



## Terms of Service

### Pendahuluan

Ketentuan Layanan atau Terms of Service (TOS) disediakan oleh Wowrack Indonesia untuk melindungi pelanggan Wowrack Indonesia dan juga memberikan Wowrack Indonesia kemampuan untuk menjalankan Pelayanan Hosting yang cepat dan selalu tersedia.

### Perubahan Kebijakan

Ketentuan Layanan ini belum mencakup keseluruhan. Wowrack Indonesia berhak merubah Ketentuan Layanan jika diperlukan. Perubahan pada Ketentuan Layanan berlaku 30 hari setelah TOS yang baru direvisi dipublikasikan di situs kami di <http://www.wowrack.co.id> di bagian kebijakan & ketentuan. Pelanggan yang kurang setuju dengan kebijakan baru bisa mengirim email ke [sales@wowrack.co.id](mailto:sales@wowrack.co.id) dalam jangka waktu 30 setelah TOS yang terbaru dipublikasikan. Jika tidak mengirimkan email, maka akan dianggap setuju dengan TOS yang terbaru.

Pelanggan yang tidak setuju dengan aturan terbaru diharuskan mengirim email ke [sales@wowrack.co.id](mailto:sales@wowrack.co.id) dengan mencantumkan alasan mengapa pelanggan tidak setuju. Jika tidak ada persetujuan yang dicapai tentang aturan baru tersebut setelah 30 hari diumumkan, pelanggan dapat membatalkan pelayanan dengan Wowrack Indonesia tanpa dikenai hukuman dengan mengirim email ke [sales@wowrack.co.id](mailto:sales@wowrack.co.id) untuk meminta pembatalan. Jika menanggukuhkan persetujuan timbal balik, maka TOS sebelumnya akan berlaku.

### Hubungan Reseller dengan Wowrack Indonesia

Setiap reseller merupakan satuan mandiri yang tidak mempunyai hubungan lain selain dengan Wowrack Indonesia untuk menjual produk dan jasa Wowrack Indonesia.

### Konten yang Dilarang

Pelayanan yang disediakan oleh Wowrack Indonesia dapat digunakan untuk tujuan hukum. Semua konten ilegal dilarang dalam jaringan Wowrack Indonesia. Termasuk konten berikut, tidak terbatas pada: distribusi material yang memiliki hak cipta, material yang dinilai membahayakan atau tidak pantas, atau material yang dilindungi oleh rahasia perniagaan dan undang-undang lainnya. Pelanggan menyetujui untuk mengganti rugi dan menjaga Wowrack Indonesia dari tuntutan apapun yang dihasilkan dari pelayanan yang mencederai pelanggan atau pihak lainnya.

Contoh konten yang tidak diperbolehkan:

- Software bajakan
- Wares sites
- Segala bentuk peretasan/ hacking
- Port scanning
- IRC bots
- Hate sites
- Program dan arsip peretasan/ hacking
- Bit torrent
- Pornografi dibawah umur/ anak
- Konten dewasa
- Email bombing
- Email spammers
- Spoofing



- Forging packet headers/routing information
- Flood pings
- Mengedarkan program berbahaya kedalam server atau jaringan Wowrack Indonesia
- Situs spamvertised

### **Pengaturan Konten Server**

Wowrack Indonesia tidak mengatur konten dari server manapun di dalam jaringan kami. Jika Anda mengetahui ada kegiatan hosting konten yang dilarang pada jaringan kami, segera laporkan ke [abuse@wowrack.co.id](mailto:abuse@wowrack.co.id). Wowrack Indonesia akan menanganinya secepatnya.

### **Third Party Mass Mailers (Pengiriman Email Massal Orang Ketiga)**

WOWRACK INDONESIA TIDAK MENGIZINKAN THIRD PARTY MASS MAILER PADA JARINGAN KAMI. Definisi third party mass mailer adalah sebuah perusahaan atau orang yang melakukan mass mailing untuk perusahaan selain kepada pelanggan mereka sendiri. Setiap pelanggan yang menggunakan server dan/ atau akun untuk third party mailing, akun tersebut akan dihentikan segera. Semua biaya dan layanan pra-bayar tidak akan dikembalikan

### **Mass Mailers (Pengiriman Massal)**

Kami benar-benar menjaga IP kami supaya tidak masuk dalam daftar hitam oleh organisasi seperti Spamhaus. Satu-satunya cara adalah menjamin bahwa penerima email Anda menerima email yang Anda kirim berasal dari server Anda yang berada dalam jaringan milik Wowrack Indonesia. Jika Anda berencana melakukan mass mailing (mengirim sejumlah email secara terus menerus), beritahukan kepada kami sebelum menggunakan jaringan kami untuk melakukan mass mailing. Anda harus mematuhi Akta CAN-SPAM tahun 2003. Semua alamat email dalam daftar Anda harus terkonfirmasi opt-in. Anda harus mengatur catatan dari semua persetujuan dan informasi opt-in secara lengkap dan akurat, dan mampu menyajikan catatan tersebut kepada Wowrack Indonesia jika sewaktu-waktu diminta untuk menunjukkan. Jika Anda tidak dapat memberikan informasi ini ketika diminta, kami dapat memblokir email pada server Anda secepatnya, dan tidak menutup kemungkinan untuk menghentikan akun Anda sepenuhnya.

Kami TIDAK akan menyediakan layanan kepada siapapun atau perusahaan manapun yang telah tercatat dalam daftar ROKSO (<http://www.spamhaus.org/rokso>) atau daftar manapun yang menunjukkan Anda telah melakukan spamming. Kami TIDAK MENGIZINKAN SPAMMING dan akan menindak keras kegiatan SPAMMING. Kami juga tidak akan memberikan layanan kepada perusahaan atau perorangan yang sering tercatat dalam Spamhaus atau organisasi blacklisting lainnya. Jika kami menerima pengaduan spam yang berkaitan dengan server Anda secara konsisten dan Wowrack Indonesia terkena dampak negatif karena kegiatan server Anda, kami memberikan batas waktu 48 jam untuk memindahkan server Anda ke penyedia hosting lainnya. Baca "Kebijakan Zero Tolerance Spam" kami di <http://www.wowrack.co.id> di bagian kebijakan & ketentuan.

### **Penyalahgunaan Jaringan**

Penyalahgunaan jaringan sangatlah dilarang. Termasuk hal berikut, tidak terbatas pada: port scanning, penyangkalan pelayanan, penembusan jaringan, akses tanpa izin, sniffing, spoofing, penyebaran virus, percobaan peretasan dan vulnerability scanning. Jika ditemukan pengguna yang melakukan segala jenis penyalahgunaan jaringan, berakibat pada penutupan akun pengguna secara permanen.



### **Keamanan Server**

Pelanggan bertanggung jawab melindungi server dan passwordnya sendiri. Jika suatu saat keamanan jaringan dapat ditembus karena lemahnya pengamanan server pengguna, pelanggan bertanggung jawab mengganti biaya tim keamanan Wowrack Indonesia untuk mengembalikan kinerja jaringan seperti semula.

### **DDOS atau Serangan Lainnya**

Setiap server yang menyerang server lain yang berada dalam jaringan Wowrack Indonesia atau diluar jaringan Wowrack Indonesia, akan segera ditutup. Pengumuman penutupan pelayanan akan diumumkan kepada pelanggan. Setiap IP yang ada di dalam jaringan Wowrack Indonesia akan SEGERA di-nullrouted jika DDOS didalam jaringan diserang yang berakibat buruk pada jaringan tersebut. Apabila hal ini terjadi, maka server pelanggan tidak dapat mengakses Internet. Pengumuman untuk pelanggan diberikan ketika diberlakukan null routed pada IP yang ada. Jika serangan mereda maka IP tersebut tak lagi di-null routed. Pelanggan harus memeriksa akibat dari serangan dan selanjutnya memberitahukan kepada Wowrack Indonesia bahwa masalah tersebut telah dapat diatasi. Pemilik IP yang baru saja diserang akan ditagih oleh teknisi jaringan ketika berhadapan dengan serangan DDOS. Kelebihan penggunaan bandwidth dikarenakan serangan DDOS akan dibebankan kepada pelanggan.

### **Pemeliharaan Hardware**

Wowrack Indonesia bertanggung jawab untuk kerusakan hardware dari server Dedicated kami. Kami akan mengganti perangkat keras Anda yang mengalami kerusakan sesegera mungkin. Untuk info lebih jauh berkaitan dengan penggantian perangkat keras, silakan mengunjungi Service Level Agreement (SLA) kami pada <http://www.wowrack.co.id> pada bagian kebijakan & ketentuan.

### **Konten Data dan Perlindungan**

Karena semua server selalu tersambung dengan Internet, dimohon untuk selalu waspada karena konten dalam server bisa saja diretas/ dihack, terserang virus, atau serangan lainnya yang bersifat merugikan diluar kendali kami. Karena beberapa hal tersebut dan penyebab lainnya, pelanggan bisa saja kehilangan seluru konten dari server miliknya. Oleh karenanya pelanggan disarankan untuk melakukan backup data ke server eksternal dan/ atau off-site location. Kami melakukan back-up server-server hosting virtual kami setiap harinya. Bagaimanapun juga, Wowrack Indonesia tidak bertanggung jawab atas kehilangan data walaupun backup telah dilakukan

### **Server Uptime**

Wowrack Indonesia berkomitmen menyajikan uptime terbaik untuk semua server yang ada dalam fasilitas Wowrack Indonesia. Jika ada hal-hal yang terjadi diluar kendali kami, pelanggan diingatkan bahwa pelayanan server sedang menurun (berhenti berfungsi) karena beberapa alasan ketika diluar kendali Wowrack Indonesia. Wowrack Indonesia tidak bertanggung jawab atas kehilangan/ kerusakan data yang disebabkan oleh berhenti berfungsinya server milik pelanggan. Informasi selanjutnya untuk garansi uptime, silakan mengunjungi "Service Level Agreement" (SLA) milik Wowrack Indonesia pada <http://www.wowrack.co.id> dibagian kebijakan & ketentuan.

### **Pemakaian Daya untuk Co-location**

Pelanggan tidak diperkenankan menggunakan lebih dari 80% dari sirkuit daya mereka. Jika pelanggan daya sebesar 20 Amp, pelanggan hanya boleh menggunakan sebesar 16 Amp. Pelanggan yang menggunakan daya melebihi dari 80% dianjurkan memiliki daya tambahan sebesar 20 Amp dan memindahkan pemakaian tenaga yang berlebihan pada sirkuit daya yang baru. Pelanggan dapat meminta untuk memeriksa daya yang mereka



gunakan pada sirkuit daya mereka kapan pun di saat jam kerja normal. (Gratis satu kali pemeriksaan setiap 30 hari)

### **Keamanan Kabinet dan Isle Way**

Pelanggan harus selalu menutup kabinet mereka setiap waktu. Tidak diijinkan jika peralatan berada di luar rak. Kami akan mengingatkan pelanggan untuk menutup seluruh pintu kabinet, dan pelanggan harus mematuhi dan melakukannya dalam jangka waktu 48 jam. Jika tidak bisa memenuhinya maka peralatan Anda akan offline untuk menutup kabinet. Wowrack Indonesia tidak bertanggung jawab jika ada masalah yang muncul setelah mematikan hardware dengan cara mencabut kabel atau jika peralatan Anda tidak kembali setelah memindahkan hardware Anda untuk menutup pintu kabinet. Pelanggan akan dikenai faktur atas pekerjaan yang diselesaikan oleh Wowrack Indonesia.

Penghapusan data pada Dedicated Server, Virtual Hosting dan VPS

Ketika diberlakukan pembatalan atau pemberhentian layanan, semua data pelanggan yang ada pada server milik Wowrack Indonesia akan dihapus. Termasuk pembatalan dan pemberhentian yang dikarenakan tidak adanya pembayaran

Tidak ada penghapusan data untuk perangkat keras Co-location

Wowrack Indonesia tidak akan menghapus data apapun di setiap perangkat keras, bahkan jika kami harus menjual perangkat keras dikarenakan tidak adanya pembayaran

### **Pengaduan**

Setiap pengaduan akan kami tangani dengan segera. Pada saat akun sedang diperiksa, Wowrack Indonesia berhak memberhentikan, membatasi, atau menutup akun. Kami akan menonaktifkan akun pelanggan jika kebijakan Wowrack Indonesia dilanggar. Laporkan setiap pelanggaran ke [abuse@wowrack.co.id](mailto:abuse@wowrack.co.id)

### **Bantuan untuk Pelanggan**

Untuk respon yang cepat, kirimkan permintaan bantuan teknis Anda ke [support@wowrack.co.id](mailto:support@wowrack.co.id). Anda juga bisa meminta bantuan dengan mengirimkan tiket bantuan ke <https://esupport.wowrack.com>. Sistem tiket kami diawasi 24 jam seminggu untuk memudahkan respon yang cepat. Telepon juga tersedia pada jam kerja. Bantuan darurat juga tersedia lewat telepon setiap saat.

Prosedur menghubungi Wowrack Indonesia EMERGENCY (jaminan respon dalam 15 menit):

1. Hubungi nomor telepon pusat kami (khusus client Managed Service): 031 6000 2888 (Senin-Jumat 09.00-17.00). Masuk pada opsi department support. Dan memasukkan 5 digit nomor ID Anda yang telah kami berikan.
2. Mengirimkan tiket permasalahan merupakan pilihan yang lebih baik ([support@wowrack.co.id](mailto:support@wowrack.co.id)). Dengan cara ini kami dapat menghindari kesalahan berkaitan dengan pengenalan suara/ perihal kejernihan suara.

### **Pemberitahuan Email Otomatis**

Pelanggan tidak diperbolehkan mengirim peringatan secara otomatis dari monitoring server mereka ke alamat email milik Wowrack Indonesia manapun tanpa ada otorisasi dari Wowrack Indonesia sebelumnya. Contohnya: Jika ada pelayanan monitoring dari pihak ketiga yang mengirim Anda pesan (ping) pada server Anda setiap 5 menit, sebaiknya tidak langsung mengadukan kepada [support@wowrack.co.id](mailto:support@wowrack.co.id) atau alamat email milik Wowrack Indonesia manapun.



### Memulai Pelayanan

Dedicated Server dan atau Private Cloud akan aktif secara normal antara 24-72 jam setelah ada pembayaran sudah lunas dan terverifikasi. Ketika proses aktivasi harus berlangsung lebih dari 72 jam, kami akan menginformasikan kepada Anda untuk perkiraan waktu pengaturan. Pelayanan untuk dedicated Server yang khusus akan dimulai pada waktu yang bervariasi berkaitan dengan ketersediaan hardware atau software. Pengaturan Virtual Hosting akan disusun dalam jangka waktu 24 jam setelah pebayaran penuh. Penetapan waktu Co-location bermacam-macam tergantung dari ketersediaan colo space

### Pembayaran

Semua aturan pembayaran dan biaya bulanan didahulukan sebelum memulai pekerjaan apa pun. Wowrack Indonesia tidak akan mengaktifkan akun yang belum dilunasi atas alasan apapun. Pelanggan menyetujui untuk membayar semua biaya yang telah dihitung menurut formulir penyerahan pesanan pelanggan atau menurut yang sudah disetujui lewat email. Biaya bantuan akan dibebankan per jamnya dan mungkin membutuhkan pembayaran lebih lanjut.

Jika Anda masih pelanggan kami dan tanpa ada keterlambatan pembayaran, kami menyusun pengaturan tambahan dengan segera tanpa perlu memverifikasi pengaturan Anda dari bagian penagihan kami.

### Pembagian Pembayaran (Pro-rata)

Wowrack Indonesia akan membagi rata semua pembayaran setiap awal bulan. Kami akan mengenakan pembayaran sebulan penuh pada faktur pertama Anda dan membagi pembayaran secara rata pada faktur kedua Anda. Ketika sampai waktunya pada periode faktur ketiga, siklus penagihan Anda dimulai pada awal bulan.

Contohnya, jika Anda memulai layanan pada 16 Maret dengan pembayaran setiap bulannya Rp 100.000, pembayaran Anda sebagai berikut:

Bulan Pertama: Rp 100.000 (16 Maret - 15 April)

Bulan Kedua: Rp 46.670 (16 April - 30 April)

Bulan ketiga dan seterusnya: Rp 100.000 (1 Mei - 31 Mei)

### Tata Cara Pembayaran

Wowrack Indonesia hanya menerima cash dan transfer melalui bank BCA dan Mandiri. Kirim bukti pembayaran tersebut ke: Intiland Tower, 10th Floor Suite 2E. Jln. Panglima Sudirman 101-103, Surabaya 60271, Indonesia, atau Anda bisa mengirimkan email ke [billing@wowrack.co.id](mailto:billing@wowrack.co.id) atau melalui halaman confirm payment (pembayaran) yang ada di <http://www.wowrack.co.id>.

### Faktur

Semua faktur akan dikirim secara elektronik lewat email dalam format pdf. Faktur juga dapat dicetak untuk dikirimkan kepada alamat pelanggan lewat pos jika pelanggan memintanya dan pelanggan tidak dikenai biaya.

### Pemakaian Bandwidth dan Kelebihan Biaya

Setiap akun memiliki jatah bandwidth yang tersedia untuk digunakan. Setiap pemakaian bandwidth yang melebihi batas dari jatah bulanan akan dikenakan biaya yang sesuai dengan persyaratan pada persetujuan order di awal atau yang telah tertera situs di [Wowrack.co.id](http://Wowrack.co.id). Bandwidth yang tidak terpakai tidak dapat digunakan lagi di bulan berikutnya. Wowrack Indonesia menyediakan pembaca MRTG untuk setiap server/ software dedicated/ co-location. Adalah tanggung jawab pengguna untuk memantau pemakaian bandwidth pada peralatan yang digunakan.



Pelanggan bersedia membayar biaya tambahan untuk pemakaian bandwidth yang berlebihan yang terpakai oleh server/ peralatan pelanggan. Jika Anda menggunakan jatah bandwidth secara berlebihan, Wowrack Indonesia akan mengeluarkan faktur untuk biaya kelebihan pemakaian bandwidth yang berlaku segera. Jika tidak dapat memenuhi pembayaran pada kelebihan pemakaian bandwidth berakibat pembatasan/ pengurangan bandwidth bahkan penghentian.

### **Penghitungan Bandwidth**

Bandwidth dihitung berdasarkan rumus berikut:

1. Untuk bandwidth yang dihitung "transfer data per Gigabyte", contohnya 1000 Gig, dihitung:
  - a. Total pemakaian bandwidth bulanan = (Rata-rata masuk perbulan = rata-rata keluar perbulan)/8 bit x 60 detik x 60 menit x 24 jam x jumlah hari dalam sebulan.
  - b. Jika dalam sebulan sebuah server memiliki rata-rata "MASUK" bulanan sebesar 312 kbps dan rata-rata "KELUAR" bulanan sebesar 933 kbps pada bulan April akan dihitung sebagai berikut:
  - c. Total pemakaian bandwidth bulanan =  $(933+312)/8 \times 60 \text{ detik} \times 60 \text{ menit} \times 24 \text{ jam} \times 30 \text{ hari} = 404 \text{ GB}$
2. Bandwidth yang dihitung "X" Mbps (95% tile) maka tidak ada penghitungan yang dilakukan. Grafik MRTG akan memberitahukannya secara tepat.

### **Transfer Kepemilikan Server/ Layanan**

Wowrack Indonesia membolehkan pelanggan untuk mentransfer kepemilikan server Anda kepada satuan usaha lainnya. Pelanggan diharuskan membayar biaya administratif sebesar Rp 85.000,- jika ingin melakukannya. Hubungi [sales@wowrack.co.id](mailto:sales@wowrack.co.id) untuk meminta transfer kepemilikan.

### **Penagihan dan Pembaharuan Informasi Pelanggan**

Pelanggan bertanggung jawab untuk memberitahukan perubahan informasi termasuk perubahan alamat, perubahan alamat email, pergantian pemilik server, dan informasi perubahan penagihan. Untuk memperbaharui informasi Anda, Anda dapat menghubungi manajer Anda, mengirim email ke [billing@wowrack.co.id](mailto:billing@wowrack.co.id) atau menggunakan "payment update form" yang ada di [Wowrack.co.id](http://www.wowrack.co.id) di bagian support. Jika Anda tidak memperbaharui informasi Anda, menyebabkan Wowrack Indonesia tidak dapat menghubungi Anda jika ada permasalahan yang dapat mengganggu layanan Anda.

### **Perubahan Harga**

Wowrack Indonesia berhak untuk merubah harga dari pelayanan kapanpun. Pelanggan yang telah berlangganan tidak akan terpengaruh oleh perubahan harga. Jika pelanggan yang telah berlangganan terpengaruh oleh perubahan harga, maka Wowrack Indonesia akan memberi pengumuman selama 30 hari kepada pelanggan tersebut untuk menyetujui atau membatalkan layanan dengan Wowrack Indonesia. Pelanggan yang memiliki kontrak tidak akan terpengaruh oleh perubahan harga selama masa kontrak.

### **Pembatalan**

Anda dapat melakukan pembatalan kontrak bulanan pelayanan hosting dengan pemberitahuan lebih lanjut selama 20 hari. Gunakan formulir permintaan pembatalan yang ada di Wowrack Customer Portal pada <http://customer.wowrack.co.id>. Jika melakukan permintaan pembatalan melalui cara lainnya akan dianggap tidak sah. Wowrack Indonesia tidak akan mengembalikan/ mengganti segala biaya untuk pembatalan layanan sebelum berakhir jangka waktu pembayaran apapun alasan pembatalannya.



Wowrack Indonesia tidak akan mengganti biaya pengaturan pembatalan untuk akun manapun. Pembatalan persetujuan kontrak berlaku 50% dari sisa nilai pada kontrak. Beberapa kontrak mungkin tidak dapat dibatalkan apapun alasannya. Konsultasikan dengan manajer akun Anda untuk memutuskan apakah kontrak Anda memenuhi syarat untuk melakukan pembatalan lebih awal.

### **Co-location Pengiriman Perangkat Keras**

Sebelum pelanggan mengirim perangkat keras apapun kepada fasilitas Wowrack Indonesia untuk penempatan, pelanggan harus memiliki tiket untuk menjalankan pengiriman. Ketika perangkat keras sudah tiba di fasilitas Wowrack Indonesia, Wowrack Indonesia akan menyimpannya dan bebas biaya selama satu minggu. Jika Anda ingin Wowrack Indonesia untuk menyimpannya dalam waktu yang lebih lama, maka akan dikenakan biaya penyimpanan pada akun Anda.

### **Co-location Non Payment**

Di samping prosedur standar non-pembayaran Wowrack Indonesia, Wowrack Indonesia tidak akan mengembalikan perlengkapan co-location milik pelanggan sampai sisa saldo terpenuhi. Jika sisa saldo tidak terpenuhi setelah 30 hari maka Wowrack Indonesia berhak menjual atau mencabut perlengkapan co-location.

Semua penjualan dari perlengkapan pelanggan akan digunakan untuk pembayaran saldo. Jika penjualan perlengkapan tidak cukup untuk menutupi sisa saldo hutang Wowrack Indonesia, maka Wowrack Indonesia akan menyerahkan sisa saldo tersebut kepada collection agency. Jika hal ini terjadi, riwayat kredit pelanggan akan terkena dampak negatif. Sejak pelanggan membatalkan server atau setelah menghentikan collocation akun Anda, pelanggan akan ditagih untuk penyimpanan peralatan mereka yang ditinggalkan di tempat Wowrack Indonesia sebesar Rp 150.000,- per U per bulan. Sebagai tambahan, Wowrack Indonesia akan mengenakan tagihan kepada pelanggan untuk biaya penghapusan perlengkapan miliknya.

Wowrack Indonesia tidak akan menghapus data apapun yang berada dalam perlengkapan milik pelanggan, yang akan dijual atau dibuang berkaitan dengan non-payment.

### **Keterlambatan atau Non-Payment**

Setiap akun/ layanan yang tidak dibayar 5 hari setelah lewat batas waktu akan diberitahukan perihal penangguhan layanan. Wowrack Indonesia tidak bertanggung jawab atas kerusakan apapun yang disebabkan oleh penangguhan layanan Anda berkaitan dengan non-payment dan/ atau keterlambatan pembayaran. Wowrack Indonesia akan menghapus akun secara permanen yang terlambat membayar 15 hari melewati batas waktu. Termasuk memformat kembali hard disk yang ada dalam akun server. Wowrack Indonesia akan menagih sisa saldo yang ada kepada pelanggan. Wowrack Indonesia akan menyerahkan akun milik pelanggan kepada collection agency jika diperlukan untuk menebus sisa saldo. Jika hal ini terjadi maka dapat mengakibatkan efek negatif pada riwayat kredit pelanggan.

### **Penangguhan Pelayanan**

Jika Anda melanggar aturan manapun dari TOS Wowrack Indonesia, kami sangat berhak untuk memutuskan melakukan penangguhan layanan Anda dan melakukan pemeriksaan dengan seksama. Pelanggan akan dikenakan biaya tambahan jika dalam pemeriksaan Anda terbukti melanggar TOS Wowrack Indonesia. Biaya pemeriksaan dikenakan per jamnya untuk 2nd Level Support Engineer.



### **Collection Agency**

Setiap beban biaya yang tidak terbayarkan dalam waktu lebih dari 60 hari akan diserahkan kepada collection agency untuk ditagih. Jika hal ini terjadi, maka pelanggan akan dikenakan collection fee oleh Collection Agency dan taraf kredit Anda akan terkena dampaknya.

### **Akses Terbatas pada Perlengkapan Co-located**

Wowrack Indonesia berhak menolak, membatalkan, menunda untuk menyediakan akses terbatas pada perlengkapan co-located dan mengharuskan pelanggan untuk dikawal setiap saat ketika mengakses perlengkapan co-located milik pelanggan atas kebijakan Wowrack Indonesia.

### **Tidak Ada Akses pada Perlengkapan Co-located**

Wowrack Indonesia berhak untuk melarang pelanggan untuk mengambil perlengkapan miliknya jika kami mengetahui pelanggan berusaha/ bermaksud melakukan memutus kontrak pelanggan tanpa membatalkan kontrak secara resmi terlebih dahulu.

### **Penolakan Layanan**

Wowrack Indonesia berhak menolak, membatalkan, menanggukkan layanan atau membatasi akses kepada siapapun atas kebijakan Wowrack Indonesia.

### **Pengaduan**

Semua pengaduan akan segera diatasi. Jika akun Anda sedang dilakukan pemeriksaan, Wowrack Indonesia berhak menanggukkan, membatasi, atau menghentikan akun yang bermasalah. Kami akan menonaktifkan akun pelanggan jika Wowrack Indonesia menganggap bahwa ada indikasi pelanggaran TOS. Laporkan jika ada penyalahgunaan ke [abuse@wowrack.co.id](mailto:abuse@wowrack.co.id).

### **Kesalahan Cetak di Situs dan Persetujuan**

Wowrack Indonesia tidak bertanggung jawab atas kesalahan cetak yang terdapat di dalam situs atau persetujuan milik Wowrack Indonesia. Kami akan berusaha memperbaiki kesalahan yang ada secepatnya. Laporkan kesalahan cetak apapun lewat email ke alamat [sales@wowrack.co.id](mailto:sales@wowrack.co.id).

### **Jam Kerja**

9:00 sampai 17:00 WIB Senin sampai Jumat (tidak termasuk hari libur)

### **Permintaan Bantuan:**

Bantuan yang diminta pada jam kerja dihitung 30 menit untuk tambahan waktu kerja. Bantuan yang diminta setelah jam kerja dan pada hari libur dihitung 1 jam untuk tambahan waktu kerja dengan waktu minimal 2 jam. Jika Anda terlebih dahulu merencanakan untuk berlangganan pada "layanan terkendali" kami maka Anda tidak dikenakan tagihan pada permintaan bantuan Anda kecuali Anda telah menghabiskan kuota permintaan bantuan Anda. Untuk biaya permintaan bantuan, Anda dapat membaca di situs kami atau membaca kontrak Anda.

Wowrack Indonesia akan bertindak sebagai penengah jika terdapat pelanggaran perihal yang sudah dinyatakan di dalam TOS ini.

### **Prosedur 'Server Down' (Catatan Darurat)**

Pada umumnya, server khusus milik Syle Hosting (bukan server co-located) dipantau oleh server pemantau kami yang mengirim IP utama dari setiap server khusus milik Anda.





Jika NOC Anda diperingatkan oleh server pemantau kami bahwa server Anda down, kami akan memperhatikan "catatan darurat" dalam omega (omega adalah pintu gerbang pelanggan Wowrack Indonesia yang mana Anda dapat mengakses ketika akun Anda sudah siap digunakan) dan mengikuti petunjuk sesuai dengan catatan darurat di dalam omega.

Pelanggan yang tidak memperbaharui "catatan darurat"-nya akan kami lakukan REBOOT PADA SERVERNYA SECARA OTOMATIS dan mengirim email untuk memberitahu Anda apa yang kami lakukan pada server Anda. Jika dalam 15 menit server tidak menunjukkan tanda apapun, staf pusat data kami akan berangkat untuk meninjau server secara fisik untuk memastikan perangkat kerasnya baik-baik saja. Jika permasalahannya berhubungan dengan perangkat keras, Wowrack Indonesia akan memperbaikinya sesegera mungkin dan pelanggan tidak akan dikenakan tagihan untuk biaya bantuan apapun.

Bilamana server tidak segera pulih karena permasalahan software atau sistem operasi dan server tersebut tidak diatur oleh Wowrack Indonesia, maka Wowrack Indonesia akan berusaha membuat server tersebut kembali berjalan dan pelanggan akan dikenai biaya per jamnya untuk bantuan dalam mengatasi kejadian ini. (Wowrack Indonesia hanya bekerja selama 1 jam untuk memperbaiki server Anda jika server Anda down dan Anda semestinya tidak menghubungi kami untuk meminta memperbaiki server Anda lebih lanjut) Jika dalam proses perbaikan server membutuhkan kata sandi dan kami tidak memiliki kata sandi yang dibutuhkan, kami akan mencoba menghubungi Anda lewat telepon dan email untuk menunggu instruksi selanjutnya dari Anda.

Jika terjadi kerusakan pada perangkat keras, Wowrack Indonesia hanya akan melakukan instal ulang pada sistem operasi dan panel control (hanya jika panel kontrol pada awalnya telah terinstal sebelum terjadi kerusakan pada perangkat keras) Akan ada biaya bantuan yang ditagihkan pada akun Anda jika instal ulang sistem operasi diperlukan. Pemulihan data adalah tanggung jawab pelanggan. Jika terjadi kerusakan pada hard drive, Wowrack Indonesia tidak berhak memulihkan data dari hard drive yang rusak.

Surat ini berlaku untuk pelanggan dengan server yang tidak terkelola. Jika Anda memiliki server yang terkelola, abaikan surat ini. Dengan mencantumkan paraf disini maka Anda setuju untuk membayar biaya bantuan per jamnya kepada Wowrack Indonesia untuk memperbaiki server Anda yang tak terkelola ketika Wowrack Indonesia mengetahui server Anda mengalami down. Jika surat ini tak dibubuhi paraf, Wowrack Indonesia tidak akan memantau server Anda yang tidak terkelola. Satu-satunya cara kami untuk memberikan bantuan pada server Anda adalah jika Anda meminta bantuan dari kami. Paraf: \_\_\_\_\_

#### Syarat SLA

Agar kebijakan SLA Wowrack Indonesia dapat dilaksanakan, Anda harus menyetujui untuk mengizinkan Wowrack Indonesia untuk memantau server Anda dan menjawab peringatan dari server secepatnya ketika muncul adanya peringatan. Hanya ini satu-satunya jalan kami untuk menyediakan layanan seperti yang kami janjikan dalam SLA kami. Jika Anda tidak mengizinkan Wowrack Indonesia untuk memantau server Anda, Anda tidak dapat meminta SLA Credit.

#### Hak atas Kerugian

Wowrack Indonesia berhak menuntut ganti rugi ekonomi dari pelanggan jika pelanggan melanggar Aturan Pelayanan Wowrack Indonesia dan menyebabkan kerugian ekonomi pada Wowrack Indonesia.



### **Ganti Rugi**

Pelanggan setuju untuk tidak meminta Wowrack Indonesia untuk bertanggungjawab atas setiap tuntutan, hutang, kerugian, biaya, kerusakan, anggaran, termasuk biaya pengacara dan persidangan yang muncul pada pengadilan secara langsung maupun tidak langsung oleh pelayanan Wowrack Indonesia kepada pelanggan.

### **Pertanggungjawaban Terbatas**

Wowrack Indonesia tidak bertanggung jawab atas setiap keadaan pada kerugian bisnis yang diderita oleh pelanggan apapun alasannya, pun jika Wowrack Indonesia telah mengingatkan kemungkinan kerugian tersebut bisa saja terjadi. Jika ada masalah yang muncul di bawah kendali Wowrack Indonesia, kami akan mengeluarkan catatan berdasarkan lama waktu downtime menurut perencanaan layanan pelanggan. Untuk informasi lebih lanjut mengenai service credit dan jaminan uptime, silakan menuju SLA Wowrack Indonesia di <http://www.wowrack.co.id> pada bagian kebijakan. Karena Internet tidak dapat diprediksi, pelanggan semestinya sadar akan ketersediaan jaringan yang ada tidak terjamin untuk selalu 100% tersedia. Wowrack Indonesia tidak dapat dikenakan tuntutan dari downtime, kerusakan atau penghapusan situs atau data dan hilangnya pendapatan.

### **Pengaturan Hukum**

Persetujuan ini diatur oleh negara. Setiap proses pengadilan akan diselenggarakan di Indonesia

### **Kerjasama dengan Pihak Berwajib**

Wowrack Indonesia akan bekerja sama sepenuhnya dengan petugas hukum untuk kegiatan ilegal yang dilakukan oleh pelanggan yang menggunakan layanan Wowrack Indonesia.

### **Hal-Hal yang Ditoleransi.**

Wowrack Indonesia tidak bertanggung jawab atas penundaan yang disebabkan secara langsung maupun tidak langsung oleh bencana alam seperti kebakaran, kurangnya fasilitas, undang-undang sipil atau wewenang militer, malapetaka, atau berbagai hal yang diluar kendali Wowrack Indonesia yang masuk akal. Jika hal ini terjadi, pelanggan dan Wowrack Indonesia akan mengatur untuk penundaan waktu dan tanggal layanan yang telah disetujui bersama.

### **Severability**

Jika ketentuan di dalam Terms of Service ternyata ditemukan tidak sah, ilegal, tak bisa dilaksanakan, keabsahan, kelegalan dan penyelenggaraan sisa ketentuan tidak akan terpengaruh.

### **Keseluruhan Persetujuan.**

Persetujuan ini menggantikan persetujuan sudah terlebih dahulu ada, pemahaman tertulis atau lisan dan persetujuan antara Wowrack Indonesia dan pelanggan yang terlibat. Pernyataan yang tidak tertulis di dalam persetujuan ini akan dianggap batal walaupun dijanjikan secara lisan atau tertulis. Dengan ini pelanggan menyatakan dan meyakini seluruh aturan yang diatur dalam persetujuan ini.



### **Kebijakan Tambahan**

Kebijakan dibawah ini dibaca bersamaan dengan TOS (Terms of Service) Wowrack Indonesia:

1. Kebijakan Billing
2. Kebijakan alamat IP
3. Kebijakan Service Level Agreement
4. Kebijakan Privasi
5. Kebijakan Zero Tolerance Spam

Kebijakan tersebut dapat dilihat di Wowrack.co.id pada bagian kebijakan. Dengan ini pelanggan dianggap telah membaca, mengerti dan menyetujui syarat dan ketentuan yang dilaksanakan oleh kebijakan diatas dapat dilihat di Wowrack.co.id pada bagian kebijakan

Syarat dan ketentuan tersebut juga berlaku pada pihak-pihak yang juga menggunakan layanan Wowrack Indonesia baik secara langsung maupun tidak langsung termasuk klien reseller dan user pelanggan Wowrack Indonesia. Reseller tidak dapat membuat kebijakan atau persetujuan apapun untuk klien mereka yang dapat bertentangan dengan kebijakan yang sudah ditetapkan

Alamat Surat  
Wow Technologies, Inc.  
Wowrack Indonesia  
Intiland Tower, 10th Floor Suite 2E.  
Jln. Panglima Sudirman 101-103,  
Surabaya 60271,  
Indonesia.

Telepon: 031-6000 2888

Saya telah membaca, mengerti dan menyetujui untuk dipercaya oleh Wow Technologies, Inc. (atau disebut Wowrack Indonesia dan Wowrack.co.id) Terms of Service.

**Nama Pelanggan:**

**Perusahaan:**

**Tanggal:**

**Tanda Tangan:**