



# KETENTUAN KERJASAMA

Versi 1.0.0.20160310

Ketentuan kerjasama ini merupakan bentuk perjanjian antara **Pengguna** atau **Pelanggan/Client** (selanjutnya disebut Pihak Pertama / Pengguna) dengan **PT. Amilna Komputasi Awan** (selanjutnya disebut Pihak Kedua / Amilna) yang berlaku ketika Pihak Pertama / Pengguna menyatakan kesediaannya bekerjasama atau menyatakan persetujuannya menggunakan layanan yang disediakan Pihak Kedua / Amilna.

Ketentuan Kerjasama ini terbagi menjadi 5 (Lima) bagian, yaitu: Syarat Penggunaan, Kebijakan Privasi, Ketentuan Tingkat Layanan, Lingkup Kerjasama dan Ketentuan Pembayaran. Jika diperlukan, maka ketentuan-ketentuan lainnya akan ditambahkan dalam **Ketentuan Khusus** yang terpisah dari ketentuan ini.

## Syarat Penggunaan

1. Semua transfer data, penggunaan media penyimpanan, data atau materi yang melanggar ketentuan dari peraturan perundang-undangan Republik Indonesia adalah terlarang di dalam Layanan Pihak Kedua / Amilna.
2. Materi yang disebut dalam poin 1 juga termasuk materi yang hak ciptanya dimiliki oleh pihak lain yang penggunaannya tanpa izin terkait hak cipta, ataupun dianggap mengancam, terindikasi SARA Pihak Kedua / Amilna, ataupun materi yang dilindungi peraturan perundang-undangan Republik Indonesia.
3. Tindakan pornografi dan keasusilaan umum adalah terlarang, yaitu menggunakan layanan Pihak Kedua / Amilna untuk mengiklankan, menyimpan, mengirimkan, menayangkan, atau menyediakan pornografi dan keasusilaan umum dalam bentuk gambar, tulisan, foto, video, dan sejenisnya.
4. Tindakan memfitnah dan menghina adalah terlarang, yaitu menggunakan Layanan Pihak Kedua / Amilna sebagai sarana untuk mengirim bahasa kasar, memfitnah, melecehkan, mengancam, menghasut, menyudutkan, dan segala hal yang dapat menimbulkan keresahan masyarakat.
5. Pelarangan juga Pihak Kedua / Amilna terapkan pada segala aktifitas yang melanggar hukum atau menggunakan muatan yang dapat merusak *Server* Pihak Kedua / Amilna maupun *server* lain yang ada di Internet atau yang dapat mengakibatkan kerusakan nama baik dari Pihak Kedua / Amilna. Pelarangan juga diterapkan pada pemberian tautan terhadap muatan tersebut.



6. Berikut ini merupakan contoh, dan tidak terbatas hanya pada contoh ini, tentang muatan maupun tautan yang terlarang untuk digunakan di Layanan Pihak Kedua / Amilna: Piranti lunak bajakan, Program *Hacker* maupun cracker (program *hacking*), *Situs warez*, *Trojan horse*, *Malware*, *Backdoor*, *Spyware*, *Torrent*, Berkas audio atau video bajakan, Software atau tautan yang dapat merugikan Pihak Kedua / Amilna.
7. Pelanggaran atau percobaan pelanggaran terhadap Ketentuan layanan ini, maka Pihak Kedua / Amilna berhak menolak, membatalkan atau menangguhkan akun Layanan. Semua pengecualian harus mendapatkan konfirmasi tertulis dari Pihak Kedua / Amilna.
8. Layanan Pihak Pertama / Pengguna akan ditangguhkan secara seketika apabila pada akun Pihak Pertama / Pengguna terdapat aktifitas ilegal, termasuk namun tidak terbatas yang sebagaimana telah dijelaskan dalam poin 6.
9. Pihak Kedua / Amilna tidak akan memantau semua kegiatan Pihak Pertama / Pengguna, namun ketika Pihak Kedua / Amilna melihat adanya indikasi kegiatan berbahaya yang melanggar Syarat Penggunaan, Pihak Kedua / Amilna berhak mengambil tindakan untuk menghentikan kegiatan tersebut, termasuk penghapusan informasi, mematikan situs *web*, memblokir transmisi, memutus akses ke Internet, atau tindakan lain yang dianggap tepat oleh Pihak Kedua / Amilna.
10. Pihak Kedua / Amilna dibebaskan oleh Pihak Pertama / Pengguna dari segala klaim atau tuntutan yang terjadi akibat kerugian yang timbul dari penyalahgunaan Layanan oleh Pihak Pertama / Pengguna maupun pihak ketiga lainnya.
11. Bila dipandang perlu Pihak Pertama / Pelanggan menyediakan materi kepada Pihak Kedua / Amilna untuk keperluan Layanan yang telah dipesan Pihak Pertama / Pengguna.
12. Hanya untuk penggunaan Aplikasi Khusus (selanjutnya disebut APLIKASI) yang dikembangkan dan diserahkan kepada Pihak Pertama / Pengguna, maka penggunaan juga mengikuti syarat-syarat berikut ini:
  - a) Pihak Pertama / Pengguna diperbolehkan untuk mengakses data tetapi tidak diperbolehkan untuk mengubah struktur aplikasi dan database aplikasi tersebut, maka jika terjadi masalah pada database tersebut maupun pada APLIKASI yang ditimbulkan oleh perubahan oleh Pihak Pertama / Pengguna, hal tersebut tidak menjadi tanggung jawab Pihak Kedua / Amilna.
  - b) Apabila dilakukan penambahan atau modifikasi APLIKASI oleh Pihak Pertama / Pengguna, maka Pihak Kedua / Amilna tidak bertanggung jawab terhadap



segala sesuatu yang diakibatkan oleh penambahan dan / atau perubahan tersebut, dan tanggung jawab Pihak Kedua / Amilna kepada Pihak Pertama / pengguna sebagaimana yang tercantum pada **Ketentuan Khusus** dianggap telah dipenuhi sepenuhnya oleh Pihak Pihak Kedua / Amilna.

- c) Pihak Kedua / Amilna tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan data yang disebabkan oleh kerusakan *Server* komputer / hardware, virus, *Hacker*, maupun kerusakan pada jaringan sistem komputer, oleh sebab itu Pihak Kedua / Amilna menyarankan kepada Pihak Pertama / Pengguna untuk melakukan backup data secara berkala.
13. Para pihak sepakat untuk mencegah agar tidak sampai terjadinya kesalahan dalam pengadaan APLIKASI, maka APLIKASI yang telah selesai dibuat akan dievaluasi dan diadakan pengujian bersama.
14. Perlu diingat dalam Backlink bagian bawah website dalam Layanan Pihak Kedua / Amilna, maka Pihak Pertama / Pengguna dilarang untuk menghilangkan backlink tersebut terkecuali dengan izin Pihak Kedua / Amilna yang dijelaskan dalam Ketentuan Khusus.
15. Dengan menggunakan layanan Pihak Kedua / Amilna, maka Pihak Pertama / Pengguna dianggap telah menyatakan kesediaannya bekerjasama atau menyatakan persetujuannya terhadap Ketentuan Kerjasama ini.

## Kebijakan Privasi

1. Kebijakan ini dibuat sebagai komitmen dari Pihak Kedua / Amilna untuk kepercayaan Pihak Pertama / Pengguna sebagai pelanggan Pihak Kedua / Amilna, serta untuk menjaga kerahasiaan dari privasi Pihak Pertama / Pengguna. Hal tersebut disampaikan pada dokumen ini, tentang bagaimana pengelolaan informasi yang telah Pihak Pertama / Pengguna berikan kepada Pihak Kedua / Amilna.
2. Ketika Pihak Pertama / Pengguna mendaftar untuk berlangganan Layanan Amilna, maka Pihak Kedua / Amilna meminta beberapa data kepada Pihak Pertama / Pengguna seperti: nama lengkap, alamat email, alamat domisili yang dapat berupa alamat pribadi maupun alamat kantor, nomor telepon pribadi atau kantor, nomor fax pribadi atau kantor, pertanyaan rahasia dan jawabannya, serta *password*.
3. Secara otomatis, Pihak Kedua / Amilna juga merekam alamat IP Pihak Pertama / Pengguna ketika Pihak Pertama / Pengguna mendaftar Layanan serta ketika Pihak Pertama / Pengguna melakukan akses pada situs yang menggunakan Layanan Pihak Kedua / Amilna. Perekaman alamat IP ini juga dapat terjadi pada semua Layanan Pihak Kedua / Amilna yang dilakukan oleh sistem dari masing-masing



layanan secara otomatis. Semua perekaman alamat IP hanya dipakai sebagai alat jejak atau log untuk pembuktian keabsahan akses yang mungkin dibutuhkan dikemudian hari serta untuk kebutuhan statistik.

4. Pada semua halaman di situs Pihak Kedua / Amilna baik itu situs *web* Pihak Pertama / Pengguna yang menggunakan Layanan Pihak Kedua / Amilna, maka Pihak Kedua / Amilna menggunakan cookies yang hanya bisa dibaca oleh *Server* Pihak Kedua / Amilna untuk memastikan apakah Pihak Pertama / Pengguna pernah mengakses situs tersebut sebelumnya, berapa lama Pihak Pertama / Pengguna mengakses serta halaman apa saja yang telah Pihak Pertama / Pengguna kunjungi.
5. Semua informasi tentang Pihak Pertama / Pengguna yang Pihak Kedua / Amilna kumpulkan melalui halaman situs Pihak Kedua / Amilna menggunakan proteksi SSL yang menjamin data yang dikirimkan dari peramban Pelanggan ke *Server* dari Pihak Kedua / Amilna terenkripsi dengan sertifikat dari *Public Certificate Authority*.
6. Dari waktu ke waktu Pihak Kedua / Amilna juga selalu melakukan pengelolaan keamanan dari database *Server* yang dipakai untuk menyimpan semua data Pihak Pertama / Pengguna yang ada.
7. Informasi Pihak Pertama / Pengguna sebagai Pelanggan dari Pihak Kedua / Amilna merupakan sesuatu yang sangat serius bagi Pihak Kedua / Amilna. Pihak Kedua / Amilna tidak akan pernah menjual ataupun memberikan informasi tersebut kepada pihak ketiga tanpa kesepakatan tertulis dari Pihak Pertama / Pengguna. (Pengecualian apabila diminta oleh pihak penegak hukum yang berwenang, dengan putusan pengadilan).
8. Pihak Kedua / Amilna menjamin penggunaan informasi yang diberikan kepada Pihak Kedua / Amilna, hanya dipakai sebagai kebutuhan antara Pihak Pertama / Pengguna dan Pihak Kedua / Amilna untuk kebutuhan Layanan, kebutuhan dukungan serta transaksi Layanan, serta tidak akan disalahgunakan penggunaannya untuk hal-hal diluar kepentingan antara Pihak Pertama / Pengguna serta Layanan Pihak Kedua / Amilna.
9. Dengan persetujuan Pihak Pertama / Pengguna, Pihak Kedua / Amilna dapat menampilkan testimoni dari Pengguna, logo dari Pihak Pertama / Pengguna serta alamat situs Pihak Pertama / Pengguna yang menggunakan Layanan dari Pihak Kedua / Amilna.



## Ketentuan Tingkat Layanan

Ketentuan Tingkat Layanan (*Service Level Agreement / SLA*) menjelaskan mengenai tanggung jawab Pihak Kedua / Amilna sebagai penyedia Layanan kepada Pihak Pertama / Pengguna. Tanggung jawab tersebut adalah target persentase yang dijamin oleh Pihak Kedua / Amilna sebesar 99% waktu hidup per bulan.

Dengan menggunakan Layanan Pihak Kedua / Amilna maka Pihak Pertama / Pengguna dianggap mengerti dan menyetujui bahwa Layanan yang digunakan merupakan tanggung jawab Pihak Pertama / Pengguna sepenuhnya. Pihak Pertama / Pengguna bertanggung jawab atas kerugian yang dialami Pihak Pertama / Pengguna secara langsung maupun tidak langsung, ataupun kerugian karena kehilangan pendapatan/keuntungan nyata yang diharapkan Pengguna, dan tuntutan dari pihak manapun atas terganggunya Layanan Pihak Kedua / Amilna.

Ketika Pihak Kedua / Amilna tidak mampu memenuhi 99% waktu hidup per bulan maka akan ada kompensasi berupa pemotongan biaya layanan kepada Pihak Pertama / Pengguna pada bulan berikutnya yang disebut dengan kredit Layanan.

SLA Amilna memiliki komitmen sebagai berikut:

1. **JARINGAN.** Pihak Kedua / Amilna menjamin waktu hidup jaringan 99% per bulan di luar waktu pada saat pemeliharaan yang telah terjadwal dan diumumkan melalui email kepada Pihak Pertama / Pengguna paling lambat 24 jam sebelumnya. Hal yang terjadi diluar kendali Pihak Kedua / Amilna seperti anomali routing, asimetris, inkonsistensi dan terputusnya jaringan internet tidak akan dianggap sebagai suatu kegagalan dari jaminan waktu hidup jaringan ini.
2. **INFRASTRUKTUR.** Pihak Kedua / Amilna menjamin Layanan infrastruktur sistem akan tersedia 99% setiap bulannya termasuk pemeliharaan.
3. **SERVER DAN HOST.** Pihak Kedua / Amilna menjamin 99% Layanan dari semua host *Server* termasuk komputasi, penyimpanan dan virtualisasi perangkat keras (*hypervisor*). Jika sebuah host *Server* gagal, Pihak Kedua / Amilna menjamin bahwa perbaikan akan selesai dalam waktu paling lambat 7 jam 12 menit terhitung dari waktu identifikasi masalah. Jika migrasi *Server* diperlukan karena degradasi performa *Server* host, Pihak Kedua / Amilna akan mengirimkan notifikasi ke pada Pihak Pertama / Pengguna paling lambat 24 jam melalui e-mail sebelum melakukan migrasi, kecuali dalam status darurat maka Pihak Kedua / Amilna harus melakukan migrasi untuk melindungi data Pihak Pertama / Pengguna.
4. Semua Layanan Amilna tersedia 99% setiap bulannya, namun tidak termasuk untuk:
  1. Masalah pada jaringan atau koneksi internet Pihak Pertama / Pengguna.



2. Masalah pada komputer Pihak Pertama / Pengguna termasuk pada perangkat keras/lunak pihak ke-3.
  3. Masalah sambungan ke Layanan karena tindakan Pihak Pertama / Pengguna yang mengganggu keamanan, misalnya pemindaian port Pihak Kedua / Amilna melalui router yang memicu penutupan port yang digunakan oleh Pihak Pertama / Pengguna.
  4. Jadwal pemeliharaan, Pihak Kedua / Amilna akan memberikan pemberitahuan melalui e-mail paling lambat 24 jam sebelum masa pemeliharaan.
  5. Pemasangan "*hotfix*" akan dilakukan secepat mungkin setelah pengujian, dengan pemberitahuan dalam waktu paling lambat 24 jam melalui e-mail.
  6. Terdapat *bugs* pada perangkat lunak yang menyebabkan gangguan Layanan.
  7. Force Majeure yang berarti setiap peristiwa atau keadaan di luar kontrol dari Pihak Kedua / Amilna seperti kebakaran, perang, terorisme, kegiatan kriminal, huru-hara, ledakan, sabotase, embargo, bencana alam, pemogokan, kebijakan pemerintah, perubahan hukum, atau kebijakan investasi di Indonesia.
5. Pihak Kedua / Amilna mempunyai cadangan data Layanan secara penuh yang hanya dapat digunakan untuk kepentingan Pemulihan Data (*Data Recovery*) terhadap gangguan yang terjadi pada perangkat keras dan lunak milik Pihak Kedua / Amilna sehingga layanan tidak dapat diakses dan mengharuskan untuk melakukan pemulihan dari cadangan data. Waktu menyimpan salinan cadangan data adalah minus satu hari (H-1). Pihak Kedua / Amilna tidak bertanggung jawab atas kehilangan data akibat kesalahan Pihak Pertama / Pengguna.
  6. Pihak Pertama / Pengguna bertanggung jawab untuk setiap komputer dan *mobile device* Pihak Pertama / Pengguna, termasuk konfigurasi *patch*, *upgrade*, dan keamanan. Ketika Pihak Pertama / Pengguna membutuhkan dukungan Pihak Kedua / Amilna untuk mengerjakan Layanan konfigurasi tersebut, maka akan ada biaya tambahan yang akan dikenakan kepada Pihak Pertama / Pengguna sesuai dengan ketentuan yang disediakan Pihak Kedua / Amilna.
  7. Jaminan 99% waktu hidup untuk Jaringan, Infrastruktur, *Server* dan Host dikonversi menjadi 7,2 jam kompensasi waktu mati yang dihitung pada setiap bulannya. Ketika Pihak Kedua / Amilna tidak memenuhi jaminan waktu hidup tersebut, Pihak Kedua / Amilna akan menggunakan rumus di bawah ini untuk menghitung kredit layanan sebagai pengganti kerugian yang diberikan kepada Pihak Pertama / Pengguna:  $n \text{ jam per } 720 \text{ (24 jam x 30 hari) kali } 100\%$ . Pihak Kedua / Amilna akan memberikan kompensasi berupa potongan biaya web hosting sebesar 5 x kredit layanan (di luar 1% dan *downtime*).



8. Semua klaim SLA harus diberitahukan melalui email ke [support@amilna.co.id](mailto:support@amilna.co.id) dalam waktu tujuh hari terhitung dari waktu kejadian. E-mail harus mencakup semua informasi yang relevan, seperti nama akun, nama host, alamat IP, dan deskripsi kejadian. Kredit SLA akan diberikan sebagai kompensasi pengurangan jumlah tagihan Pihak Pertama / Pengguna pada bulan berikutnya.
9. Tidak ada kredit layanan yang diberikan untuk gangguan Layanan yang disebabkan oleh:
  1. Tindakan atau kesalahan Pihak Pertama / Pengguna.
  2. Rusaknya perangkat keras atau perangkat lunak yang digunakan oleh Pihak Pertama / Pengguna.
  3. Peristiwa kahar (*force majeure*).
  4. Pihak Pertama / Pengguna melanggar Ketentuan Kerjasama ini.
10. Hanya untuk Aplikasi Khusus (selanjutnya disebut APLIKASI) yang dikembangkan dan diserahkan kepada Pihak Pertama / Pengguna, maka tingkat Layanan juga mengikuti ketentuan berikut ini:
  1. Untuk menjamin bahwa APLIKASI tersebut dapat dioperasikan, maka Pihak Kedua / Amilna berkewajiban untuk :
    1. Memberikan pelatihan atau menyediakan tutorial pemakaian APLIKASI kepada Pihak Pertama / Pengguna yang disebut dalam Ketentuan Khusus.
    2. Memberikan garansi *support* dalam APLIKASI ini yang sebagaimana dijelaskan dalam Ketentuan Khusus.
  2. Pihak Kedua / Amilna berkewajiban untuk memberikan penjelasan tentang sistem maupun prosedur yang berhubungan dengan APLIKASI yang akan dibuat, sebagaimana yang akan dijelaskan dalam Ketentuan Khusus.
  3. Pihak Pertama / Pengguna berkewajiban memfasilitasi Pihak Kedua / Amilna dalam hal sebagaimana yang akan dijelaskan dalam Ketentuan Khusus.
  4. Pihak Kedua / Amilna memberikan hak penuh kepada Pihak Pertama / Pengguna untuk menggunakan APLIKASI yang telah diinstalasikan pada *Server* yang telah disepakati bersama, namun source code APLIKASI tetap menjadi milik Pihak Kedua / Amilna dan pihak ketiga penyedia API (*Application Programming Interface*), kecuali yang telah diinstalasikan pada infrastruktur milik Pihak Pertama / Pengguna.
  5. Hak atas pengakuan APLIKASI diatur sebagaimana dalam Ketentuan Khusus.





## Lingkup Kerjasama

Ketentuan kerjasama ini berlaku pada salah satu atau lebih dari lingkup yang dikerjasamakan sebagaimana termuat dalam proforma invoice. Adapun keseluruhan lingkup kerjasama yang ada dalam penawaran ini adalah:

1. *Web Hosting Startup*. Aplikasi Web CMS (*Content Management System*) yang dapat digunakan untuk Company Profile & Blog dan terintegrasi dengan Accounting System dan E-Commerce.
2. *Web Hosting Advanced*. Aplikasi ERP (*Enterprise Resource Planning*), *Referral Marketing System*, ataupun Web GIS (*Geographic Information System*).
3. *Corporate Identity*. Desain Logo, Brosur, *Flyer*, *Banner* & Audio Visual yang profesional untuk menunjang promosi bisnis Pihak Pertama / Pengguna.
4. *Web Design*. Desain website yang spesifik & berbeda dari yang lain, profesional & responsive akan menarik perhatian & minat pengunjung website.
5. *Web Content Management*. Mengelola isi website dengan mengatur segala kebutuhan website seperti, artikel, gambar, video serta memberikan konsultasi kepada Pihak Pertama / Pengguna untuk hasil terbaik.
6. *Special Application*. Pembuatan aplikasi khusus lainnya baik berbasis desktop, mobile maupun web dengan kebutuhan yang spesifik, dimana desain & fitur yang dibuat dapat menyesuaikan keinginan Pihak Pertama / Pengguna.

## Ketentuan Pembayaran

1. Semua Invoice / Tagihan akan Pihak Kedua / Amilna kirim melalui support@amilna.co.id maka Pihak Pertama / Pengguna harus melakukan pembayaran berdasarkan invoice yang diterima pada batas tanggal yang telah ditentukan.
2. Pihak Pertama / Pengguna diharuskan membayar tepat waktu atas service yang Pihak Pertama / Pengguna pesan selambat-lambatnya pada waktu yang tertera dalam invoice. Apabila melebihi waktu yang telah ditentukan, maka Pihak Kedua / Amilna berhak untuk menanggukkan Account apabila terjadi penunggakan pembayaran. Account akan diaktifkan kembali setelah diterima konfirmasi pembayaran.
3. Cara Pembayaran dapat dilakukan dengan sistem 20% *Down Payment* pada saat perintah kerja (*Purchasing Order / PO*) diterbitkan dan sisanya 80% setelah pekerjaan selesai.





4. Pembayaran dapat dilakukan melalui Bank dibawah ini :

- Bank : **Bank Syariah Mandiri**
- Cabang : **Bintaro**
- No. Rek. : **704 129 3987**
- Nama Rek. : **PT AMILNA KOMPUTASI AWAN**

5. Setelah melakukan melakukan transfer pembayaran, silahkan lakukan konfirmasi pembayaran agar Kami dapat segera memproses pesanan Anda. Konfirmasi dapat dilakukan melalui email [support@amilna.co.id](mailto:support@amilna.co.id).

6. Dengan melakukan pembayaran kepada Pihak Kedua / Amilna, maka Pihak Pertama / Pengguna dianggap telah menyatakan kesediaannya bekerjasama atau menyatakan persetujuannya terhadap Ketentuan Kerjasama ini.

Segala penambahan dan/atau perluasan dari Ketentuan Kerjasama ini, akan dituangkan dalam tambahan/*addendum* atau Ketentuan Kerjasama yang baru.