



## Services Level Agreement (Kesepakatan Tingkat Layanan)

Semua pelanggan JARINGANHOSTING.COM diwajibkan membaca dan menyetujui Kesepakatan Tingkat Layanan (Services Level Agreement) ini.

### 1. CUSTOMER SUPPORT

Semua pelanggan JARINGANHOSTING.COM berhak mendapatkan pelayanan sepenuhnya dari kami. Semua pertanyaan yang berhubungan dengan teknis penggunaan Control panel hosting, layanan email, software dan semua layanan yang disediakan oleh JARINGANHOSTING.COM dapat diajukan melalui

- Customer Help Desk Area
- Customer Knowledge Base Center
- Layanan Chat

Jikalau Anda memiliki pertanyaan yang berhubungan dengan masalah-masalah teknis, maka Anda harus menyampaikan masalah itu melalui Customer Help Desk Area yang telah kami sediakan. Kami tidak melayani pertanyaan-pertanyaan teknis melalui live chatting ataupun via telpon and ini dikarenakan masalah-masalah teknis umumnya membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih lama.

Hubungan melalui live chat ataupun via telepon hanya dikhususkan untuk pertanyaan-pertanyaan soal fitur hosting dan sales.

Dalam keadaan normal, staff kami akan meresponse pertanyaan Anda dalam waktu kurang dari 2 jam (selambat-lambatnya 8 jam), kecuali terjadi gangguan pada perangkat komunikasi kami. Jika pertanyaan yang sama Anda kirim berulang-ulang, maka kami hanya akan meresponsnya dalam 1 kali.

JARINGANHOSTING.COM menjamin akan mengangkat semua telepon yang masuk pada jam kerja kami, sejauh line kami masih cukup untuk melayani pelanggan kami. Staff kami akan meresponse semua pertanyaan dan keluhan pelanggan yang berkaitan dengan servis kami.



Namun kami tidak dapat melayani hal-hal sebagai berikut:

1. Meminta staff kami untuk mengaktifkan accountnya tanpa pembayaran dan konfirmasi pembayaran terlebih dahulu
2. Meminta staff kami untuk mengganti alamat email atau password accountnya, tanpa dapat menunjukkan identitas aslinya
3. Meminta staff kami memberikan informasi customer (login, profil, dll) lainnya, yang bukan haknya
4. Meminta staff kami untuk melakukan hal yang akan merugikan pihak lain
5. Pertanyaan yang bersifat training dan di luar servis kami, misalnya cara membuat, penggunaan atau instalasi software/script (PHP/CGI/ASP/JSP/Python/Database dsbnya), cara pembuatan website dengan menggunakan software (Dreamweaver, Frontpage dan lain-lain) atau cara penggunaan aplikasi lainnya
6. Meminta staff kami untuk meng-update (upload) semua data customer yang seharusnya menjadi kewajiban customer sendiri
7. Meminta staff kami untuk mengurus nama domain yang bukan didaftarkan melalui JARINGANHOSTING.COM
8. Meminta ganti rugi dari JARINGANHOSTING.COM untuk biaya/denda yang ditimbulkan oleh pihak ketiga misalnya biaya telepon lokal maupun interlokal/roaming, akses internet, biaya meterai/pos dan sebagainya
9. Meminta staff kami menjawab pertanyaan-pertanyaan teknis, seperti mengenai permasalahan error dalam website Anda, problem di Control Panel, dan lain sebagainya

JARINGANHOSTING.COM tidak bertanggung jawab terhadap kesalahan yang ditimbulkan akibat penjawaban support JARINGANHOSTING.COM baik melalui telepon, chat atau melalui e-mail. Bagaimanapun kami akan berusaha sebaik mungkin untuk menyelesaikan masalah pelanggan kami



## 2. SERVER DAN NETWORKING

Kami memiliki partner bisnis yang terpercaya dan berpengalaman dibidang Web Hosting dan Server. Secara umum, saat ini kami mengoperasikan 5 Data Center aktif yang berlokasi di Seattle (US), Dallas (TX), Washington D.C.(US), Amsterdam(Belanda) dan Singapura. Khusus untuk pelanggan kami yang berada di Indonesia, kami merekomendasikan data center kami yang berlokasi di Singapura.

JARINGANHOSTING.COM tidak bertanggung jawab apabila situs tidak bisa diakses karena kesalahan ISP pelanggan, Local area network pelanggan, Atau kesalahan setting internet pada komputer pelanggan itu sendiri

Jika ada maintenance atau apapun yang menyebabkan server kami down, kami akan memberitahunan terlebih dahulu melalui email yang tercatat di sistem billing kami

JARINGANHOSTING.COM melakukan monitoring bandwith yang digunakan pelanggan sesuai dengan paket yang telah disepakati. Apabila pelanggan kami menggunakan bandwith lebih dari yang telah disepakati, JARINGANHOSTING.COM berhak menonaktifkan situs sampai masa bandwith tersebut berakhir (1 bulan). JARINGANHOSTING.COM akan memperingatkan terlebih dahulu kepada pelanggan melalui email default pelanggan