

PELANGGAN

Nama Lengkap : Teguh Luntoro

Jabatan : Direktur Utama

Nama Perusahaan : PT. Trias Spunindo Industri

Alamat : Besuk, Jabaran, Kec. BalongBendo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61263 Blok - No. RT 000 RW 000 Kel.-
Kec.- Kota/Kab.Sidoarjo Jawa Timur

NPWP : 8584310916030000

Jangka Waktu Kontrak : 1 Tahun Setelah tanggal Berita Acara Operasional (BAO)

KONTAK PELANGGAN

Kontak Utama : Teguh Luntoro

Phone : +62319898888
Email : teguh.luntoro@tsindustri.com

Kontak Billing : Zuliyanti

Mobile Phone : +6281133335676
Email : zuliyanti@tsindustri.com

Kontak Teknis : Fikri Alfian

Mobile Phone : +6281132241672
Email : hrga@tsindustri.com

LAYANAN

Layanan #1	: D~NET Enterprise Wireless 40 Mbps	Biaya Bulanan	Rp.	3.000.000
Lokasi	: Besuk jabaran balongbendo, Jabaran, Kec. BalongBendo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61263, Indonesia	Biaya Registrasi	Rp.	0
		Biaya Instalasi	Rp.	3.000.000
Catatan	:			

*) Harga belum termasuk PPN sesuai dengan ketentuan yang berlaku

D~NET Enterprise Wireless

FASILITAS

1. 1 IP Publik Statis
2. Peminjaman perangkat gateway (Routerboard)
3. Training Mikrotik
4. Customer Relationship Management (CRM)
5. Premium Smart Gateway
6. Backup Upstream 100%
7. D~NET Dashboard

SLA

Jaminan Ketersediaan Layanan (SLA) 99%

Ketersediaan layanan selama 1 bulan (dalam hitungan jam)

RESTITUSI

Rumus Restitusi

Restitusi = (A x Biaya Bulanan) / B

A = Ketersediaan yang dijamin - Jumlah jam ketersediaan

B = Jumlah jam 1 bulan

Contoh

Pada Bulan Januari 2022, koneksi internet pada PT. XYZ mati selama 100 jam

Perhitungan restitusi adalah sebagai berikut:

Bulan (1)	Hari (2)	Downtime (3)	[B] Jumlah jam 1 bulan (4)	Ketersediaan aktual (5) = (4) - (3)	Garansi uptime 99% (6) = 0.99 x (4)	[A] Jumlah jam downtime (7) = (6) - (5)	Biaya Bulanan (8)	Restitusi (9)
Jan '22	31	100	744	644	736.56	92.56	10,000,000	1,244,086

Jadi restitusi yang akan menjadi pengurang jumlah tagihan PT XYZ pada Bulan Februari 2022 adalah sebesar Rp. 1.244.086,-

KETENTUAN DAN KONDISI D~NET Enterprise Wireless

- Berkaitan dengan Kontrak Berlangganan (selanjutnya disebut sebagai "Kontrak"), PT. Dutakom Wibawa Putra (selanjutnya disebut sebagai "D~NET") dan PELANGGAN dalam Kontrak ini secara bersama-sama disebut sebagai "PARA PIHAK".
- PELANGGAN wajib membayar biaya bulanan, biaya instalasi dan biaya registrasi kepada D~NET paling lambat 7 (tujuh) hari kalender setelah tanggal aktivasi berdasarkan Berita Acara Operasional (BAO), dengan kesepakatan bahwa :
 - (a) pembayaran biaya instalasi tidak berlaku bagi PELANGGAN yang memperpanjang Kontrak setelah Jangka Waktu Kontrak yang disepakati PARA PIHAK;
 - (b) pembayaran biaya registrasi tidak berlaku bagi PELANGGAN yang saat ini menandatangani perpanjangan Kontrak, dan/atau PELANGGAN tersebut pada saat masih terdaftar/ berlangganan membuka layanan baru pada Site Proyek lainnya.
- Biaya bulanan selanjutnya wajib dibayarkan oleh PELANGGAN paling lambat 20 (dua puluh) hari kalender dari tanggal cetak tagihan / Billing Statement D~NET.
- Apabila PELANGGAN melakukan penambahan layanan IP Address, maka PELANGGAN wajib membayar biaya tersebut sesuai dengan total nominal yang tercantum dalam Pasal Layanan pada Kontrak paling lambat 7 (tujuh) hari kalender setelah tanggal aktivasi berdasarkan Berita Acara Operasional (BAO).
- Terkait tata cara pembayaran penambahan layanan IP Address, apabila PELANGGAN pada saat itu masih berlangganan dan/atau menandatangani perpanjangan Kontrak berlangganan, maka Poin 4 (empat) di atas tidak berlaku sehingga PELANGGAN diwajibkan untuk membayar tagihan terkait penambahan layanan IP Address tersebut paling lambat 20 (dua puluh) hari kalender dari tanggal cetak tagihan / Billing Statement D~NET.

6. Keterlambatan pembayaran biaya yang tercantum pada Poin 2 (dua) dan Poin 3 (tiga) Pasal ini akan dikenakan denda sebesar 2,5% (dua koma lima persen) dari besarnya tunggakan per bulan.
7. Pembayaran dapat dilakukan dengan cara tunai ke Kantor D~NET atau dengan cara transfer ke rekening PT. Dutakom Wibawa Putra yang tercantum pada Invoice / Billing Statement D~NET.
8. Jangka waktu kontrak terhitung sejak tanggal aktivasi berdasarkan BAO. Apabila PELANGGAN tidak memberitahukan secara tertulis perihal pemberhentian kontrak berlangganan, paling lambat 60 (Enam Puluh) hari kalender sebelum jangka waktu kontrak berakhir, maka akan diperpanjang secara otomatis selama 1 (satu) tahun berikutnya pada akhir jangka waktu kontrak, dan demikian seterusnya.
9. Pemberitahuan secara tertulis sebagaimana yang dimaksud pada Poin 8 (delapan) di atas wajib dikirimkan oleh PELANGGAN kepada D~NET melalui pos atau email korespondensi, dimana korespondensi pihak D~NET tersebut akan dijelaskan pada Poin selanjutnya dalam Pasal ini.
10. PARA PIHAK sepakat bahwa dalam memenuhi kebutuhan PELANGGAN yang telah disepakati dalam Kontrak ini, D~NET memberikan pinjaman berupa alat dan/atau perangkat (selanjutnya disebut sebagai "Aset") yang ditulis secara rinci pada Delivery Order, dimana lampiran Delivery Order tersebut menjadi satu kesatuan dan bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan Kontrak ini.
11. Apabila PELANGGAN bermaksud untuk menambah layanan lain yang disediakan oleh D~NET, maka Ketentuan dan Kondisi dari layanan tersebut akan di jelaskan dan/atau diatur lebih lanjut pada Pasal Ketentuan dan Kondisi lain dalam Kontrak ini.
12. D~NET berkewajiban untuk melakukan pemasangan komponen (instalasi), konfigurasi IP Address, Routing, hingga Router PELANGGAN terkoneksi ke internet, serta memenuhi kewajiban-kewajiban lain seperti apa yang tertulis pada Pasal Fasilitas Kontrak ini.
13. Apabila PELANGGAN melakukan penambahan IP Address, D~NET wajib untuk melakukan konfigurasi IP Address pada Router sesuai dengan kesepakatan PARA PIHAK yang tercantum pada Pasal Layanan Kontrak ini.
14. PELANGGAN wajib bertanggung jawab penuh atas penggunaan seluruh layanan D~NET, termasuk dari segala bentuk pelanggaran kode etik internet yang berlaku secara umum.
15. D~NET wajib menyediakan layanan Internet dengan Service Level Agreement (selanjutnya disebut sebagai "SLA") sebagaimana tercantum pada Pasal SLA Kontrak ini.
16. D~NET wajib memberikan dukungan secara teknis selama masa Jangka Waktu Kontrak kepada PELANGGAN yang disesuaikan dengan pembatasan kewajiban yang telah diatur dan disepakati PARA PIHAK dalam Kontrak ini.
17. Apabila di kemudian hari timbul sengketa dan/atau tuntutan dari Pihak lain yang diakibatkan oleh PELANGGAN tidak menerapkannya Poin 14 (empat belas) Pasal ini dan/atau tidak menaati seluruh Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, maka segala sengketa dan/atau tuntutan tersebut secara mutlak menjadi tanggung jawab PELANGGAN.
18. D~NET tidak bertanggung jawab atas kehilangan dan/atau kebocoran data, kerugian, dan kerusakan dari pihak PELANGGAN beserta afiliasinya yang timbul akibat interferensi, upstream, Denial of Service (DoS), peretasan yang dilakukan oleh Pihak lain, termasuk, namun tidak terbatas pada apa yang dimaksud dengan terganggunya koneksi layanan D~NET.
19. PELANGGAN berhak memperoleh restitusi apabila layanan D~NET tidak memenuhi SLA sebagaimana tercantum pada Pasal SLA Kontrak ini.
20. PELANGGAN berhak membatalkan Kontrak apabila D~NET melalaikan kewajiban sebagaimana yang tercantum pada Poin 15 (lima belas) Pasal ini selama lebih dari 7 (tujuh) hari berturut turut.
21. D~NET berhak sewaktu-waktu menghentikan sementara layanan kepada PELANGGAN, sebagian maupun seluruhnya, dengan mengirimkan pemberitahuan terlebih dahulu melalui pos atau email korespondensi apabila PELANGGAN tidak memenuhi kewajiban yang sebagaimana tercantum pada Poin 2 (dua), Poin 3 (tiga), Poin 4 (empat), Poin 14 (empat belas), dan Poin 17 (tujuh belas) Pasal ini.
22. D~NET berhak memutuskan Kontrak secara sepihak apabila PELANGGAN tidak memenuhi kewajiban biaya bulanan lebih dari 60 (enam puluh) hari kalender yang terhitung dari tanggal jatuh tempo terakhir, sebagaimana tercantum pada Invoice/ Billing Statement D~NET. Akibat dari pemutusan tersebut, PARA PIHAK sepakat bahwa D~NET secara otomatis akan melakukan dismantle terhadap aset.
23. Apabila sebelum penandatanganan BAO, PELANGGAN membatalkan Kontrak dengan alasan apapun selain tidak tercapainya SLA sebagaimana tercantum pada Pasal SLA Kontrak ini, maka PELANGGAN sepakat membayar biaya sebesar Rp 1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu rupiah) atau setara dengan biaya instalasi yang tercantum pada Pasal Layanan dalam Kontrak ini, bergantung mana yang lebih tinggi nilainya.
24. Apabila setelah penandatanganan BAO, PELANGGAN memutuskan Kontrak secara sepihak selain yang diakibatkan oleh ketentuan pada Poin 20 (dua puluh) Pasal ini, maka PELANGGAN sepakat dikenakan biaya penalti sebesar 50% (lima puluh persen) dari biaya bulanan dikalikan sisa Jangka Waktu Kontrak.
25. Apabila PELANGGAN tidak memperpanjang jangka waktu kontrak dan/atau memutus Kontrak secara sepihak, maka D~NET akan melakukan dismantle dan penarikan terhadap aset yang dipinjamkan kepada PELANGGAN sesuai dengan apa yang tertera secara rinci pada Delivery Order.
26. Dismantle akan dilakukan dengan penjadwalan yang disepakati PARA PIHAK di kemudian hari, dengan jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah permintaan pemutusan tersebut diajukan dan/atau diterima oleh Pihak D~NET.
27. Apabila aset D~NET yang dipinjamkan kepada PELANGGAN hilang saat masa berlangganan, pasca dismantle, dan/atau setelah diketahui oleh PARA PIHAK benar adanya sebagian dan/atau seluruh aset tersebut telah hilang, maka PELANGGAN wajib mengganti sesuai nominal yang ditanggungkan di kemudian hari.
28. D~NET atau PELANGGAN dibebaskan dari sanksi-sanksi atas tidak terpenuhinya kewajiban-kewajiban dalam Kontrak ini apabila terjadi kejadian-kejadian diluar kekuasaan kedua belah pihak (Force Majeure), antara lain: Bencana alam; Pemberontakan/huru-hara/perang; Kebakaran; Sabotase; Pemogokan umum; Peraturan Pemerintah baik pusat maupun daerah.
29. PARA PIHAK sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, dengan demikian pemutusan Kontrak cukup dilakukan dengan pemberitahuan tertulis melalui pos atau email korespondensi tanpa memerlukan keputusan Hakim. Ketentuan dalam Kontrak ini berlaku terus sampai dengan diselesaikannya seluruh Hak dan Kewajiban dari masing-masing Pihak.

30. Apabila terjadi perbedaan pendapat atau perselisihan dalam penafsiran dan/atau pelaksanaan Syarat dan Ketentuan, PARA PIHAK sepakat untuk menyelesaikannya melalui musyawarah. Apabila tidak dapat diselesaikan secara musyawarah maka PARA PIHAK sepakat untuk menyelesaikannya melalui Kantor Panitera Pengadilan Negeri Surabaya.
31. Hal-hal yang belum diatur dalam Kontrak ini akan dituangkan ke dalam addendum yang dibuat dan ditandatangani oleh PARA PIHAK, dimana addendum tersebut merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak dapat dipisahkan serta mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan Kontrak ini di mata hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
32. Dengan menandatangani Kontrak ini, PELANGGAN secara otomatis menerima email update mengenai produk dan layanan dari D-NET. PELANGGAN dapat "unsubscribe" jika tidak berkenan menerima email tersebut.
33. Dengan menandatangani Kontrak ini, Kontak Utama, Kontak Teknikal dan Kontak Billing secara otomatis akan terdaftar pada fasilitas Dashboard User.
34. PELANGGAN sepakat untuk mengembalikan Kontrak ini berikut dengan addendum (apabila ada) kepada D-NET paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender dari tanggal pengiriman Kontrak dan/atau addendum. Apabila sampai pada batas akhir dari tanggal pengembalian tersebut PELANGGAN tidak mengembalikan Kontrak ini beserta addendum (apabila ada), D-NET tidak punya kewajiban untuk melakukan aktivasi layanan.
35. Sehubungan dengan pelaksanaan Kontrak ini berikut dengan addendum (apabila ada), seluruh bentuk korespondensi yang dilakukan PELANGGAN kepada D-NET dianggap sah dan mengikat antara D-NET dan PELANGGAN serta merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan Kontrak ini apabila telah dikirimkan melalui email D-NET sebagai berikut:

Account Manager (AM) : sales@dwpc.co.id, atau
Customer Relation Management (CRM) : crm@dwpc.co.id

36. Informasi Rahasia adalah segala informasi yang terdokumentasi baik secara tertulis maupun elektronik, tersimpan dan dapat dibaca secara langsung maupun menggunakan media mesin atau perangkat elektronik serta segala informasi dan data lainnya yang berhubungan dengan pelaksanaan kontrak ini, informasi/ data rahasia tersebut diterima oleh PARA PIHAK atau dari salah satu Pihak kepada Pihak lainnya seperti dokumen legalitas perusahaan dan pribadi masing-masing PARA PIHAK, perangkat keras, rumus pengetahuan tentang teknologi, penemuan, ciptaan, data-data, daftar dan kebijakan harga, serta daftar pelanggan atau bentuk-bentuk informasi lainnya baik dalam bentuk hardcopy maupun softcopy.
37. Kecuali ditentukan lain dalam Kontrak ini, PARA PIHAK sepakat untuk menjaga dan tidak akan mengungkapkan isi dan/atau menggandakan kontrak sebagian atau seluruhnya kepada pihak ketiga manapun untuk penggunaan apapun selain untuk penggunaan pelaksanaan Kontrak ini. Lebih lanjut, PARA PIHAK setuju untuk tidak menggunakan informasi rahasia Pihak lainnya untuk keperluan apapun selain untuk pelaksanaan Kontrak ini. Setiap publikasi dalam bentuk apapun yang dilakukan oleh salah satu Pihak, baik langsung maupun tidak langsung, sebagian maupun seluruhnya, baik tertulis atau lisan atau elektronik, berkaitan dengan apapun dengan isi Kontrak ini, harus dengan persetujuan baik tertulis atau lisan atau elektronik terlebih dahulu dari Pihak lainnya melalui korespondensi. Dalam Kontrak ini, informasi tidak dapat dinyatakan rahasia apabila; i) informasi tersebut dikembangkan sendiri oleh pihak penerima informasi yang mana tidak ada pengungkapan informasi rahasia yang berkaitan dengan informasi yang telah dibuat; ii) diketahui oleh umum tanpa ada pelanggaran atas kewajiban kerahasiaan oleh PARA PIHAK; iii) diperoleh dari Pihak ketiga berdasarkan pengungkapan dari Pihak pemilik informasi; atau iv) informasi tersebut dapat diperoleh secara bebas atau dikembangkan oleh Pihak penerima informasi atau diperoleh dengan cara lain secara sah oleh Pihak penerima informasi tanpa melanggar klausul dari Kontrak ini.
38. PARA PIHAK dalam Kontrak ini hanya diperbolehkan mengungkapkan data dan informasi rahasia sebagian atau seluruhnya kepada pengadilan dan/atau otoritas publik yang berwenang berdasarkan ketentuan Perundang-undangan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berlaku.
39. PARA PIHAK sepakat untuk bertanggungjawab menjaga informasi rahasia seperti yang dijelaskan pada Poin 37 (tiga puluh tujuh) Pasal ini walaupun Jangka Waktu Kontrak telah berakhir.
40. PELANGGAN dengan ini menyatakan bahwa data dan informasi yang diberikan kepada D-NET adalah benar serta diakui oleh hukum yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia, dimana data dan informasi tersebut menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dari kontrak ini.

TANDA TANGAN

Dengan ini kami menyatakan bahwa data dan informasi yang kami berikan di atas adalah benar. Dengan menandatangani Kontrak Berlangganan ini kami menyatakan, menerima dan menyetujui pelaksanaan syarat dan ketentuan yang diberikan oleh DWP.

PT. Dutakom Wibawa Putra



Lanny Wijaya
(GM Sales & Operation)

PT. Trias Spunindo Industri



Direktur Utama

ESKALASI PROSEDUR

Tingkat layanan dan prosedur eskalasi



Prosedur eskalasi ini merupakan fasilitas dari D~NET yang dapat membantu Pelanggan apabila terjadi gangguan. Pelanggan dapat menghubungi D~NET sesuai dengan jangka waktu terjadinya gangguan selama belum mendapatkan solusi atau informasi mengenai gangguan layanan yang terjadi.



SUPPORT MONITORING CENTER

031 548 0500



**CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM)**

Lebih dari
2 Jam



CUSTOMER CARE MANAGER

081 652 0017

Lebih dari
4 Jam



GENERAL MANAGER

081 6537 099

Catatan: Layanan CR adalah fasilitas yang diperuntukan bagi pelanggan *Dedicated Connectivity* (Premium, Corporate, IIX, Loop). Tahapan eskalasi pelanggan *Broadband Connectivity* (Visol, SOHO, Apartement, Office) tidak melalui CRM.