

## Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (“SLA”) atau perjanjian level pelayanan menggambarkan komitmen WebMantap untuk memberikan kepuasan pelanggan yang sangat baik untuk setiap pelanggan. WebMantap memahami pentingnya ketersediaan website di Internet dan WebMantap akan mengambil setiap langkah yang bisa dilakukan untuk memberikan tingkat layanan dan kinerja maksimum dan uptime yang sebanding dengan yang terbaik di industry ini.

SLA ini disediakan untuk semua pelanggan WebMantap tanpa biaya tambahan. SLA ini digabungkan dengan referensi ke setiap perjanjian yang mungkin anda miliki dengan WebMantap. WebMantap dapat memodifikasi atau mengubah SLA ini setiap saat dengan memasang revisi di [www.webmantap.com](http://www.webmantap.com). Dengan menggunakan layanan WebMantap, anda setuju untuk versi terbaru dari SLA ini.

### Network Uptime (Uptime Jaringan)

WebMantap menjamin bahwa jaringan akan tersedia 100% dari waktu dalam satu bulan kalender tertentu, tunduk pada ketentuan SLA yang lain. Ketersediaan jaringan didefinisikan oleh ketersediaan semua jaringan WebMantap infrastruktur penting untuk pengoperasian server atau layanan, termasuk perangkat keras jaringan seperti router, firewall, switch dan kabel. Jaringan tidak tersedia ketika ada 100% packet loss antara jaringan WebMantap dan internet, dan diukur dari waktu WebMantap mengakui adanya terjadi pemadaman jaringan hingga persentase packet loss dikembalikan ke sesuatu yang kurang dari 100%. Apabila ketersediaan jaringan terjadi penurunan di bawah 100% di bawah persyaratan SLA ini, WebMantap akan memberikan kredit pelanggan sebesar 5% dari biaya paket WebMantap per bulan untuk setiap jam downtime (hingga 75% dari biaya bulanan paket WebMantap).

### Email Support Guarantee (Jaminan Email Dukungan)

WebMantap menjamin 1 jam waktu respon dukungan email untuk pelanggan dengan paket MEDIUM dan BIG PLAN, dan 3 jam dukungan waktu respon untuk semua pelanggan lainnya, sesuai dengan syarat yang tersisa dari SLA ini. Jaminan ini hanya berlaku pada saat jam kerja (Senin – Jumat 9:00 – 17:00 WIB, tidak termasuk hari libur).

E-mail untuk dukungan harus dikirim ke [support@webmantap.com](mailto:support@webmantap.com). Jika WebMantap gagal untuk merespon dalam batas waktu ini WebMantap akan memberikan kredit pelanggan 5% dari biaya paket WebMantap per bulan untuk setiap email yang belum terjawab.

### Pengecualian

Pelanggan tidak akan menerima kredit dalam SLA ini jika ada hubungan dengan kegagalan atau kekurangan layanan operasi yang disebabkan oleh atau berhubungan dengan:

- Kondisi di luar kontrol WebMantap yang wajar, termasuk yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari tindakan badan pemerintah, perang, terorisme, sabotase, pemberontakan, embargo, pemogokan atau gangguan tenaga kerja lainnya, gangguan lalu lintas atau transportasi, gangguan atau keterlambatan dalam telekomunikasi atau jasa pihak ketiga, bencana alam atau bencana, kebakaran, banjir, kekurangan daya fasilitas, gangguan dalam kemampuan untuk mendapatkan bahan baku atau pasokan, ketidakmampuan untuk mendapatkan perangkat lunak di pihak ketiga dan perangkat keras dan setiap keadaan lain di luar kendali kami.
- Kegagalan data atau sirkuit telekomunikasi yang disebabkan oleh jaringan yang rusak dari penyedia.
- Terjadwal dan pemeliharaan jaringan darurat atau software / hardware upgrade.
- Pelanggaran keamanan jaringan atau Internet termasuk virus / serangan worm, penolakan layanan & penyalahgunaan layanan oleh wewenang atau pengguna yang tidak sah.
- DNS atau email masalah di luar kendali langsung WebMantap.
- Tindakan pelanggan dari kelalaian atau tindakan kelalaian orang lain yang terkait, resmi atau tidak sah oleh pelanggan, termasuk tanpa batasan, setiap kelalaian, kesalahan yang disengaja, pelanggaran istilah WebMantap tentang layanan dan kebijakan penggunaan diterima WebMantap ini.
- Pelanggan yang tidak membayar.

## **Permintaan Kredit**

Untuk memenuhi persyaratan untuk permintaan kredit, akun pelanggan harus dalam keadaan baik dengan tidak ada hutang pada saat kegagalan untuk memenuhi persyaratan SLA ini terjadi. Pelanggan bertanggung jawab untuk mendokumentasikan dan menyerahkan semua bukti dari kegagalan. Setiap kredit permintaan harus diterima dalam waktu 5 hari dari terjadinya kegagalan dan harus disetujui oleh tim WebMantap. Kegagalan untuk mengirimkan permintaan kredit pada waktu yang tepat akan mengakibatkan penolakan permintaan. Setiap kredit yang valid akan diterapkan pada faktur pelanggan berikutnya. Tanpa mengabaikan hal dalam SLA ini sebaliknya, jumlah total dikreditkan ke dalam pelanggan tidak akan melebihi tujuh puluh lima persen (75%) dari biaya tagihan berikutnya yang dibayar oleh pelanggan untuk bulan tersebut. WebMantap akan menjadi satu-satunya yang menentukan persetujuan permintaan kredit.