadap SLA yang telah direvisi.

Bagian VII. Ruang Lingkup

SLA ini tidak berlaku untuk layanan yang disesuaikan (customised) atau layanan non-standar. Pelanggan disarankan untuk mendapatkan klarifikasi lebih lanjut dari Sales atau Account Manager masing-masing.

Bagian VIII: Bahasa

SLA ini dibuat dalam bahasa Inggris dan dapat diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia untuk kemudahan. Apabila terdapat ketidaksesuaian atau pertentangan antara kedua versi tersebut, maka versi bahasa Inggris yang akan berlaku.

[akhir]

GENERAL SERVICE LEVEL AGREEMENT- EXABYTES

This General Service Level Agreement (“SLA”) governs the use of Exabytes’ products and services, and this SLA shall be read together with the Terms of Service of Exabytes.

The Service Level is not met if the uptime percentage of the service is less than the Service Level mentioned in Part I below.

If the Service Level is not met and customers are in compliant with the Agreement, Customers will be eligible to claim for Service Credits in accordance with Part IV of this SLA subject to Part III of this SLA.

Part I: Service Level

SERVICES	PRODUCTS	SERVICE LEVEL
Hosting	Business Web Hosting	Prior to v16: Exabytes agrees to use commercially reasonable efforts to provide 99.5% Server Uptime in each calendar month to customers.
	WordPress Hosting	
	cPanel Web Hosting	v16 onwards: Exabytes agrees to use commercially reasonable efforts to provide 99.9% Server Uptime in each calendar month to customers.
	Windows Web Hosting	Exabytes agrees to use commercially reasonable efforts to provide a 99.5% Server Uptime in each calendar month to customers.
Server	Dedicated Server	Exabytes agrees to use commercially reasonable effort to provide a 99.9% Server Uptime in each calendar month to the customers.
	Dedicated Email Server	
VPS	Windows VPS	Exabytes agrees to use commercially reasonable effort provide a 99.9% Server Uptime in each calendar month to the customers.
	VPS Hosting (Linux)	Exabytes agrees to use commercially reasonable effort provide a 99.9% Server Uptime in each calendar month to the customers.
Cloud	Exabytes Vision Cloud (EVC)	Exabytes agrees to use commercially reasonable effort to ensure a 99.9% Server Uptime in each calendar month to the customers.
Others	Colocation	Exabytes Network Sdn. Bhd. and/or its affiliated entity in Singapore and Indonesia (collectively “Exabytes”) shall use commercially reasonable efforts to maintain 99.9% Infrastructure Uptime of its own infrastructure each calendar month and 99.99% Infrastructure Availability each calendar year for colocation services. For the purposes of this clause, Infrastructure includes power supply, environmental controls (temperature and humidity), internal network systems, and other systems reasonably necessary for the operation of the data centre. Exclusions The uptime commitment does not apply to any downtime or unavailability caused by: Events beyond Exabytes’ reasonable control, including but not limited to natural disasters, acts of government, labor disputes, or force majeure events;

		b. Failures or interruptions in upstream service providers, internet service providers, or third-party networks; c. Customer-managed equipment or software; or d. Scheduled maintenance provided that Exabytes gives reasonable prior notice. To the maximum extent permitted under applicable law (including the laws of Malaysia, Singapore, and Indonesia), Exabytes' liability arising out of or in connection with any downtime or service unavailability shall be strictly limited to the remedies expressly set out in this SLA. Exabytes shall not be liable for any indirect, incidental, special, consequential, punitive, or exemplary losses or damages, including but not limited to loss of profits, loss of revenue, loss of business, loss of goodwill, or loss of data, arising out of or relating to any downtime or service unavailability, whether such liability arises in contract, tort (including negligence), strict liability, or otherwise. Nothing in this SLA shall exclude or limit any liability which cannot be excluded or limited under applicable law, including but not limited to liability for fraud, wilful misconduct, or gross negligence, or any mandatory statutory rights of customers under the laws of Malaysia, Singapore, or Indonesia.
	Back-Up	Generally, back-up is non-guaranteed, and it is ultimately the responsible of the customer of their data, and subject to the back-up services subscribed by the customer from Exabytes. For any backup subscription, Exabytes agrees to use commercially reasonable effort to ensure a 99.9% Backup Service Uptime in each calendar month to the customers.
	Third-Party Services	
		Where the services depend on, integrate with, or utilise third-party services, platforms, infrastructure, solutions or applications ("Third-Party Services"), the availability, performance, and service levels of such Third-Party Services shall be governed solely by the applicable terms and service level commitments of the relevant third-party providers, as may be updated from time to time. Exabytes does not control Third-Party Services and shall not be responsible or liable for any failure, interruption, delay, degradation, suspension, modification, or unavailability of Third-Party Services, whether in whole or in part. Any service levels, uptime commitments, or service credits under this Agreement shall not apply to, and shall expressly exclude, any downtime or performance issues caused directly or indirectly by Third-Party Services.

Part II: Service Response

Exabytes' response time may be varied from minutes to hours subject to the nature of the services. The team will response to the customer's requests or issues on our services/products as soon as we could, and subject to the average response time of not more than four (4) hours.

Part III: Exceptions

1. Customer shall not receive any credits in connection with any failure or deficiency of the service level caused by or associated with:
 - 1) Circumstances beyond our reasonable control, including, without limitation, acts of God, acts of any governmental body, war, insurrection, terrorism, sabotage, armed conflict, embargo, fire, flood, strike or other labour disturbance, interruption of or delay in transportation, unavailability of or interruption or delay in telecommunications or third party services, virus attacks or hackers, failure of third party software (including, without limitation, ecommerce software, payment gateways, chat, statistics or free scripts) or inability to obtain raw materials, supplies, or power used in or equipment needed for provision of this SLA.
 - 2) Failure of access circuits to our network, unless such failure is caused solely by Exabytes.
 - 3) Scheduled maintenance and emergency maintenance and upgrades.
 - 4) DNS issues outside the direct control of Exabytes.
 - 5) Issues with FTP, POP, IMAP, or SMTP customer access.
 - 6) False SLA breaches reported as a result of outages or errors of any Exabytes measurement system.
 - 7) Customer's acts or omissions (or acts or omissions of others engaged or authorized by customer), including, without limitation, custom scripting or coding (e.g., CGI, Perl, HTML, ASP, etc), any negligence, wilful misconduct, or use of the services in breach of our Terms of Service.
 - 8) Email or webmail delivery and transmission.
 - 9) DNS (Domain Name Server) Propagation.
 - 10) Any failure of customer's devices or equipment.
 - 11) Any failure of customer to comply with the policy and/or instructions of Exabytes in using the services.
 - 12) Any failure of services caused by any third party including the service partner of Exabytes; or
 - 13) Outages elsewhere on the Internet that hinder access to your account. Exabytes is not responsible for browser or DNS caching that may make your site appear inaccessible when others can still access it. Exabytes will guarantee only those areas considered under the control of Exabytes: our server links to the Internet, our routers, and our servers.
2. **Free Services:** For the avoidance of doubt, any services provided free of charge, including but not limited to Free DNS Services, are provided on an "as-is" and "as-available" basis without any warranties, representations, or conditions of any kind, whether express or implied. The Customer acknowledges and agrees that such services are provided solely at the Customer's discretion and risk, and the Customer shall not be entitled to any Service Credits, refunds, compensation, or other remedies in the event of any interruption, error, or failure in connection with such services.

Part IV: Service Credits

Customer shall be entitled to an Outage Event Credit ("**OEC**"), which shall be provided in the form of a credit against future invoices payable by the Customer for the services. The OEC shall be calculated based on the actual Service availability during the relevant billing period. Where the actual Service Availability falls below the applicable Service Availability commitment specified in Part 1 ("**Applicable Service Level**"), the Customer shall be entitled to an OEC equivalent to one (1) day's monthly Service Charges for every one percent (1%) by which the actual Service Availability falls below the Applicable Service Level ("**Service Level Missed**"), subject always to a maximum aggregate OEC of fifty percent (50%) of the applicable monthly Service Charges.

For the avoidance of doubt, the Service Level Missed shall be calculated as follows:

Service Level Missed = Applicable Service Level – Actual Service Availability

where "Applicable Service Level" means the Service Availability commitment of 99.9% or 99.5%, as applicable to the relevant Service and as specified in Part 1.

Customer shall submit all claims for OEC by email to billing@exabytes.my within three (3) business days after the Exabytes service is available again following the server or network downtime in question. If customers fail to submit the claims within the said three (3) business days, Exabytes reserves the right to reject the claims without any reasons.

Illustration:

Total Days in a Month	30
Total Hour of Downtime in Month	48hrs
Uptime %	Applicable Service Level (99.9% / 99.5%, as applicable) – (48hrs / (30 × 24hrs)) = Applicable Service Level – 6.66% = 93.33%
Hosting Fee (Yearly)	RM200/year
Hosting Fee (Daily)	RM200/365 = RM0.548
OEC Illustration	Where Service Availability falls below the Applicable Service Level (99.9% / 99.5%), the Customer shall be entitled to Outage Event Credit.
Credit Calculation (7 days service charges)	RM0.548 x 7 = RM3.84

The claims submitted by customers must contain the following particulars of information:

- Submission by primary contact email address of the service subscription;
- Name;
- Subscription ID/ Domain Name/ Server name;
- Date and approximate period of downtime: and
- Unavailability information.

Any claims submitted without any of the particulars of information above shall be treated as incomplete and Exabytes has the right to reject such claims.

For the avoidance of doubt, no Service Credits, refunds, or compensation shall be available in respect of any services provided free of charge as set out in Part III: Exception Clause 2 above.

Part V: Definition

Availability	Means the percentage of times when the services or systems are available. Calculation of the percentage of Availability: % of Availability = Uptime/ (total day x total hours) x 100
Downtime	Means when an IT system or device is not operational and available. Downtime = (total day x total hours) – total uptime
Infrastructure Availability	Means the probability when the facilities and systems are operational. Infrastructure includes: a) Electrical and power systems, which are intended to be highly available and are dependent on third-party data centre facilities. Availability shall be aligned with the applicable service levels provided by such third-party data centre operators; b) Over a 24 hours period at 100% load, an average ambient temperature in the Data Centre of 22°C +/- 3 °C and a humidity level of 50% RH +/- 10% shall be maintained at not less than 99.99% of the time, measured over any period of 12 months. Ambient temperature shall be measured using only Data Centre installed and operated sensors.
Infrastructure Uptime	Refers to the availability and proper functioning of the underlying infrastructure that supports Exabytes' services, including servers, power systems, cooling systems, environmental controls (temperature and humidity), and internal systems reasonably necessary for the operation of the data centre.
Server Uptime	Means when a server is accessible from the internet and operational.

Backup Uptime	Means when the backup data is operational and ready for recovering and restoration.
Uptime	Means when an IT system or device is operational. Uptime = (total day x total hours) – downtime

Part VI. Modification

Exabytes reserves the right to amend, modify, or revise this SLA at any time. Any such amendment, modification, or revision shall become effective upon publication on Exabytes' official website or on such later date as may be specified therein. Exabytes may, at its discretion, provide prior notice of any material amendments through email or other reasonable communication channels. Continued use of the services after the effective date of the amendment shall constitute acceptance of the revised SLA.

Part VII. Scope

This SLA does not apply to customised or non-standard services. Customers are advised to obtain further clarification from their respective Sales or Account Manager.

Part VIII: Language

This SLA is made in the English language and may be translated into Bahasa Indonesia for convenience. In the event of any inconsistency or conflict between the two versions, the English version shall prevail.

[End]