

Service Level Agreement

Pendahuluan

Wowrack percaya untuk menyediakan layanan terbaik yang memberikan kepuasan kepada masing-masing pelanggan. Kami memahami betapa pentingnya server atau ketersediaan website anda di Internet dan kami akan mengambil setiap langkah yang kami bisa untuk memberikan tingkat layanan yang terbaik di industri ini. Kami telah memperbaiki SLA (Service Level Agreement) untuk memastikan kinerja maksimum dan berapa lamanya server up kembali (uptime). Persetujuan Tingkat Layanan (SLA) ini disediakan untuk semua layanan hosting Wowrack tanpa adanya biaya tambahan

Jaringan Uptime

Wowrack menjamin bahwa jaringan kami akan tersedia 99,5% setiap waktu untuk jaringan International dan 99.0% untuk jaringan Public Exchange. Jaringan Uptime didefinisikan atas ketersediaan semua jaringan infrastruktur Wowrack termasuk perangkat keras seperti router, firewall, switch, dan kabel penting untuk operasi server Anda. Wowrack menganggap jaringan yang down adalah ketika ada 100% paket loss selama kurung waktu 5 menit antara jaringan Wowrack dan International atau Public Exchange. Jaringan downtime diukur dari waktu Wowrack menyatakan pemadaman jaringan sampai dengan server tersedia kembali di Internet.

Sesuai dengan Bagian “Pengecualian dan Permintaan Kredit” dibawah ini, atas permintaan Pelanggan, apabila jaringan turun dibawah batasan yang dicantumkan diatas, Wowrack akan memberikan kredit sebesar 5% berdasarkan biaya dasar bulanan yang terkait dengan perangkat keras/hardware tersebut untuk setiap jam downtime (sampai dengan 75% dari biaya bulanan pelanggan).

Infrastruktur Uptime

Wowrack menjamin bahwa infrastruktur kami akan tersedia 100% setiap waktu. Kami menjamin ketersediaan pentingnya system infrastruktur yang diperlukan untuk mengoperasikan server Anda yang meliputi **listrik, HVAC, UPS, PDU dan kabel listrik**. Downtime infrastruktur diukur dari waktu Wowrack menyatakan tidak tersedianya infrastruktur sampai dengan server on kembali (dinyalakan kembali).

Sesuai dengan Bagian “Pengecualian dan Permintaan Kredit” dibawah ini, atas permintaan Pelanggan, apabila infrastruktur turun dibawah 100%, Wowrack akan memberikan kredit sebesar 5% berdasarkan biaya dasar bulanan yang terkait dengan perangkat keras/hardware tersebut untuk setiap jam downtime (sampai dengan 50% dari biaya bulanan pelanggan).

Managed Service / Layanan Professional

Wowrack menyediakan 24/7 Managed Services Support ke pelanggan yang berlangganan dengan layanan Enterprise Managed Service. Wowrack memberikan jaminan waktu dalam kurung waktu 10 menit untuk memberikan respon awal dan menugaskan seorang IT teknis dari pihak sistem ataupun jaringan untuk membantu pelanggan. Apabila terjadi kelalaian dari IT teknis tim Wowrack dan mengakibatkan system ataupun jaringan down, maka Wowrack akan memberikan kredit sebesar 5% berdasarkan dari biaya. Managed Service Support per bulan untuk setiap jam downtime (sampai dengan 75% dari biaya Managed Service Support per bulan) terkait dengan perangkat keras/hardware tersebut.

Jaminan Perangkat Keras/Hardware

Wowrack menjamin pemeliharaan semua server hosting yang Wowrack miliki dan berada di data center Wowrack. Wowrack akan menginisialisasikan penggantian hardware yang rusak dalam waktu 2 jam dari waktu kami menyatakan masalah. Dalam hal tidak tersedianya hardware identik, Wowrack akan mengganti hardware yang rusak dengan perangkat keras yang sama sementara dengan tujuan untuk membuat server beroperasi kembali. Setelah kedatangan hardware pengganti, kami akan memberitahukan kepada Pelanggan mengenai pilihan untuk mengganti hardware atau tetap menggunakan server sementara yang sedang berjalan. Perangkat keras didefinisikan sebagai: CPU (prosesor), CPU (prosesor) fan, RAM (memori), Motherboard, hard drive, kartu video, power supply, dan perangkat keras terkait lainnya.

Sesuai dengan Bagian “Pengecualian dan Permintaan Kredit” dibawah ini, atas permintaan Pelanggan, apabila Wowrack gagal untuk mengganti perangkat keras yang rusak dalam waktu 4 jam garansi, setelah dari 4 jam tersebut Wowrack akan memberikan kredit sebesar 5% berdasarkan biaya dasar bulanan yang terkait dengan perangkat keras/hardware tersebut untuk setiap jam downtime (sampai dengan 50% dari biaya bulanan pelanggan).

Jaminan Layanan Public Cloud - Cloudraya

Wowrack menjamin bahwa infrastruktur public cloud Cloudraya akan tersedia 99.9% setiap waktu. Kami menjamin ketersediaan pentingnya system infrastruktur yang diperlukan untuk mengoperasikan server Anda yang meliputi **listrik, HVAC, UPS, PDU, kabel listrik, storage (media penyimpanan) dan network (jaringan)**. Downtime infrastruktur diukur dari waktu Wowrack menyatakan tidak tersedianya infrastruktur sampai dengan layanan virtual mesin dan storage on kembali (dinyalakan kembali).

Sesuai dengan Bagian “Pengecualian dan Permintaan Kredit” dibawah ini, atas permintaan Pelanggan, apabila infrastruktur turun dibawah 99.9%, Wowrack akan memberikan kredit sebesar waktu yang hilang berdasarkan tarif per jam yang telah dikeluarkan.

Monitoring Server

Wowrack menyediakan 24/7 monitoring ke semua managed Dedicated Server di Data Center kami. System monitoring kami akan mengirimkan “ping” ke sever Anda untuk ketersediaan uptime setiap 5 menit. Apabila server Anda tidak terjangkau, IT teknisi kami akan memberikan pemberitahuan lewat E-mail, SMS, Message Platform atau Telepon.

Email Jaminan Support (Bantuan)

Wowrack memberikan jaminan waktu 1 jam untuk memberikan respon bantuan untuk pelanggan Managed Services. Managed Services didefinisikan pada awal servis kontrak. Dalam kebanyakan kasus, pelanggan harus mengeluarkan tambahan biaya untuk mendapatkan Wowrack managed services kalau tidak berlangganan managed services. Semua pelanggan lainnya dijamin 4 jam untuk mendapatkan respond dari email yang dikirimkan ke support@wowrack.co.id.

Pengecualian

Pelanggan tidak akan menerima kredit dalam SLA ini sehubungan dengan adanya kegagalan atau kekurangan dari layanan operasi yang disebabkan oleh:

- Kondisi diluar kendali kami yang diakibatkan langsung atau tidak langsung dari tindakan badan pemerintah, perang, terorisme, sabotase, pemberontakan, embargo, mogok atau gangguan aktifitas buruh lainnya, gangguan transportasi, gangguan telekomunikasi atau layanan pihak ketiga, bencana alam atau bencana, kebakaran, banjir, kekurangan daya listrik, gangguan dalam kemampuan mendapatkan bahan baku atau pasokan, ketidakmampuan untuk mendapatkan perangkat lunak dan perangkat keras dari pihak ketiga, dan keadaan lain diluar kendali kami untuk menyediakan SLA ini.
- Kegagalan data atau sirkuit telekomunikasi yang disebabkan oleh jaringan yang rusak oleh penyedia layanan telekomunikasi.
- Pemeliharaan jaringan secara terjadwal ataupun darurat, atau upgrade perangkat lunak / perangkat keras.
- Keamanan Jaringan atau Internet pelanggan termasuk virus, malware, hacking, penolakan layanan dan penyalahgunaan layanan baik yang disetujui/tidak disetujui oleh pengguna.
- DNS atau masalah email diluar kendali Wowrack
- Kegagalan/kerusakan peralatan pelanggan sendiri
- Tindakan kelalaian pelanggan atau orang lain yang terkait, disetujui/tidak disetujui oleh pelanggan, termasuk tanpa batas, setiap kelalaian, kesalahan yang disengaja, pelanggaran dari syarat dan ketentuan yang diberikan Wowarck.

Permintaan Kredit

Dalam rangka memenuhi persyaratan untuk permintaan kredit, akun pelanggan harus tercatat baik dengan tidak adanya tunggakan pada saat masalah terjadi. Pelanggan bertanggung jawab dalam mendokumentasikan dan menyerahkan semua bukti dari masalah yang terjadi. Dalam hal apapun satu klaim tidak boleh tumpang tindih dengan klaim yang lain. Setiap permintaan kredit harus diterima dalam waktu 5 hari dari masalah yang terjadi dan harus disetujui oleh team support Wowrack. Kegagalan dalam pengajuan permintaan kredit akan mengakibatkan hilangnya klaim. Klaim bisa ditulis melalui e-mail ditujukan ke alamat sales@wowrack.co.id sehingga pihak akun manager akan bisa melakukan tindakan selanjutnya.

Setiap kredit yang berlaku akan dimasukkan ke dalam faktur pelanggan dalam waktu 1 siklus penagihan setelah Wowrack menyetujui permintaan kredit pelanggan. Kredit yang diberikan tidak termasuk pajak dan akan dibebankan kepada pelanggan.

Tanpa mengabaikan apapun dalam SLA ini, jumlah total yang dikreditkan kepada pelanggan tidak akan melebihi biaya dasar bulanan yang dibayarkan pelanggan untuk bulan tersebut. Biaya dasar bulanan didefinisikan biaya layanan bulanan yang dibayarkan pelanggan tidak termasuk biaya tambahan seperti kelebihan bandwidth, tambahan IP, tambahan hardware, software atau layanan lainnya. Wowrack akan menjadi satu-satunya arbiter dalam menentukan persetujuan permintaan kredit.