

Target Pengukuran Layanan / *Service Level Assurance (SLA)*

Berikut adalah SLA yang telah disetujui oleh PARA PIHAK sebagai dasar penerimaan Layanan. Tidak ada ukuran lain yang digunakan kecuali yang telah disetujui secara tertulis oleh PARA PIHAK. Ketersediaan seluruh Layanan INDONET sebagai berikut:

Ketersediaan *Service Level Assurance (SLA)* sebesar 99,5% (sembilan puluh sembilan koma lima perseratus) untuk:

1. Pusat Data / *Data Center*;
2. Internet Dedicated;
3. Local Loop Dedicated;
4. IP Transit; dan
5. Virtual Private Server.

Catatan:

- INDONET tidak bertanggung jawab atas:
 - (i) ketersediaan dan pemenuhan infrastruktur *local loop* sesuai dengan permintaan dan/atau pengajuan dari PELANGGAN berdasarkan *Work Order*; dan
 - (ii) ketersediaan dan pencapaian *Service Level Assurance (SLA)* sebagaimana ditetapkan dalam dokumen ini, apabila local loop disediakan sendiri oleh PELANGGAN.
- INDONET tidak bertanggung jawab atas ketersediaan dan pencapaian *Service Level Assurance (SLA)* sebagaimana ditetapkan dalam dokumen ini, terhadap layanan lainnya di luar Layanan yang diberikan oleh INDONET, termasuk terhadap layanan yang terhubung (baik secara langsung maupun tidak langsung) dengan Layanan INDONET.
- Khusus untuk pelanggan yang mengambil layanan internet, VPS (Virtual Private Server) dan/atau IP transit apabila terdapat serangan cyber, antara lain SQL Injection, Ddos attack, spoofing, botnet, xss attack, dan serangan sejenis lainnya ("**Serangan**"), dari

The following SLA has been agreed by the PARTIES as the basis of Service acceptance. No other measurements shall be used unless agreed in writing by the Parties. Availability of all INDONET's Services are as follow:

The availability of *Service Level Assurance (SLA)* of 99.5% (ninety nine point five percent) for:

1. *Data Center*;
2. Internet Dedicated;
3. Local Loop Dedicated;
4. IP Transit; and
5. Virtual Private Server.

Notes:

- INDONET shall not be liable to:
 - (i) the availability and fulfilment of local loop infrastructure in accordance with request and/or submission from CUSTOMER based on *Work Order*; and
 - (ii) the availability and achievement of *Service Level Assurance (SLA)* as stipulated in this document, in case of the local loop is provided by the CUSTOMER itself.
- INDONET shall not be liable to the availability and achievement of *Service Level Assurance (SLA)* as stipulated in this document for other services outside the Services provided by INDONET, including to the service connected (either directly or indirectly) with INDONET's Service.
- Specifically for customers who subscribe to internet services, VPS (Virtual Private Server), and/or IP transit, if there is a cyber-attack, including but not limited to SQL Injection, DDoS attack, spoofing, botnet, XSS attack, or similar attacks ("**Attacks**"), originating from the

network/server PELANGGAN yang berdampak ke Layanan pelanggan INDONET lainnya, maka INDONET berhak menutup port dan/atau koneksi PELANGGAN tanpa perlu adanya konfirmasi ataupun pemberitahuan sebelumnya ("**Penutupan Port**"). INDONET akan membuka kembali port dan/atau koneksi apabila berdasarkan penilaian INDONET secara wajar, Serangan telah teratasi.

- Penutupan Port sebagaimana dimaksud pada poin di atas bukan merupakan peristiwa yang mempengaruhi SLA INDONET. Untuk menghindari keraguan, apabila terjadinya penurunan SLA dikarenakan Penutupan Port ini, INDONET tidak wajib melakukan Perhitungan Pengurangan Tagihan kepada PELANGGAN dan/atau ganti rugi dalam bentuk apapun.

CUSTOMER's network/server that impacts other INDONET customers' services, INDONET has the right to close the CUSTOMER's port and/or connection without prior confirmation or notice ("**Port Closure**"). INDONET will reopen the port and/or connection once INDONET reasonably determines that the Attack has been mitigated.

- The Port Closure as referred to the point above does not constitute an event that affects INDONET's SLA. For the avoidance of doubt, if there is a decrease in the SLA due to the Port Closure of this SLA, INDONET is not obligated to perform any Billing Reduction Calculation for the CUSTOMER and/or provide any form of compensation.