

Nomor ID Pelanggan
Customer ID Number

Nomor Amandemen Kontrak K.TEL.1976/HK.820/T3R-0C060000/2025
Amendment Contract Number

Nomor Kontrak Berlangganan *Subscription Contract Number* : K.TEL.1943/HK.810/ DR5-1A100000/2024 tanggal 02 Mei 2024.

Perihal *Subject* :

- ☐ Up Grade
☐ Perpanjangan *Extended*
☐ Lainnya *Others* : _____
- ☐ Perubahan Alamat *Address Change*
☐ Penambahan Layanan *Service Addition*

1. PT TELKOM INDONESIA (PERSERO) Tbk (selanjutnya disebut "TELKOM") Sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi yang saat ini membagi bisnisnya menjadi 3 (tiga) Digital Business Domain, yaitu Digital Connectivity, Digital Platform, dan Digital Services, berkedudukan di Jalan Japati Nomor 1 Bandung, Indonesia 40133. *A State-Owned Enterprise (BUMN) engaged in providing telecommunications networks and services, which currently divides its business into 3(three) Digital Business Domains, namely Digital Connectivity, Digital Platform and Digital Services, domiciled at Jalan Japati Number 1 Bandung, Indonesia 40133*
Diwakili secara sah oleh: *Duly represented by*:

Nama *Name* HAVEA PERTIWI
Jabatan *Duty* MANAGER LARGE ENTERPRISE SERVICE AREA VI
Unit *Unit* LARGE ENTERPRISE SERVICE AREA VI TELKOM REGIONAL III

2. PELANGGAN *CUSTOMER*

Identitas Perusahaan/Institusi *Company/Institution Identity*

Nama *Name* PT MULTI SPUNINDO JAYA TBK
Alamat *Address* DSN JABARAN DESA/ KEL. JABARA-KEC. BALONG BENDO SIDOARJO
NPWP *Tax Registered Number* 01.743.740.1-641.000

Diwakili secara sah oleh: *Duly represented by* :

Nama *Name* SASONGKO BASUKI
Jabatan *Duty* DIREKTUR UTAMA

3. LAYANAN *SERVICES*

Rincian Layanan *Detail of Services*

No	Layanan <i>Services</i>	Bandwidth <i>Bandwidth</i>	Lokasi <i>Location</i>	Biaya <i>Charges</i> (Rp)	
				Instalasi <i>Installation</i>	Bulanan <i>Monthly</i>
1	SIP Trunk	5 Concurrent Call	JL. Bintang Diponggo No. 838, Surabaya	0	1.470.000
2		10 Nomor (03199217000 s.d 03199217009)		0	550.000
Sub Total				0	2.020.000
PPN 11%				0	222.200
Total				0	2.242.200

*untuk Layanan yang berbasis *usage*, maka Biaya bulanan di atas tidak termasuk biaya *usage* per bulan, yang besarnya tergantung penggunaan dan atau dihitung berdasarkan Berita Acara Rekonsiliasi Para Pihak. **For Services that based on Usage, the Monthly Charges mentioned above does not include monthly usage fees, the amount of which depends on usage and or calculated based on Minutes of Reconciliation of the Parties.*

4. TATA CARA PEMBAYARAN *METHODS OF PAYMENT*

Pembayaran atas Biaya Layanan dilaksanakan oleh PELANGGAN kepada TELKOM secara:

The Payment of Services Charges shall be paid by CUSTOMER to TELKOM as:

One Time Charge (OTC) ☒ Bulanan ☐ Triwulanan ☐ Per Semester ☐ Per Termin
One Time Charge (OTC) ☐ Monthly ☐ Quarterly ☐ Per Semester ☐ Per Termin
Lainnya *Others*

paling lambat pada tanggal 20 (dua puluh) setiap bulannya (Tanggal Jatuh Tempo), dengan cara transfer ke rekening TELKOM pada: *maximum by 20th (twentieth) day (Due Date), by means of transfer to TELKOM account at:*
Bank *Bank* BANK MANDIRI CABANG BASUKI RACHMAT SURABAYA
Nomor Rekening *Account Number* 142.000.452015-0
Atas Nama *Name* PT TELKOM DIVRE V JAWA TIMUR (PERSERO) – UCC-V AREA JATIM
atau rekening yang tercantum dalam surat tagihan *or account number mentioned in invoice.*
Biaya transfer ditanggung oleh PELANGGAN. *Transfer fee at the expense of CUSTOMER.*

5. JANGKA WAKTU *TERM*

Jangka waktu delivery *Delivery Time* 14 hari *days*
Jangka waktu Amandemen Kontrak Berlangganan *The terms of Amendment to Subscription Contract* 12 bulan *months* berlaku sejak tanggal *Effective as of* 02 Mei 2025 sampai dengan *to* 01 Mei 2027.
Jangka waktu tersebut akan diperpanjang secara otomatis apabila PELANGGAN tidak menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada TELKOM tentang pengakhiran Amandemen Kontrak Berlangganan sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) hari sebelum tanggal berakhirnya. *Effective as of link activation date as stipulated in the Minutes of Commencement and may be automatic renewals if CUSTOMER not send a written notification to TELKOM about Amendment to Subscription Contract termination at least 30 (thirty) days before.*

6. KONTAK PERSON *CONTACT PERSON*

TELKOM *TELKOM*

Nama *Name* NADYA ZH
Jabatan *Duty* ACCOUNT MANAGER
Telepon *Telephone* 081325983363
Faksimili *Faximile* -
Email *Email* nadyazahrotul@gmail.com
atau *or*
Telkom Digital Solution Care Centre (TDSCC)
Telepon *Telephone* 0-800-1-TELKOM / 0-800-1-835566
Faksimili *Faximile* 021-3807200
Email *Email* c4@telkom.co.id

PELANGGAN *CUSTOMER*

Nama *Name* YOHANES BAYU
Jabatan *Duty* HEAD HRGA
Telepon *Telephone* 031-9875555
Faksimili *Faximile* -
Email *Email* hrd@spunindo.com

7. LAIN-LAIN *MISCELLANEOUS*

Amandemen ini merupakan bagian dan menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan Kontrak Berlangganan dan berlaku dihitung sejak ditandatangani. *This Amendment shall be an integral part and shall not be separated from the Subscription Contract, and thus valid effective after signed.*

Semua syarat dan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Kontrak Berlangganan sepanjang tidak diubah dengan Amandemen ini, tetap berlaku dan mengikat Para Pihak. *Terms and conditions as set forth in the Subscription Contract as long as are not changed in this Amendment, shall remain valid and binding the Parties.*

Dengan menandatangani Amandemen Kontrak Berlangganan ini, kami menyatakan bahwa seluruh data yang diberikan disini adalah benar dan kami sepakat untuk mematuhi ketentuan dan syarat-syarat berlangganan sebagaimana diuraikan di belakang. *By signing this Subscription Contract, we declare that all data provided herein are true and we agree to abide by the terms and conditions of subscription as stipulated overleaf.*

Surabaya, 02 Mei 2025

TELKOM *TELKOM*



PELANGGAN *CUSTOMER*



Nama *Name* HAVEA PERTIWI
Jabatan *Duty* MGR LARGE ENTERPRISE SERVICE AREA VI

Nama *Name* SASONGKO BASUKI
Jabatan *Duty* DIREKTUR UTAMA

KETENTUAN DAN SYARAT-SYARAT UMUM

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

**Pasal 1
RUANG LINGKUP**

Penyediaan Layanan oleh TELKOM untuk PELANGGAN sesuai ketentuan yang tercantum dalam Amandemen Kontrak ini.

**Pasal 2
HAK DAN KEWAJIBAN**

- Di samping hak yang diatur pada pasal lain Amandemen Kontrak ini, hal-hal berikut menjadi hak dan kewajiban TELKOM:
 - Mendapatkan ijin dan dukungan dari PELANGGAN yang diperlukan TELKOM dalam rangka pelaksanaan Amandemen Kontrak ini.
 - Memperoleh informasi tentang pemanfaatan Layanan berdasarkan Kontrak ini untuk memastikan agar tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan yang berlaku.
 - Menerima pembayaran atas Biaya Layanan dari PELANGGAN sesuai dengan ketentuan dalam Amandemen Kontrak ini.
 - Menjaga agar Layanan berfungsi dengan baik, sesuai dengan ketentuan dalam Amandemen Kontrak ini.
 - Melakukan perbaikan terhadap Gangguan pada Layanan berdasarkan Amandemen Kontrak ini.
 - Memberitahukan kepada PELANGGAN setiap ada kegiatan pemeliharaan (maintenance) atau bilamana TELKOM akan melakukan tindakan lain yang dapat mengakibatkan tidak berfungsinya atau terganggunya Layanan berdasarkan Amandemen Kontrak ini sekurang-kurangnya 1 (satu) hari sebelum hari pelaksanaan.
 - TELKOM berwenang untuk menonaktifkan/mematikan sementara layanan PELANGGAN yang terindikasi melakukan aktivitas yang berpotensi mengganggu kualitas layanan secara nasional dan/atau melakukan aktivitas kriminal/melanggar hukum termasuk dan tidak terbatas pada *botnet*, penyebaran *malware* seperti virus, *worm*, *trojan*, *spam*, melakukan *hacking*, *web defacing*, menggunakan robot, *spider* atau *automated device*, yang dapat mematikan atau membebani sistem, dengan atau tanpa persetujuan PELANGGAN.
- Di samping hak yang diatur pada pasal lain Amandemen Kontrak ini, hal-hal berikut menjadi hak dan kewajiban PELANGGAN:
 - Mendapatkan dan memanfaatkan Layanan berdasarkan Amandemen Kontrak ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
 - Memperoleh laporan kinerja (performance) dari Layanan berdasarkan Amandemen Kontrak ini.
 - Melakukan pembayaran Biaya Layanan kepada TELKOM sesuai ketentuan dalam Amandemen Kontrak ini.
 - Menjaga perangkat, alat, barang atau benda lain milik TELKOM yang merupakan perlengkapan dari Layanan yang berada di lokasi PELANGGAN agar layanan senantiasa dapat beroperasi dan berfungsi dengan baik.
 - Menjaga keamanan baik secara fisik maupun digital atas perangkat milik PELANGGAN yang terkoneksi ke perangkat atau layanan TELKOM terhadap potensi fraud dan bertanggungjawab atas kewajiban yang muncul.

**Pasal 3
BIAYA LAYANAN DAN PAJAK**

- Atas penyediaan Layanan berdasarkan Amandemen Kontrak ini, PELANGGAN berkewajiban untuk melakukan pembayaran Biaya atas Layanan tersebut.
- Pembayaran Biaya Layanan dimaksud memperhitungkan prestasi yang dilaksanakan oleh TELKOM berdasarkan Amandemen Kontrak ini (seperti: tanggal aktif Layanan, gangguan terhadap Layanan).
- Pajak-pajak yang timbul atas Amandemen Kontrak ini menjadi tanggung jawab masing-masing Pihak berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

**Pasal 4
SANKSI-SANKSI**

- Apabila PELANGGAN melalaikan kewajiban pembayaran Biaya Layanan dan atau melewati Tanggal Jatuh Tempo sesuai ketentuan dalam Amandemen Kontrak ini, maka PELANGGAN dikenakan sanksi denda sebesar 1% (satu per mil) dari nilai tagihan per hari kalender, dengan jumlah denda maksimum sebesar 5% (lima persen) dari nilai tagihan, yang dapat diikuti dengan pengisoliran atau pencabutan Layanan.
- Apabila salah satu Pihak bermaksud memutuskan Layanan secara sepihak dan/atau sendirikan diri sebelum jangka waktu Kontrak berakhir,

**Article 1
SCOPE OF WORK**

The provision of Services by TELKOM for CUSTOMER customers as stipulated in this Amendment Contract.

**Article 2
RIGHT AND OBLIGATIONS**

- Besides the rights stated in the other article of this Amendment Contract, the following are TELKOM rights and obligations:
 - Obtain permission and support from the CUSTOMER required by TELKOM in order to implement this Amendment Contract.
 - Obtain information about utilization of the Services under this Amendment Contract to ensure that it does not contradict with any applicable rules.
 - Receiving the Services Charge from CUSTOMER as stipulated in this Amendment Contract.
 - Maintain the Services as meant in this Contract in good function as stipulated in this Amendment Contract.
 - Repair the Services as meant in this Contract toward interference.
 - Announce to CUSTOMER in every maintenance activity or when TELKOM will do another activity which caused the Services as meant in this Amendment Contract interference or not function, at least 1 (one) day before.
 - TELKOM has the authority to temporarily deactivate/temporarily shut down CUSTOMER services that are indicated to have carried out activities that have the potential to disrupt service quality nationally and/or carry out criminal/unlawful activities including but not limited to botnets, the spread of malware such as viruses, worms, trojans, spam, hacking, web defacing, using robots, spiders or automated devices, which can shut down or overload the system, with or without the CUSTOMER'S consent
- Besides rights stated in the other article of this Amendment Contract, the following are CUSTOMER rights and obligations:
 - Obtain and utilize the Services according to this Contract based on valid legislation in Indonesia
 - Obtain the performance report of the Services as stipulated in this Amendment Contract.
 - Pay the Service Charges for providing Services to TELKOM accordance with the provision of this Amendment Contract.
 - Keep devices, tools, goods or other objects belonging to TELKOM which is the attribute of the service at the CUSTOMER's location so that the Services can always operate and function properly.
 - Maintain security of the CUSTOMER's devices both physically and digitally that connected to TELKOM's devices or Services against potential fraud and are responsible for the obligations that arise.

**Article 3
SERVICE CHARGES AND TAX**

- For the provision of the Services referred to this Contract, CUSTOMER has obliged to make payments of Service Charges. Amendment
- The Payment of Service Charges shall consider of TELKOM's performance under this Amendment Contract (such as: Service's active date, Service disruption).
- Taxes that emerge on this Contract are each Party responsibilities based on valid legislation in Indonesia.

**Article 4
SANCTIONS**

- In the event that CUSTOMER fails to pay the Service Charges or exceed from Due Date as stipulated in this Amendment Contract, CUSTOMER in the event the payment made after Due Date, CUSTOMER has affected fine of amount 1 % (one per mil) from the invoice for every calendar days, with maximum 5 % (five percent) from the invoices, that can be followed with the isolation or disconnection the Services
- If the one of the Parties decides to terminate the Contract unilaterally and/or resigns before the term of the Contract is completed, the Party shall

maka Pihak tersebut wajib membayar kompensasi kepada Pihak lainnya, yang besarnya disepakati oleh Para Pihak dengan mempertimbangkan seluruh aspek, hak dan kewajiban serta akibat hukum maupun finansial yang mungkin akan diderita oleh salah satu Pihak atau Para Pihak sehubungan dengan pemutusan Amandemen Kontrak ini.

Pasal 5 FORCE MAJEURE

1. Yang dimaksud dengan *Force Majeure* dalam Amandemen Kontrak ini adalah keadaan-keadaan di luar kekuasaan salah satu atau Para Pihak yang mengakibatkan Pihak dimaksud tidak dapat melaksanakan Amandemen Kontrak ini.
2. Keadaan *Force Majeure* dimaksud ayat (1) Pasal ini meliputi:
 - a. Bencana alam seperti gempa bumi, angin tofan, banjir besar, kebakaran besar, tanah longsor, wabah penyakit, dan lain-lain;
 - b. Pemogokan umum, huru hara, perang, sabotase, dan pemberontakan;
 - c. Kerusakan atau gangguan sebagai akibat perbuatan pihak ketiga, putus aliran listrik umum/PLN di luar kemampuan Para Pihak untuk mengatasinya serta hal-hal lain sejenis yang berada di luar kekuasaan atau kemampuan Para Pihak.
3. Dalam hal terjadi *Force Majeure* dimaksud ayat (2) Pasal ini, maka Pihak yang mengalami *Force Majeure* berkewajiban memberitahukan melalui media massa atau secara tertulis langsung kepada Pihak lainnya dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak saat mulai terjadinya *Force Majeure*.
4. Kelalaian atau keterlambatan salah satu Pihak dalam memenuhi kewajiban memberitahukan dimaksud ayat (3) Pasal ini, mengakibatkan tidak diakui peristiwa dimaksud sebagai *Force Majeure* oleh Pihak lainnya.
5. Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan Kontrak ini oleh salah satu atau Para Pihak akibat terjadinya *Force Majeure* bukan merupakan suatu pelanggaran atas Kontrak, sehingga semua kerugian dan biaya yang diderita oleh salah satu Pihak sebagai akibat terjadinya *Force Majeure* bukan merupakan tanggung jawab Pihak lainnya.

Pasal 6 PEMUTUSAN KONTRAK

1. Amandemen Kontrak ini secara sah dapat diputuskan secara sepihak oleh masing-masing Pihak tanpa adanya satu ketentuan tuntutan apapun atau beban keuangan atau kewajiban apapun kepada pihak lainnya, apabila terjadi salah satu atau lebih hal-hal tersebut di bawah ini, di samping hal-hal lain yang telah diatur dalam pasal-pasal lain dalam Amandemen Kontrak ini, yaitu:
 - a. Apabila salah satu dan/atau Para Pihak lalai atau secara sengaja tidak memenuhi sebagian atau seluruh ketentuan dalam Amandemen Kontrak ini dan kepada Pihak yang melakukan pelanggaran/kelalaian tersebut telah diberikan peringatan tertulis sekurang-kurangnya 3 (tiga) kali oleh Pihak lainnya dan tidak mempunyai itikad baik untuk menyelesaikan/memperbaiki kesalahannya tersebut;
 - b. Apabila pemerintah menetapkan kebijakan baru sehingga Amandemen Kontrak ini tidak mungkin dilaksanakan.
2. Apabila pada saat Amandemen Kontrak ini berakhir atau diputuskan terdapat kewajiban yang belum dapat diselesaikan oleh Para Pihak, maka ketentuan-ketentuan dalam Amandemen Kontrak ini tetap berlaku sampai diselesaikannya hak dan kewajiban Para Pihak.
3. Para Pihak sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 KUHPerdata terhadap Amandemen Kontrak ini, sehingga pencabutan Layanan / pemutusan Amandemen Kontrak ini dapat dilakukan tanpa perlu terlebih dahulu menunggu keputusan dari Hakim.

Pasal 7 PENYELESAIAN PERSELISIHAN

1. Apabila terjadi perbedaan pendapat atau perselisihan dalam pelaksanaan dan atau penafsiran Amandemen Kontrak ini, sejauh mungkin Para Pihak akan menyelesaikan melalui musyawarah.
2. Apabila musyawarah tidak mencapai kesepakatan, maka Para Pihak sepakat untuk menyelesaikannya melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Keputusan BANI bersifat final dan mengikat.
3. Selama perselisihan masih dalam proses penyelesaian, Para Pihak harus tetap melaksanakan kewajiban-kewajibannya menurut Amandemen Kontrak ini.

Pasal 8 KERAHASIAAN

Para Pihak sepakat bahwa seluruh isi Kontrak ini harus diperlakukan secara rahasia. Oleh karena itu Para Pihak sepakat untuk merahasiakan semua data, dokumen, catatan atau informasi yang diterima oleh salah satu Pihak dari Pihak lainnya sehubungan dengan pelaksanaan Amandemen Kontrak ini dan tidak akan diberitahukan kepada pihak ketiga tanpa terlebih dahulu mendapatkan persetujuan tertulis dari Para Pihak.

pay a compensation to other Party, with the amount shall be agreed by The Parties by considering all aspects, rights and obligations as well as legal or financial consequences which may be suffered by a Party or the Parties according to this Amendment Contract termination.

Article 5 FORCE MAJEURE

1. Force Majeure in this Amendment Contract means conditions that out of control of a Party or the Parties which caused intended Party cannot implement this Amendment Contract.
2. The condition of Force Majeure as stipulated in paragraph (1) of this Article, such as:
 - a. Disaster as like an earthquake, typhoon, fire, flood, landslide, epidemic, etc;
 - b. Strike, riot, war, sabotage, and revolt;
 - c. Damage or interference that caused by third party, general electricity/PLN damages that out of control of the Parties to recover and other kind of case that out of control or capacity of the Parties.
3. In case Force Majeure as stipulated in paragraph (2) of this Article happened, Party who having Force Majeure have to announce by mass media or written directly to other Party in maximum 14 (fourteen) days calendar since such Force Majeure begin.
4. Carelessness to fulfil obligation as referred in point (3) this Article, will caused denial of conditions as referred in point (1) this Article as Force Majeure.
5. Not implementing a part or whole of the stipulation of this Contract by a Party or Parties that caused by Force Majeure is not a violation of this Contract hereto, so all losses and cost that suffered by a Party that caused by Force Majeure is not the other Party liability.

Article 6 CONTRACT TERMINATION

1. This Amendment Contract can be terminated legally unilaterally by the Party without any obligation or financial charge nor any claim obligation to another Party, if one or more of these things below has occurs, or in or other matters regulated in this Amendment Contract.
 - a. if one and/or the Parties negligent or deliberately not meet some or all of the provisions of this Amendment Contract and the parties who commit violations/negligence has been given a written warning at least 3 (three) times by the other parties and does not have good faith to complete/correct the problem;
 - b. if the government establishes a new policy that this Contract may not be implemented.
2. In case Contract is completed or terminated with the Parties still having obligations to settle, the provisions in this Contract shall remain valid until the rights and obligations of the Parties are resolved.
3. The Parties agree to waive the provision as set put in Article 1266 of KUHPerdata (Indonesian Civil Law) resulting the right to disconnect the Services or to terminate the Contract without having to await the judge decision.

Article 7 DISPUTE SETTLEMENT

1. Should differences of opinion or disputes in the execution and or the interpretation of this Contract arise, the Parties agree to resolve them through a deliberation to reach consensus.
2. In case of consensus cannot be reached, so the Parties agreed to solve their problems in Indonesian Arbitration Council. The Indonesian Arbitration Council's decision is final and binding.
3. As long as still in settlement, the Parties have to remain it is obligation according to this Amendment Contract.

Article 8 NON DISCLOSURE

The Parties agreed that contents in this Contract have to remain Non-Disclosure. Therefore, the Parties have to keep hidden all data, documents, notes, or informations related to this Amendment Contract, that accepted from a Party and will not be told to the third party without written permission from the Parties.

Pasal 9
PENUTUP

1. Dalam pelaksanaan Amandemen Kontrak ini selain dari yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing Pihak, Para Pihak tidak akan melakukan pemberian berupa uang, barang, fasilitas atau pemberian dalam bentuk apapun kepada Pejabat atau pihak-pihak manapun atau kepada siapapun yang terkait dengan kedudukan atau tugasnya sebagai pejabat dan/atau karyawan TELKOM atau PELANGGAN.
2. Apabila terjadi penambahan, pengurangan atau perubahan Layanan, akan dibuat secara tertulis dalam amandemen dan merupakan bagian yang tak terpisahkan serta mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan Amandemen Kontrak ini.
3. Amandemen Kontrak ini dibuat dalam dua bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, apabila terdapat perbedaan penafsiran maka yang berlaku dan mengikat adalah versi yang dibuat dalam Bahasa Indonesia.
4. Dalam melaksanakan Amandemen Kontrak ini Para Pihak wajib untuk mentaati ketentuan perundang-undangan atau peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang yang berkaitan dengan Amandemen Kontrak ini.

Article 9
CLOSING

1. In the implementation of this Amendment Contract besides of the rights and obligations of each Party, The Parties will not grant any money, goods, facilities or grant in any form to Officials or any parties or anyone associated with their position or duties as an official and/or employee of TELKOM or CUSTOMER.
2. In the event that necessity of addition, reduction or change of Services, has to be written in amendment and as inseparable part of this Amendment Contract and has the same legal power with this Contract.
3. This Amendment Contract is written in Indonesian and English, in the event of different perception of the Contract, the Indonesian version shall prevail.
4. In executing this Amendment Contract, the Parties are obliged to comply with the statutory provisions or regulations issued by the competent authority relating to this Amendment Contract

KETENTUAN DAN SYARAT-SYARAT KHUSUS
K.TEL.1976/HK.820/T3R-OC060000/2025

1. RINCIAN LAYANAN

Terlampir pada halaman satu Amandemen Kontrak

2. JAMINAN

a. Service Level Guarantee

TELKOM menjamin untuk melakukan perbaikan terhadap Layanan, setelah diterimanya laporan kerusakan atau gangguan dari PELANGGAN.

TELKOM menjamin SLG sebagai berikut:

- a. Availability : 99,00 %
- b. Mean Time To Response : 2 jam
- c. Mean Time To Recovery : 24 jam

b. Restitusi

- (1) Apabila Layanan berdasarkan Kontrak ini mengalami gangguan sehingga tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya sesuai dengan tingkat Availability sebagaimana tersebut dalam angka (2) poin (a) maka untuk lokasi yang mengalami gangguan, PELANGGAN berhak memperoleh Restitusi/Ganti rugi, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Restitusi} = [(A - A_v) / C] \times B$$

A = jumlah jam gangguan dalam bulan gangguan

A_v = [(100% - Tingkat Availability) x jumlah jam bulan gangguan]

B = Biaya Langganan Bulanan

C = jumlah jam dalam bulan gangguan

- (2) TELKOM memberitahukan secara tertulis kepada PELANGGAN besarnya Restitusi bersamaan dengan penyampaian tagihan. Restitusi dimaksud secara otomatis akan mengurangi tagihan bulan tersebut.
- (3) Restitusi tidak berlaku apabila terjadi gangguan di luar ruas Layanan yang menjadi tanggung jawab TELKOM dan/atau terjadi gangguan yang bukan merupakan kelalaian TELKOM.

TELKOM <i>TELKOM</i>	PELANGGAN <i>CUSTOMER</i>
	
Nama <i>Name</i> HAVEA PERTIWI Jabatan <i>Duty</i> MGR LARGE ENTERPRISE SERVICE AREA VI	Nama <i>Name</i> SASONGKO BASUKI Jabatan <i>Duty</i> DIREKTUR UTAMA