



## Master Service Agreement

*Master Service Agreement*/Persetujuan Utama Layanan (“Persetujuan” ini) adalah mencakup antara PT Wowrack Indonesia, sebuah perusahaan di Indonesia (“Wowrack”) dan Customer (“Customer”) yang diidentifikasi di Service Order apapun (penjelasan dibawah) yang mengarah pada Persetujuan ini, yang dijelaskan sebagai berikut:

- 1. Persetujuan dan Kesiediaan “Sign to Accept”.** Dalam Persetujuan ini dan menyertakan pihak yang bersangkutan dengan merujuk pada: (1) Setiap Service Kontrak PT Wowrack Indonesia (sebuah “**Service Contract**”); (2) Setiap Purchase Order baik ditulis secara terpisah ataupun online (setiap “**Purchase Order**”); (3) Setiap pertukaran mutual dari e-mail yang menyetujui sebuah order untuk Produk atau Layanan (sebuah “**Pertukaran E-mail/Email Exchange**”); (4) segala kebijakan privasi yang termasuk disini ataupun dicantumkan di <http://www.wowrack.co.id> (“**Kebijakan Privasi/Privacy Policy**”); (5) Setiap kebijakan penggunaan yang termasuk disini ataupun dicantumkan di <http://www.wowrack.co.id> (“**Kebijakan Penggunaan/Term of Use**”); (6) Setiap peraturan dan perundangan baik peraturan untuk penggunaan data center yang dikenakan oleh Wowrack atau pemilik data center di mana Infrastruktur (sebagaimana didefinisikan di bawah) terletak atau dicantumkan pada <http://www.wowrack.co.id> (“**Peraturan dan Perundangan**”); (7) Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement – SLA) dimasukkan disini atau dicantumkan di <http://www.wowrack.co.id> (“**SLA**”); (8) setiap kebijakan lain, aturan atau peraturan yang sebagaimana Wowrack dapat mengenakan dari waktu ke waktu; dan (9) semua yang ditujukan dan terkait dengan Persetujuan ini. Jika Customer sedang mempertimbangkan Persetujuan ini dan pembelian Produk dan Layanan Wowrack, maka dengan memberikan “**tanda tangan**” pada Service Contract dan Persetujuan ini, Customer setuju untuk terikat dengan syarat dan ketentuan didalam Perjanjian ini. Jika Customer tidak setuju dengan syarat dan ketentuan Persetujuan ini, Customer tidak dapat menggunakan Produk atau Jasa.
- 2. Penerapan dan Order/Pemesanan.** Persetujuan ini berlaku untuk setiap penyediaan Produk atau Layanan (sebagaimana didefinisikan di bawah) oleh Wowrack, baik sesuai dengan Kontrak Layanan, Purchase Order, atau Pertukaran E-Mail. Untuk kepentingan Persetujuan ini, semua Kontrak Service, Purchase Order, atau Pertukaran E-Mail yang di masukkan dari waktu ke waktu oleh Customer dan Wowrack yang selanjutnya disini merujuk secara kolektif sebagai “**Order/Pemesanan**”. Setiap Pemesanan harus disediakan sesuai dengan standar pelayanan penawaran dari Wowrack untuk Produk atau Layanan tersebut, seperti yang ditunjukkan pada <http://www.wowrack.co.id>. Dalam perihal terjadi konflik antara Persetujuan ini dan Order/Pemesanan, ketentuan tentang Order/Pemesanan yang berperan. Semua Pemesanan harus dilakukan secara tertulis dan ditandatangani oleh Customer dan Wowrack, terkecuali Pertukaran E-Mail yang secara konsitusi melegalkan Order/Pemesanan dari Persetujuan ini. Dalam keadaan apapun nantinya Order/Pemesanan berlaku hingga berakhirnya atau pembatalan awal pada Persetujuan ini.



3. **Produk dan Layanan.** Wowrack setuju untuk memberikan produk dan/atau layanan yang disebutkan dalam Persetujuan ini dan dalam Order/Pemesanan ("**Produk atau Layanan**")
4. **Term.** Persetujuan ini memiliki jangka waktu ("**Jangka Waktu**") yang dimulai pada tanggal Order/Pemesanan pertama antara Wowrack dan Customer dari ("**Tanggal Efektif**") dan akan berakhir pada tanggal Order/Pemesanan berakhir ataupun diberhentikan, kecuali Persetujuan ini diakhiri lebih awal. Setiap Order/Pemesanan akan memiliki jangka waktu satu (1) tahun terhitung sejak tanggal Order/Pemesanan. Semua Pemesanan akan diperbaharui secara otomatis untuk jangka waktu tambahan yang sama dengan jangka waktu pertama, kecuali salah satu pihak memberitahukan pihak lain secara tertulis paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum akhir masa berlaku. Penambahan Produk dan Layanan untuk Order yang sudah ada akan mengikuti jangka waktu awal Order/Pemesanan yang sudah ada; atau perpanjangan masa waktu Order/Pemesanan yang sudah ada minimal satu (1) tahun. Tanpa mengabaikan hal di sini, apa bila ada bertentangan, maka segala Order/Pemesanan akan tidak berlaku bersamaan dengan pemutusan Perjanjian ini.
5. **Biaya dan Pembayaran.** Customer harus membayar dimuka seluruh Biaya Bulanan sesuai nominal dan tanggal pembayaran yang tercantum pada tagihan yang sesuai dengan Order/Pemesanan. Customer akan membayar dimuka seluruh Biaya tidak Berulang ("Setup Fee atau One Time Cost") yang tertera dalam Order/Pemesanan. Biaya Bulanan Berulang, Biaya tidak Berulang, atau Biaya lain apapun untuk Produk atau Layanan, dan biaya lainnya yang jatuh tempo berdasarkan Persetujuan ini atau Order/Pemesanan apapun yang selanjutnya disini disebut sebagai "**Biaya**". Biaya untuk setiap bulan secara terpisah akan dikenakan pro-rata ("Pro-Rate"). Biaya untuk setiap masa perpanjangan jangka waktu akan menjadi lebih besar dari (a) Biaya yang berlaku saat dijelaskan dalam Order/Pemesanan yang berlaku; atau (b) Biaya standar Wowrack yang saat ini. Jika Biaya untuk Produk atau Layanan tidak secara khusus diatur dalam Pemesanan/Order, maka Biaya berlaku adalah dengan tarif standar Wowrack untuk Produk atau Layanan pada saat itu. Setiap Pemesanan dapat memiliki penetapan tanggal dengan Biaya Bulanan dari waktu ke waktu dan semenjak itu Pemesanan tersebut akan dimulai, dan jika tidak ada tanggal yang ditentukan, Biaya Operasional Bulanan akan segera dimulai. Kecuali ditentukan berbeda dalam Pemesanan/Order. Wowrack akan mengikutkan Pajak dalam biaya, namun Customer yang bertanggung jawab untuk membayar Pajak atas Produk dan Layanannya.
6. **Denda Keterlambatan, Bunga dan Perselisihan.** Jika Customer tidak melunasi jumlah tagihan sampai pada tanggal jatuh tempo berdasarkan Persetujuan, di samping penyelesaian lainnya yang tersedia atau disetujui, Wowrack dapat mengenakan biaya denda sebesar lima persen (5%) dari jumlah yang ditagihkan. Selain itu, untuk setiap kekurangan pembayaran akan dikenakan bunga satu setengah persen (1,5%) per bulan atau tingkat tertinggi yang diizinkan oleh hukum yang berlaku. Jika Customer menyelisihkan sebuah Biaya dengan alasan, Customer setuju untuk membayar selisih jumlah untuk Wowrack sesuai dengan ketentuan yang digariskan dalam Bagian ini. Semua perselisihan atau permintaan untuk penyesuaian penagihan harus disampaikan secara tertulis paling lambat pada tanggal jatuh tempo dan disampaikan dengan pembayaran uang selisih karena agar dapat dianggap



sebagai selisih yang sah. Customer bertanggung jawab untuk membayar semua Biaya bahkan jika ada Biaya tersebut adalah hasil dari penggunaan yang tidak sah dari Produk atau Layanan oleh seorang karyawan atau pelanggan Customer, setiap orang yang kepada siapa Customer telah memberikan akses ke Layanan, setiap orang yang mendapatkan akses ke layanan sebagai akibat dari kesalahan Customer untuk mengamankan layanan dengan benar, atau pihak ketiga lainnya yang bertindak oleh atau di bawah Customer. Dalam hal ini Customer harus memberikan biaya perselisihan, dan perselisihan diselesaikan terhadap Customer, maka dengan hal ini Customer akan membayar jumlah nominal yang bermasalah bersama-sama dengan tingkat bunga yang ditetapkan di atas dari tanggal Biaya semula.

7. **Hak Milik Wowrack.** Wowrack berhak untuk menambah, mengubah atau menghilangkan Produk atau Layanan setiap saat. Wowrack juga berhak untuk mengeluarkan Produk atau Jasa yang akan disampaikan atau dilakukan oleh penyedia pihak ketiga. Wowrack berhak untuk mengubah Biaya standar setiap saat. Wowrack berhak untuk membuat perubahan pada kebijakan, Kebijakan Penggunaan, dan Peraturan dan Perundangan dari waktu ke waktu atas kebijakannya yang wajar. Perubahan Perjanjian akan efektif untuk Customer dengan pemberitahuan kepada Customer, atau setelah dicantumkan di <http://www.wowrack.co.id> atau di data center di mana Infrastruktur berada.
8. **Jaringan dan Infrastruktur.** Seperti digunakan disini, "**Jaringan**" artinya semua infrastruktur jaringan Wowrack, termasuk perangkat keras jaringan seperti router, firewall, switch dan kabel yang sangat penting untuk penyediaan Layanan berdasarkan perjanjian. Ruang di mana Produk dan Layanan yang ditawarkan, bersama-sama dengan semua infrastruktur dan membangun sistem, dan kapasitas daya dan sistem yang berhubungan dengannya secara kolektif selanjutnya disebut sebagai "**Infrastruktur**". Wowrack berhak untuk memperluas, kontrak atau mengubah definisi Jaringan atau Infrastruktur setiap saat selama jangka waktu Persetujuan ini. Customer tidak akan menggunakan Jaringan dan Infrastruktur untuk tujuan lain. Customer tidak akan menggunakan Network atau Infrastruktur, atau mengizinkan akses kepada orang ke-tiga, kecuali sesuai dengan ketentuan Persetujuan ini. Baik Customer maupun karyawan, agen, kontraktor atau undangan (masing-masing, "**Customer Authorized Person**") yang merusak setiap bagian dari Jaringan dan Infrastruktur atau properti atau peralatan yang terletak di atau sekitar Jaringan dan Infrastruktur akan disangsikan ke pihak Customer. Customer tidak boleh mempertahankan atau mengizinkan gangguan sehubungan dengan Jaringan dan Infrastruktur. Customer bertanggung jawab untuk semua biaya yang terkait dengan perbaikan membersihkan atau bahan-bahan tersebut.
9. **Nama Domain.** Jika Customer mendaftar, memperbaharui, atau mentransfer nama domain melalui Wowrack, Wowrack akan mengirimkan permintaan ke penyedia layanan nama domain perusahaan ("**Registrar**") atas nama Customer. Tanggung jawab Wowrack adalah untuk mengajukan permintaan kepada Registrar. Wowrack tidak bertanggung jawab atas kesalahan, kelalaian, atau kegagalan dari Registrar. Customer bertanggung jawab atas hubungan yang berkelanjutan dengan Registrar.



- 10. Kepatuhan terhadap Hukum dan Persetujuan**, Customer menyatakan dan menjamin kepada Wowrack bahwa Customer bertahan dan akan tetap demikian selama Jangka secara penuh sesuai dengan semua hukum yang berlaku. Customer mengakui bahwa Wowrack berhak untuk bekerja sama setiap saat selama jangka waktu Persetujuan ini dengan penegak hukum atau badan pemerintah lainnya, bahwa Wowrack tidak memiliki kewajiban untuk menginformasikan customer dari setiap panggilan dari pengadilan yang sedang berlangsung atau pertanyaan investigasi lainnya dari lembaga tersebut, dan bahwa Wowrack tidak memiliki tanggung jawab kepada Customer untuk setiap kerja sama tersebut atau kegagalan tersebut untuk menginformasikan kepada Customer. Pada setiap saat selama Jangka Waktu, Customer setuju untuk mematuhi Perjanjian ini.
- 11. Customer Authorized Person**. Customer bertanggung jawab penuh untuk semua tindakan atau kelalaian dari Customer Authorized Person saat menggunakan Jaringan dan Infrastruktur. Sebelum setiap akses ke Jaringan dan Infrastruktur oleh Customer Authorized Person, Customer harus menyampaikan permohonan tertulis kepada Wowrack, menentukan: (a) nama, alamat dan nomer identitas masing-masing Customer Authorized Person; (b) ringkasan dari kualifikasi dan pengalaman masing-masing Customer Authorized Person; (c) deskripsi layanan yang akan dilakukan oleh Customer Authorized Person; (d) tanggal dan waktu dari kegiatan seperti yang direncanakan; dan (e) Customer telah menyediakan setiap Customer Authorized Person dengan salinan kebijakan Wowrack ini, Kebijakan Penggunaan, dan peraturan dan perundangan. Customer yang memastikan setiap Customer Authorized Person setuju untuk mematuhi kebijakan tersebut, Kebijakan Penggunaan dan Peraturan dan Perundangan. Tidak ada Customer Authorized Person dapat membawa setiap individu lain ke data center Wowrack (masing-masing "**DataCenter**"), atau dalam atau di sekitar Jaringan atau Infrastruktur, tanpa persetujuan Wowrack. Customer dapat memberikan Wowrack dengan daftar Customer Authorized Person untuk pra-persetujuan. Wowrack berhak untuk menyetujui atau membatasi akses Customer Authorized Person siapapun ke Jaringan dan Infrastruktur setiap saat dan untuk alasan apapun.
- 12. Pembawa Ketentuan Netral/Carrier Neutral Provision**. Wowrack telah dikontrak dengan carrier atau operator untuk penyediaan konektivitas ke Jaringan dan Infrastruktur. Persetujuan ini tidak selalu mencakup penyediaan akses lokal. Jika keinginan Customer untuk memiliki perjanjian jaringan yang terpisah dengan operator telekomunikasi, Customer harus membuat perjanjian terpisah dengan penyedia seperti (disediakan, bagaimanapun, bahwa setiap operator tersebut juga harus bernegosiasi akses ke Jaringan dan Infrastruktur dengan Wowrack dan pemilik Data Center. Jika keinginan Customer untuk interkoneksi atau lintas menghubungkan dengan pengguna lain dari Data Center, Jaringan dan Infrastruktur, Customer harus masuk ke dalam perjanjian terpisah dengan pengguna tersebut). Semua perjanjian tersebut harus tunduk pada Perjanjian ini, dan semua koneksi dengan operator atau pengguna tersebut harus dilakukan oleh Wowrack. Wowrack berhak untuk membebaskan Customer untuk aktual Wowrack, didokumentasikan dengan biaya yang terjangkau dari Wowrack yang diadakan untuk memfasilitasi hubungan tersebut. Semua layanan koneksi tersebut harus disediakan di bawah arahan personel Wowrack. Kecuali ditentukan lain dalam Pemesanan/Order, Wowrack memiliki hak untuk melarang operator tertentu dari memasuki Jaringan



dan Infrastruktur, atau untuk mengubah operator atau menghapus operator dari Jaringan dan infrastruktur, atas kebijakannya sendiri.

- 13. Pajak.** Customer akan membayar semua pajak, biaya pemerintah, dan biaya pihak ketiga terkait dengan kepemilikan dan pengoperasian peralatan Customer, penggunaan Customer atas Jaringan dan Infrastruktur, dan kegiatan Customer di Jaringan dan Infrastruktur. Tanpa mengabaikan ketentuan di atas, Customer bertanggung jawab untuk tepat waktu membayar penuh semua penjualan, penggunaan, transfer, hak istimewa, cukai, dan semua pajak dan bea yang dikenakan, dinilai atau dipaksakan dengan alasan kinerja oleh Wowrack atau Customer yang didasarkan dengan Persetujuan ini atau dengan Customer dengan menghargai keterkaitan operasi dan penggunaan Data Center, Jaringan dan Infrastruktur dan Perlengkapan Customer ("**Pajak**"); tetapi istilah "Pajak" tidak termasuk pajak penghasilan atas keuntungan Wowrack.
- 14. Ganti Rugi Wowrack.** Wowrack akan mengganti kerugian dengan membela dan membebaskan Customer dan afiliasinya, pemilik, petugas, direktur, karyawan, kontraktor dan agen (secara kolektif, "**Pihak Customer**") dari setiap dan semua tindakan pihak ketiga, kewajiban, kerusakan, biaya dan pengeluaran (termasuk biaya wajar dan ongkos pengacara) yang timbul dari cedera atau kerusakan properti yang disebabkan semata-mata dari kelalaian atau kesalahan yang disengaja oleh Wowrack. Customer dengan ini membebaskan dan melepaskan semua klaim terhadap Wowrack, agennya, karyawan, staf, direktur, afiliasi, dan pemilik (secara kolektif, "**Pihak Wowrack**"), dan setuju bahwa Pihak Wowrack tidak akan bertanggung jawab atas cedera untuk orang atau kerusakan properti ditopang oleh Customer atau Pihak Customer yang terjadi di atau sekitar Data Center, Jaringan dan Infrastruktur atau yang berkaitan dengan Persetujuan ini, kecuali cedera tersebut atau kerusakan yang diakibatkan semata-mata dari kelalaian atau kesengajaan oleh Wowrack.
- 15. Ganti Rugi Customer.** Pelanggan akan mengganti kerugian dengan membela, dan membebaskan Pihak Wowrack, serta pemilik Wowrack dan pemberi pinjaman Wowrack ini tuan tanah, dari setiap dan semua tindakan pihak ketiga, kewajiban, kerusakan, biaya dan pengeluaran (termasuk biaya dan ongkos pengacara yang wajar) yang timbul dari atau terkait dengan (a) cedera atau kerusakan properti yang diakibatkan dari tindakan Customer, Pihak Customer, atau orang lain yang mengakses Data Center, Jaringan dan Infrastruktur karena tindakan Customer; (b) setiap klaim oleh Customer, Pihak Customer atau dari Customer Authorized Person selain dari klaim yang semata-mata didasarkan pada kelalaian atau kesengajaan dari Wowrack; (c) setiap klaim oleh pelanggan atau pengguna akhir dari Customer yang berkaitan dengan, atau timbul dari, Cutomer dari atau layanan customer dari atau layanan yang disediakan berdasarkan Persetujuan ini (termasuk klaim yang berkaitan dengan interupsi, suspensi, kegagalan, cacat, keterlambatan, gangguan atau kekurangan dalam salah satu layanan tersebut, termasuk layanan dari Wowrack); (d) klaim bahwa Customer telah gagal untuk memenuhi kewajiban kontrak dengan pihak ketiga; dan (e) setiap klaim yang disebabkan dari kegagalan Customer untuk memperoleh persetujuan yang diperlukan untuk diperoleh Customer; dan (f) setiap klaim oleh pihak mengklaim oleh melalui atau di naungan Customer atau Customer Authorized Person sejauh bahwa klaim tersebut, jika berkelanjutan, akan menghasilkan kewajiban



atau tanggung jawab Wowrack untuk pihak tersebut lebih besar dari yang Wowrack telah dilakukan untuk Customer di bawah Persetujuan ini.

- 16. Batasan Tanggung Jawab.** DALAM KEADAAN APAPUN BAIK PIHAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS LAIN PIHAK UNTUK SETIAP AKIBAT, TIDAK LANGSUNG, INSIDENTAL, KHUSUS, KETERGANTUNGAN, CONTOH KERUSAKAN ATAU PEMBERATAN KERUSAKAN, TERMASUK HILANGNYA LABA, KERUGIAN BISNIS, KEHILANGAN PENDAPATAN, HILANGNYA DATA, GANGGUAN LAYANAN, ATAU MASALAH TRANSMISI DATA ATAU DATA YANG KORUP, MESKIPUN JIKA DINASEHATKAN TENTANG KEMUNGKINAN KERUSAKAN TERSEBUT, ATAU JENIS KERUSAKAN LAIN DARI KERUSAKAN LANGSUNG (DAN DENGAN KERUSAKAN LANGSUNG, HANYA SEJAUH DIIZINKAN DALAM PERSETUJUAN INI). TIDAK DENGAN ADANYA APAPUN DALAM PERSETUJUAN INI MENJADI KEBALIKANNYA, KEWAJIBAN TOTAL WOWRACK INI ADALAH AGREGAT (TERMASUK ONGKOS PENGACARA) TIMBUL DARI ATAU BERHUBUNGAN DENGAN MATERI SUBYEK PERSETUJUAN INI AKAN TERBATAS PADA, DAN TIDAK AKAN MELEBIHI, JUMLAH SEBENARNYA DIBAYAR OLEH PELANGGAN YAITU BIAYA BERULANG UNTUK BULAN TERHITUNG SEBELUM BULAN YANG MANA KLAIM PERTAMA OLEH PELANGGAN MELAWAN WOWRACK BERKAITAN DENGAN PERSETUJUAN DIMUNCULKAN. SEBAGAI BATASAN LANJUT, TANGGUNG JAWAB MAKSIMAL WOWRACK BERKAITAN DENGAN SEGALA LAYANAN YANG MEMILIKI BIAYA TIDAK BEKELANJUTAN AKAN SAMA DENGAN JUMLAH BIAYA LAYANAN YANG TIDAK BERKELANJUTAN TERSEBUT PADA KASUS YANG DIKLAIM. PEMBatasan DITETAPKAN DI BAGIAN INI BERLAKU UNTUK KLAIM DAN PENYEBAB TINDAKAN APAPUN, TAK TERKECUALI DARI BENTUK TINDAKAN, DAN BAIK DALAM KONTRAK, KESALAHAN, KEWAJIBAN HUKUM ATAU TEORI LAIN.
- 17. Ketentuan Service Level.** Wowrack menjamin bahwa Layanan akan diberikan sesuai dengan SLA Wowrack saat ini, sama dengan yang dicantumkan pada <http://www.wowrack.co.id> dari waktu ke waktu.
- 18. Kerahasiaan.** Wowrack dan Pelanggan setuju bahwa jika salah satu pihak ("**Pihak yang Membeberkan**") memberikan informasi rahasia atau kepemilikan ("**Informasi Rahasia**") kepada pihak lain ("**Pihak Penerima**"), Informasi Rahasia tersebut akan diadakan secara rahasia, dan Pihak Penerima wajib memberikan informasi Rahasia dengan perhatian yang sama dan perlindungan sama seperti secara umum memberi informasi rahasia milik sendiri (yang dalam hal apapun harus tidak kurang dari yang sewajarnya) untuk menghindari pengungkapan atau penggunaan yang tidak sah oleh pihak ketiga. Persetujuan ini, termasuk keberadaannya dan semua persyaratan, kondisi dan ketentuan, merupakan Informasi Rahasia. Selain itu, meskipun apapun dalam Persetujuan ini yang bertentangan, (i) Perjanjian ini akan dianggap Informasi Rahasia dari masing-masing pihak; dan (ii) desain Jaringan dan Infrastruktur, Produk dan Layanan yang diberikan dan peralatan yang digunakan di Jaringan dan Infrastruktur dan konfigurasi, interkoneksi, switching dan routing kabel, peralatan, jaringan dan layanan di jaringan dan infrastruktur akan dianggap Informasi Rahasia dari Wowrack. Semua informasi yang diungkapkan oleh salah satu pihak ke yang lain sehubungan dengan atau berdasarkan Perjanjian ini juga harus dianggap Informasi Rahasia, asalkan informasi tersebut tertulis jelas dengan ditandai di tempat yang mencolok sebagai rahasia atau kepemilikan, dan informasi lisan diindikasikan sebagai



rahasia atau kepemilikan ketika diberikan atau segera dikonfirmasi secara tertulis seperti setelahnya. Semua Informasi Rahasia, kecuali dinyatakan khusus secara tertulis, akan tetap menjadi milik Pihak yang Membeberkan, harus digunakan oleh Pihak Penerima hanya untuk tujuan yang telah ditetapkan. Semua Informasi Rahasia, termasuk semua salinannya, harus dikembalikan ke Pihak yang Membeberkan atau dihancurkan setelah kebutuhan Pihak Penerima untuk hal tersebut telah kedaluwarsa atau atas permintaan Pihak yang Membeberkan. Informasi

Rahasia tidak akan direproduksi kecuali sejauh yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan maksud dari Persetujuan ini, atau seperti yang dapat diizinkan secara tertulis oleh Pihak yang Membeberkan. Ketentuan di atas Pasal ini tidak berlaku untuk Informasi Rahasia yang: (i) menjadi tersedia untuk umum selain melalui pengungkapan oleh Pihak Penerima; (ii) wajib diungkapkan oleh otoritas pemerintah, hukum yang berlaku atau perintah pengadilan; (iii) dikembangkan sendiri oleh Pihak Penerima; (iv) menjadi tersedia untuk Pihak Penerima tanpa pembatasan dari pihak ketiga; atau (v) menjadi relevan dengan penyelesaian sengketa atau penegakan hak salah satu pihak di bawah Persetujuan ini sesuai dengan persyaratan dan kondisi. Jika ada Informasi Rahasia diperlukan untuk diungkapkan sesuai dengan Bagian ini, pihak yang wajib melakukan pengungkapan tersebut harus segera memberitahukan pihak lain persyaratan pengungkapan tersebut dan mengambil langkah-langkah perlindungan yang wajar untuk menjaga kerahasiaan Informasi Rahasia seperti dengan semaksimal mungkin dalam konteks pengungkapan yang diizinkan. Masing-masing pihak bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap Informasi Rahasia dari pihak lain yang mengungkapkan pihak pertama dirahasiakan oleh orang yang menerima pengungkapan. Sekalipun demikian, (i) Wowrack dapat mengeluarkan siaran pers mengumumkan masuknya Customer ke Jaringan dan Infrastruktur tanpa memperoleh persetujuan Customer; dan (ii) salah satu pihak dapat secara terbuka merujuk ke pihak lain, secara lisan dan tertulis, sebagai pelanggan atau vendor jasa atau pihak lain, sebagai kasus mungkin, tanpa memperoleh persetujuan dari pihak tersebut. Sekalipun demikian, salah satu pihak dapat mengungkapkan Informasi Rahasia kepada karyawan atau agennya, hukum, keuangan, dan penasihat akuntansi, dan pemberi pinjaman dengan kebutuhan untuk mengetahui Informasi Rahasia tersebut, asalkan Pihak yang Membeberkan memberitahukan setiap penerima secara rahasia dan alamiah.

- 19. Kegagalan, Perbaikan dan Pemutusan.** Adapun kegagalan berdasarkan Persetujuan ini jika salah satu pihak gagal untuk melakukan kewajibannya berdasarkan Persetujuan ini, dan kemudian gagal untuk memperbaiki kegagalan tersebut dalam waktu sepuluh (10) hari (untuk default moneter) atau 30 (tiga puluh) hari (untuk default non-moneter). Setelah kegagalan oleh Customer, Wowrack memiliki semua hak dan perbaikan menurut hukum yang berlaku atau ekuitas, termasuk, tanpa batasan, sebagai berikut: (a) hak untuk menyanggah atau menolak untuk terus memberikan Produk atau Jasa tanpa tanggung jawab kepada Customer atas kehilangan atau kerusakan sampai kegagalan diperbaiki secara penuh; (b) hak untuk menghentikan setiap Pemesanan/Order atau Persetujuan ini dengan pemberitahuan kepada Customer; (c) hak untuk menuntut, dan menerima dari customer atas permintaan, seluruh Biaya berkaitan dengan Wowrack untuk Jangka Waktu belum berakhir, bersama-sama dengan semua biaya, biaya pengacara, dan kerusakan yang mungkin telah menderita atau dikeluarkan oleh Wowrack sebagai akibat dari kegagalan Customer. Selain itu, Wowrack dapat



mengakhiri Persetujuan ini dan setiap Pemesanan/Order dengan Customer, efektif segera setelah pemberitahuan, jika Customer menjadi subyek dari proses kebangkrutan atau proses kebangkrutan lainnya. Setelah pengakhiran apapun, Customer akan tetap bertanggung jawab untuk Wowrack untuk setiap jumlah utang yang masih harus dibayar sebelum tanggal efektif penghentian. Customer secara tegas melepaskan semua pemberitahuan hukum untuk mengosongkan Jaringan dan Infrastruktur setelah berakhirnya masa perbaikan.

**20. Pengaruh Penghentian.** Setelah berakhir atau pengakhiran Pemesanan/Order (atau bagiannya), sehubungan dengan Jaringan dan Infrastruktur ditutupi oleh Pemesanan/Order, lisensi dan semua hak-hak lainnya dari Customer sehubungan dengan Jaringan dan Infrastruktur tersebut, dan hak untuk menerima layanan yang terkait dengan Jaringan dan Infrastruktur tersebut, akan mengakhiri, dan Customer akan, tunduk pada ketentuan Persetujuan ini, segera menghapus semua peralatan pelanggan dan properti lainnya milik Customer atau Customer Authorized Person, tetapi tidak termasuk kabel, kabel atau peralatan lain atau properti yang dimiliki, disewakan atau dilisensi oleh Wowrack, dari Jaringan tersebut dan Infrastruktur, selambat-lambatnya tanggal efektif pengakhiran tersebut. Customer menyerahkan Jaringan dan Infrastruktur dalam kondisi baik, usang karena pemakaian adalah pengecualian. Jika Customer gagal untuk menghilangkan properti dengan tanggal efektif pengakhiran, Wowrack akan berhak untuk mengejar semua upaya hukum yang tersedia terhadap customer, termasuk salah satu atau lebih dari cara berikut: segera menghapus salah satu atau semua properti dan membiayakannya ke Customer pada tempat on-site atau off-site, pengiriman properti kepada Customer dengan biaya Customer, atau melikuidasi properti dengan cara yang wajar secara komersial dengan wajar dan pengisian untuk semua biaya yang terkait dengan likuidasi. Dalam hal terjadi likuidasi tersebut, Wowrack tidak bertanggung jawab atas privasi data atau keamanan yang terkait dengan konten apapun yang terletak di properti Customer. Jika Customer belum dihapus peralatannya, merujuk ke ketidak kesalahan Wowrack, hari ke-30 tersebut setelah berakhirnya atau pengakhiran tersebut, Customer bertanggung jawab atas Biaya dilanjutkan di Jaringan dan Infrastruktur, prorata dengan tanggal pelepasan. Setelah dan bersama berakhir atau pengakhiran Peretujuan ini, Customer harus segera menghentikan penggunaan Layanan dan melepaskan penggunaan alamat IP dan nama server ditujukan untuk Customer tersebut oleh Wowrack sehubungan dengan Layanannya, termasuk menunjuk setiap DNS untuk nama-nama domain Customer dari Wowrack.

**21. Kepentingan Keamanan Wowrack.** Selain perbaikan lainnya berdasarkan Persetujuan ini atau hukum yang berlaku, Customer memberikan Wowrack kepentingan akan keamanan dalam semua Equipment sekarang atau selanjutnya terletak di Jaringan dan Infrastruktur, untuk mengamankan pembayaran semua jumlah dan kepuasan dari semua kewajiban karena berdasarkan Persetujuan ini. Selain itu, efektif pada kegagalan Customer untuk mematuhi Persetujuan ini, customer memberi kewenangan pada Wowrack (di samping setiap perbaikan lain yang tersedia berdasarkan Persetujuan ini atau hukum yang berlaku) untuk mengajukan satu atau lebih pernyataan pembiayaan, dan customer akan menandatangani pernyataan pembiayaan tersebut, dan mengambil seperti tindakan lainnya



sedemikian dengan permintaan beralasan dari Wowrack, untuk menyempurnakan atau melanjutkan kepentingan keamanan tersebut.

**22. Representasi.** Masing-masing pihak menyatakan, menjamin dan menjaga perjanjian yang sejak Tanggal Efektif, dan sampai dengan tanggal dimulainya setiap layanan yang akan diberikan di bawah ini, bahwa: (a) adanya hal yang telah mengambil semua tindakan korporasi yang diperlukan untuk menyetujui pelaksanaan, pengiriman dan kinerja Perjanjian ini; (b) Persetujuan ini merupakan kewajiban hukum, sah dan mengikat dilaksanakan terhadap pihak tersebut sesuai dengan ketentuan-ketentuannya, tunduk pada kebangkrutan, kepailitan, hak kreditur dan prinsip-prinsip yang adil umum; (c) pelaksanaannya dari dan kinerja berdasarkan Persetujuan ini tidak akan melanggar peraturan yang berlaku yang ada, aturan, undang-undang atau perintah pengadilan dari instansi pemerintah daerah, negara bagian atau federal, pengadilan atau badan negara atau kontrak atau perjanjian lainnya partai adalah tunduk; (d) adalah sebuah perusahaan, kemitraan atau perseroan terbatas yang terorganisir, sah ada dan dalam performa yang baik di bawah hukum yang berlaku negara pendiriannya; (e) memiliki hak dan wewenang penuh untuk masuk ke dalam, melaksanakan, memberikan dan melaksanakan kewajibannya berdasarkan Persetujuan ini; (f) pelaksanaannya dari dan pelaksanaan Perjanjian ini tidak akan mengakibatkan pelanggaran kesepakatan apapun itu mungkin dengan pihak ketiga atau melanggar hukum yang berlaku; (g) adalah memenuhi syarat untuk melakukan bisnis di semua yurisdiksi di mana kualifikasi tersebut diwajibkan oleh hukum yang berlaku; dan (h) akan melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini dan menggunakan Jaringan dan Infrastruktur dengan cara yang konsisten dengan hukum yang berlaku, dan tidak akan menggunakan, atau sengaja mengizinkan Jaringan dan Infrastruktur yang akan digunakan, untuk tujuan ilegal atau lainnya cara melanggar hukum. Customer menyatakan dan menjamin bahwa bukan merupakan orang pada Departemen Keuangan Amerika Serikat, daftar Kantor Kontrol Aset Asing dalam Specially Designated National dan Orang yang Diblokir.

**23. Ketentuan Khusus untuk Pelanggan Colocation.** Jika Pelanggan menggunakan Wowrack yang colocation Jasa dan Produk, maka persyaratan tambahan berikut dan ketentuan berlaku:

- a. Wowrack, baik secara langsung maupun melalui penyedia mendasarinya, dengan ini memberikan lisensi kepada Customer untuk menggunakan Infrastruktur untuk tujuan memungkinkan pelanggan untuk menginstal dan mengoperasikan peralatan telekomunikasi ("**Peralatan Pelanggan**") dalam Infrastruktur ("**Layanan Colocation**"). Layanan Colocation harus disediakan di lokasi yang akan ditentukan oleh Wowrack.
- b. Customer yang akan menggunakan Jaringan, Infrastruktur dan setiap Layanan untuk tujuan tunggal untuk menginstal, menghubungkan, dan pengoperasian jaringan dan peralatan computer Customer, perkabelan dan penghubungan (baik yang dimiliki, disewa, lisensi atau diperoleh untuk digunakan oleh pelanggan) yang terletak di dalam Izin Rak. Sebelum instalasi, pelanggan harus tunduk kepada Wowrack, untuk mendapatkan persetujuan (yang disetujui tidak akan masuk akal ditahan atau ditunda), semua rencana teknik dan spesifikasi yang berkaitan dengan peralatan Pelanggan yang akan diinstal.
- c. Kecuali ditentukan lain dalam Pemesanan/Order, Customer akan bertanggung jawab atas biaya sendiri, untuk mengkonfigurasi, menyediakan, menempatkan, menginstal, upgrade,



- menambahkan, memelihara, memperbaiki, dan mengoperasikan peralatan Customer, tunduk pada Persetujuan ini dan Pemesanan/Order. Customer harus menjaga dan memugar pelatan tetap baik. Customer yang telah memperoleh atau akan mendapatkan semua yang diperlukan persetujuan, lisensi, izin dan persetujuan lainnya, baik pemerintah maupun swasta, yang dianggap perlu untuk mengizinkan Customer untuk melakukan kewajibannya berdasarkan Bagian ini. Customer harus memberikan kepada Wowrack persetujuan terlebih dahulu dengan semua rencana teknik dan spesifikasi yang berkaitan dengan peralatan Customer akan dipasang di Infrastruktur. Kecuali sebagaimana diatur secara khusus dalam setiap Pesanan, Wowrack tidak memiliki kewajiban untuk memantau, memelihara, atau merawat peralatan Customer. Customer bertanggung jawab atas segala koreksi, penyesuaian, perubahan penggunaan, pemeliharaan atau perbaikan yang Wowrack menentukan perlu untuk menghilangkan kondisi yang berpotensi tidak aman atau tidak diinginkan. Jika Customer gagal untuk memperbaiki kondisi untuk kepuasan Wowrack dalam waktu sepuluh (10) hari setelah pemberitahuan dari Wowrack, Wowrack dapat mengatur untuk pemeliharaan dan/atau perbaikan yang diperlukan. Customer mengganti Wowrack untuk semua biaya Wowrack yang berkaitan dengannya bersama-sama dengan biaya tambahan sebesar dua puluh (20%) persen dari biaya tersebut. Setelah enam puluh (60) hari pemberitahuan tertulis atau, dalam keadaan darurat, Wowrack mungkin memerlukan Customer untuk memindah lokasi Peralatan ke lokasi yang ditentukan oleh Wowrack. Customer harus memberitahukan Wowrack sebelum memulai instalasi, interkoneksi, penambahan, peningkatan, modifikasi atau perubahan dalam atau tentang Jaringan dan Infrastruktur atau Pelatan Customer. Customer harus memberikan dan terus mengikuti daftar Peralatan ("**Daftar Peralatan Customer**") sebagai sarana untuk Wowrack untuk mengidentifikasi semua peralatan Customer yang dipasang di Infrastruktur. Pelanggan akan memberikan kepada Wowrack Daftar Peralatan Customer setelah instalasi peralatan pelanggan dan akan mempertahankan daftar pada waktu itu bersama Wowrack niscaya perubahan berlangsung. Wowrack berhak untuk memverifikasi instalasi peralatan pelanggan pada Daftar Peralatan Customer. Customer harus menyediakan Wowrack dengan pemberitahuan tertulis dari semua kepindahan Peralatan Customer.
- d. Wowrack akan menghubungkan Peralatan Customer ke Jaringan Wowrack dan Infrastruktur. Wowrack akan menyediakan konektivitas dari port jaringan Wowrack untuk Meet-Me-Room atau titik interkoneksi lainnya dalam Jaringan dan Infrastruktur. Port jaringan Wowrack itu akan menjadi titik demarkasi untuk koneksi tersebut dan menetapkan tanggung jawab operasional dan pemeliharaan masing-masing pihak. Pelanggan bertanggung jawab untuk layanan dari titik demarkasi ke jaringan pelanggan, termasuk namun tidak terbatas pada antarmuka kabel. Wowrack akan hanya bertanggung jawab untuk sambungan dari titik demarkasi ke jaringan Wowrack.
  - e. Peralatan Customer dikirim ke fasilitas harus diberi label sebagai milik Customer. Customer harus menginformasikan Wowrack pengiriman tertunda di muka. Customer harus berkoordinasi dengan Wowrack untuk mengkoordinasikan setiap peralatan pelanggan khusus atau kebutuhan untuk pengiriman, termasuk dalam pengiriman.
  - f. Pelanggan setuju untuk tidak mengubah, mengutak-atik, menyesuaikan, atau memperbaiki peralatan atau properti yang tidak termasuk milik Customer, dan setuju untuk tidak mendirikan



tanda-tanda atau perangkat pada bagian luar lemari, rangka, atau membuat perubahan konstruksi atau perubahan materi ke dalam atau bagian eksternal Infrastruktur.

- g. Pelanggan dapat mensublisensikan (tapi mungkin tidak menetapkan, delegasi atau transfer) hak sebagai customer colocation dari Wowrack kepada customer (masing-masing, "**Pemberi Sublisensi**"). Sebelum setiap mensublisensikan ke sebuah Penerima Sublisensi, (i) Penerima Sublisensi harus menjalankan, dan customer akan memastikan bahwa setiap Penerima Sublisensi mengeksekusi, perjanjian dengan Wowrack ("**Ketentuan Pemberi Sublisensi**") diterima Wowrack atas kebijakannya sendiri, dan (ii) Customer harus menyediakan Penerima

Sublisensi dengan salinan semua kebijakan, Kebijakan Penggunaan dan peraturan dan perundangan. Jika Penerima Sublisensi gagal mengeksekusi Persyaratan Penerima Sublisensi, Pemberi Sublisensi tidak memiliki hak untuk mensublisensikan, dan setiap pengaturan mensublisensikan atau kesepakatan antara Penerima

Sublisensi dan pelanggan akan batal demi hukum. Tidak terkecuali setiap kegiatan sublisensi apapun,

Customer akan tetap bertanggung jawab penuh untuk Wowrack atas kinerja semua kewajiban Customer berdasarkan Persetujuan ini. Tidak dalam hal apapun Wowrack akan dianggap memberikan setiap Layanan kepada Penerima Sublisensi. Sebuah Penerima Sublisensi tidak memiliki hak untuk mensublisensikan, delegasi, menetapkan atau mengalihkan hak di bawah ini untuk setiap orang atau badan lain tanpa persetujuan Wowrack itu, dimana persetujuan dapat ditahan untuk alasan apapun.

- h. Customer setiap saat membatasi penggunaan kekuatannya untuk delapan puluh persen (80%) dari sirkuit listrik yang berlaku. Wowrack berhak meminta Customer untuk mengurangi konsumsi daya pada setiap sirkuit listrik yang berlaku di mana tingkat delapan puluh persen (80%) tingkat.
- i. Customer harus menaati setiap batas maksimal beban lantai di fasilitas, seperti yang disarankan oleh Wowrack atau pemilik bangunan di mana fasilitas Wowrack terletak dari waktu ke waktu. Wowrack berhak meminta Customer untuk pindah setiap rak dalam kasus di mana beban fasilitas lantai maksimum terlampaui.
- j. Wowrack berhak untuk merelokasi Customer dan setiap Peralatan Customer setiap saat pada tiga puluh (30) hari pemberitahuan atas biaya Wowrack. Dalam hal terjadi relokasi tersebut, Wowrack akan bekerja sama dengan pelanggan dalam mengambil langkah-langkah untuk memastikan bahwa konektivitas dan layanan Pelanggan tidak material terpengaruh.

**24. Ketentuan khusus untuk Customer Dedicated Server.** Jika Customer menggunakan Layanan dan Produk dedicated server dari Wowrack, maka persyaratan tambahan berikut dan ketentuan berlaku:

- a. "Layanan Dedicated Server" Wowrack mengacu ke peralatan, fasilitas, program, file data, perangkat lunak, layanan dan sumber daya yang disediakan oleh Wowrack untuk memungkinkan customer untuk melakukan outsourcing data dan persyaratan internet dengan akses melalui Wowrack Jaringan dan Infrastruktur.
- b. Customer harus memberikan kepada Wowrack, dalam format dan dalam jangka waktu yang ditetapkan dalam jadwal yang disediakan oleh Wowrack untuk melaksanakan layanan Dedicated Server, bahan apa pun yang diperlukan untuk kustomisasi Layanan Dedicated Server Customer, termasuk, seperti yang berlaku, file komputer, gambar, logo, ikon dan informasi lain ("Dedicated Server Material"). Wowrack tidak bertanggung jawab atas keterlambatan karena



ketidakmampuan Customer untuk menghormati kerangka waktu yang ditunjukkan dalam jadwal pelaksanaan atau melakukan salah satu persyaratan dari Persetujuan ini. Untuk menjadi pengetahuan yang terbaik dari Customer, Material Dedicated Server bebas dari setiap desain dan operasional cacat serta dari virus apapun. Customer menjamin dan mewakili yang terbaik dari sepengetahuan Customer bahwa Material Dedicated Server tidak melanggar paten pihak ketiga, hak cipta, merek dagang atau rahasia dagang. Customer harus menyediakan, atas permintaan, bukti haknya atau hak atas atau kepentingan dalam paten, hak cipta, merek dagang atau hak kekayaan intelektual lainnya yang terkait dengan Material Dedicated Server.

- c. Customer harus memberikan kepada Wowrack, akses administratif (atau akses root) untuk sistem operasi Customer pada server yang terkait dengan layanan Dedicated Server dan jasa Managed Service.
- d. Wowrack akan segera mengganti hardware yang rusak yang memiliki materi dan efek buruk pada Produk atau Jasa dengan hardware fungsional yang setara.
- e. Wowrack akan menjalin kontrak dengan vendor pihak ketiga untuk mendapatkan jumlah yang diperlukan lisensi server-side seperti yang disebutkan dalam Master Hosting Form. Izin tersebut akan dimiliki dan dikelola oleh Wowrack kecuali secara terpisah disetujui oleh Wowrack dan Customer secara tertulis. Customer setuju untuk mematuhi persyaratan dan ketentuan perjanjian lisensi dari produsen perangkat lunak (tersedia atas permintaan) Wowrack tidak memberikan garansi atau jaminan sehubungan dengan perangkat lunak pihak ketiga.
- f. Layanan Dedicated Server hanya dapat digunakan untuk tujuan yang sah dan isi Materi Dedicated Server harus mematuhi semua hukum yang berlaku. Pelanggan tidak akan secara tidak sadar memposting, mengizinkan akses atau menampilkan informasi yang mengandung memfitnah, menyinggung, mengancam, cabul atau ilegal konten atau materi yang dilindungi oleh hak cipta, rahasia dagang, paten atau hukum kekayaan intelektual lainnya. Wowrack berhak untuk mengakhiri Perjanjian dan berhenti menyediakan Layanan Dedicated Server dalam hal menentukan bahwa Material Dedicated Server melanggar ketentuan Persetujuan ini.
- g. Wowrack berhak untuk merelokasi Customer dan setiap Perangkat Customer setiap saat pada lima belas (15) sampai tiga puluh (30) hari pemberitahuan atas biaya Wowrack. Dalam hal terjadi relokasi tersebut, Wowrack akan bekerja sama dengan customer dalam mengambil langkahlangkah untuk memastikan bahwa konektivitas dan layanan Customer tidak material terpengaruh.

**25. Ketentuan khusus untuk Managed Services Customer.** Jika customer menggunakan Managed Service dari Wowrack, baik Layanan dan Produk, maka persyaratan tambahan berikut dan ketentuan berlaku:

- a. Wowrack "**Managed Services**" mengacu pada operasi dan pemeliharaan infrastruktur, peralatan, fasilitas, program, file data, perangkat lunak, layanan Customer dan sumber daya, sebagaimana ditentukan dalam Pemesanan/Order. Managed Services mungkin termasuk meningkatkan kinerja, ketersediaan dan keamanan aplikasi Customer, termasuk perangkat keras yang disewakan dan perangkat lunak dan layanan yang dikelola untuk keamanan, ketersediaan server, storage, backup dan pemulihan layanan, manajemen server dan pemeliharaan, upgrade software dan patch, upgrade hardware dan pengganti, layanan data recovery, layanan load balancing, layanan backup,



- monitoring, optimasi, penyimpanan, layanan profesional, jasa manajemen kapasitas, deteksi intrusi jaringan, firewall, layanan VPN, dan pemindaian kerentanan.
- b. Wowrack akan memantau jaringan, infrastruktur fisik dan server system secara 24 jam x 7 hari untuk pelayanan "Managed Service" bersifat berkala.
  - c. Wowrack akan memberikan layanan profesional pada dasar waktu dan materi. Jasa profesional dapat mencakup manajemen proyek instalasi dan konfigurasi lingkungan baru Customer, konsultasi aplikasi dan manajemen, konsultasi keamanan, jasa engineering, konsultasi jaringan, konsultasi storage, server clustering dan pelanggan yang disebabkan kesalahan perbaikan.
  - d. Customer harus memberikan kepada Wowrack, dalam format dan dalam jangka waktu yang ditetapkan dalam jadwal yang disediakan oleh Wowrack untuk menerapkan Layanan Managed Hosting, bahan apa pun yang diperlukan bagi Wowrack untuk melakukan Managed Services, termasuk, seperti yang berlaku, file komputer, gambar, logo, ikon dan informasi lain ("**Material Managed Hosting**"). Wowrack tidak bertanggung jawab atas keterlambatan karena ketidakmampuan Customer untuk menghormati kerangka waktu yang ditunjukkan dalam jadwal pelaksanaan atau melakukan salah satu persyaratan dari Persetujuan ini. Untuk yang terbaik dari sepengetahuan Customer mengenai Material Managed Hosting bebas dari setiap desain dan operasional cacat serta dari virus apapun. Customer menjamin dan mewakili yang terbaik dari sepengetahuan Customer bahwa Material Managed Hosting tidak melanggar paten pihak ketiga, hak cipta, merek dagang atau rahasia dagang. Customer harus menyediakan, atas permintaan, bukti haknya atau hak atas atau kepentingan dalam paten, hak cipta, merek dagang atau hak kekayaan intelektual lainnya yang berkaitan dengan Materi.
  - e. Customer mengetahui dan menyetujui bahwa: (i) kinerja Managed Services dikenakan praktek industri terbaik, keterbatasan teknis dari perangkat yang dikelola dan peralatan dan infrastruktur Customer; (ii) Managed Services tertentu dapat saja mengekspos kerentanan dan dapat mengakibatkan gangguan layanan dalam beberapa keadaan.
  - f. Wowrack akan memiliki kontrak dengan vendor pihak ketiga untuk mendapatkan jumlah yang diperlukan lisensi server-side. Izin tersebut akan dimiliki dan dikelola oleh Wowrack kecuali secara terpisah disetujui oleh Wowrack dan Customer secara tertulis. Customer setuju untuk mematuhi persyaratan dan ketentuan perjanjian lisensi produsen perangkat lunak (tersedia atas permintaan). Wowrack tidak memberikan jaminan atau jaminan sehubungan dengan perangkat lunak pihak ketiga.
  - g. Layanan hanya dapat digunakan untuk tujuan yang sah dan isi Mater Managed Hosting harus mematuhi semua hukum yang berlaku. Customer tidak akan boleh tidak sadar memposting, mengizinkan akses atau menampilkan informasi yang mengandung memfitnah, menyinggung, mengancam, cabul atau ilegal konten atau materi yang dilindungi oleh hak cipta, rahasia dagang, paten atau hukum kekayaan intelektual lainnya. Wowrack berhak untuk mengakhiri Persetujuan dan berhenti menyediakan layanan dalam hal menentukan bahwa Material Managed Hosting melanggar hukum atau peraturan yang berlaku.
  - h. Jika layanan back-up termasuk dalam penawaran Managed Service atau yang disertakan pada Pemesanan/Order, Wowrack akan menggunakan upaya yang wajar untuk memenuhi back-up preferensi Customer. Tidak dalam situasi apapun Wowrack memiliki kewajiban atau tanggung



jawab atas hilangnya data back-up, konten, atau informasi lainnya, kecuali yang disebabkan oleh kelalaian atau kesengajaan dari Wowrack. Selain itu, Customer memberikan Wowrack noneksklusif bebas royalti, hak kelas dunia dan lisensi untuk mendigitalkan, mengkonversi, membuat salinan, dan data, konten arsip Customer dan informasi untuk tujuan melakukan kewajiban mereka berdasarkan Persetujuan ini.

- i. Tidak dalam situasi apapun Wowrack bertanggung jawab atau bertanggung jawab atas pelanggaran keamanan, virus, hack server, cacing, data yang hilang atau dicuri, atau data rusak, kecuali disebabkan oleh kelalaian atau kesengajaan dari Wowrack.

**26. Lain-lain.**

- a. Selain apa yang secara tegas dinyatakan di Persetujuan ini, semua pemberitahuan, persetujuan, atau penerimaan yang disyaratkan oleh Persetujuan ini hanya akan efektif jika secara tertulis dan dikirim oleh (i) bersertifikat atau surat udara terdaftar, perangko prabayar, atau (ii) pengiriman semalam, untuk pihak di alamat jalan masing-masing, nomor faksimili, atau (iii) alamat surat elektronik, ke alamat yang ditetapkan di bawah:

Wowrack: PT Wowrack Indonesia  
 Jln. Genteng Kali 8, Surabaya 602715  
 Indonesia  
 Telepon: +62-31-6000-2890  
 E-mail: legal@wowrack.co.id

Customer: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Baik alamat atau nomor faksimili yang dapat ditunjuk secara tertulis oleh masing-masing pihak. Pemberitahuan, persetujuan dan penerimaan akan dianggap berlaku pada tanggal penerimaan.

- b. Persetujuan ini akan diatur dalam segala hal oleh hukum internal Negara Bagian Washington, tanpa memperhatikan prinsip-prinsip konflik hukum. Yurisdiksi dan tempat untuk semua tujuan yang berkaitan dengan Persetujuan ini harus di pengadilan negara bagian dan federal dari Negara Bagian Washington. Kedua belah Pihak tidak akan memiliki klaim terhadap pihak lain yang timbul di bawah atau dengan cara apapun yang berkaitan dengan Persetujuan ini kecuali pihak menegaskan klaim tersebut memberi pemberitahuan klaim tersebut tertulis kepada pihak lain selambat-lambatnya enam bulan setelah tanggal perjanjian ini berakhir atau awal dihentikan. Persetujuan ini tidak diatur oleh Konvensi PBB tentang Perdagangan Barang Internasional.
- c. Dalam hal terjadi sengketa yang berkaitan dengan Persetujuan ini, selama tiga puluh (30) hari Wowrack dan Customer akan mencoba untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Jika masalah tersebut tidak akan diselesaikan secara tertulis dalam waktu tiga puluh tersebut (30) hari, sengketa tersebut harus diselesaikan melalui arbitrase sebagai berikut: pihak yang menginginkan arbitrase (the "**Pihak Pertama**") harus memberikan pemberitahuan tentang hal tersebut ke pihak lain, dan



harus dalam pemberitahuan tersebut menunjuk seseorang sebagai arbiter atas namanya. Dalam lima belas (15) hari setelah diterimanya pemberitahuan tersebut, pihak lain dengan pemberitahuan kepada Pihak Pertama harus menunjuk seorang arbiter atas namanya, jika arbiter kedua tidak akan begitu diangkat dalam seperti lima belas (15) hari, Pihak Pertama dapat memberikan pemberitahuan kedua pihak lain menuntut pihak lain menunjuk seorang arbiter dalam waktu sepuluh (10) hari sejak penerimaannya pemberitahuan kedua tersebut dan jika pihak lain tidak akan melakukannya dalam waktu sepuluh (10) hari tersebut, maka arbiter yang ditunjuk oleh Pihak Pertama harus menunjuk arbiter kedua. Kedua arbiter yang ditunjuk sesuai dengan di atas akan mencoba untuk menunjuk arbitrator ketiga. Setiap arbitrator akan menjadi orang yang memenuhi syarat yang akan memiliki setidaknya sepuluh (10) tahun pengalaman dalam panggilan terhubung dengan masalah sengketa. Masing-masing pihak harus membayar biaya dan pengeluaran arbiter yang ditunjuk oleh atau untuk itu. Biaya dan pengeluaran arbitrator ketiga, dan semua biaya lain dari arbitrase (selain biaya dan pengeluaran pengacara atau saksi untuk masing-masing pihak), ditanggung oleh pihak yang sama.

- d. Kecuali mungkin secara khusus jika disetujui oleh afiliasi atau pihak cabang, baik pihak direktur, kantor, cabang, karyawan atau kontraktor akan memiliki kewajiban kepada pihak lain sehubungan dengan Perjanjian ini.
- e. Perjanjian ini seperti yang sudah dijelaskan dalam bagian 1 di atas merupakan perjanjian yang lengkap dan seluruh perjanjian antara pihak-pihak yang berhubungan dengan materi pokok dalam perjanjian ini. Masing-masing pihak dengan ini menjamin dan menyatakan bahwa orang yang menandatangani Perjanjian ini memiliki kewenangan penuh untuk melaksanakan Perjanjian ini untuk pihak atas nama penanda tangan. Perjanjian ini bisa dilakukan oleh dua atau lebih dari dua salinan, masing-masing akan dianggap asli tapi kesemuanya akan merupakan satu instrument yang sama. Perjanjian ini dapat dirubah hanya secara tertulis oleh suatu instrument yang di tandatangani semua pihak. Masing-masing pihak mengetahui dan menyetujui bahwa Perjanjian ini telah ditinjau, dan telah memiliki kesempatan untuk ditinjau, Perjanjian ini, dan oleh niat dari para pihak tidak akan ditafsirkan berbeda terhadap pihak lain. Semua judul tiap bagian dan keterangan adalah untuk referensi saja, dan tidak akan digunakan untuk menafsirkan perjanjian ini. Jika ada ketentuan dalam Perjanjian ini diputuskan oleh Pengadilan atau arbiter yang tidak sah, illegal atau tidak dapat diterapkan, hal yang sama tidak akan mempengaruhi keabsahan, legalitas atau berlakunya ketentuan lainnya, jika ada yang tidak sah, illegal atau tidak dapat diterapkan, penerapan ketentuan tersebut dalam keadaan lain, atau validitas, legalitas, atau berlakunya ketentuan lainnya dari Perjanjian ini. Semua syarat dan ketentuan dalam Perjanjian ini akan ditafsirkan untuk dapat dilaksanakan sepenuhnya yang diperbolehkan dibawah hukum yang berlaku, dan bila perlu, pengadilan atau arbiter dalam tindakan apapun antara pihak-pihak diminta untuk mereformasi beberapa dan semua ketentuan dan persyaratan untuk memberi sebanyak mungkin pengaruh.
- f. Tidak ada pelepasan hak atas setiap pelanggaran dari ketentuan dalam Perjanjian ini, akan merupakan pelepasan hak dari pelanggaran sebelumnya, pelanggaran yang dilakukan dalam waktu bersamaan atau yang berikutnya dari ketentuan yang sama atau ketentuan lainnya, tidak



- ada pelepasan hak akan efektif kecuali dibuat secara tertulis dan di tandatangani oleh perwakilan resmi dari pihak yang melepaskan hak dan dipahami secara jelas oleh pihak yang melepaskan hak.
- g. Bagian 5-6, 8-10, 13, 15-18, 20-25 dan 28 dalam Perjanjian ini akan tetap bertahan dari pemutusan Perjanjian ini. Selain itu, semua ketentuan dalam Perjanjian ini hanya bisa diberikan efek yang tepat jika bagian itu tetap bertahan dari pemutusan Perjanjian ini. Perjanjian ini akan berlaku sebagai kewajiban yang timbul sebelum berakhirnya Perjanjian ini.
  - h. Istilah dalam perjanjian ini tidak membangun hubungan kemitraan, usaha patungan, pekerjaan, waralaba atau lembaga antara Wowrack dan Customer. Baik Wowrack atau Customer memiliki kekuatan untuk mengikat atau dikenakan kewajiban atas nama pihak lain sebelum adanya persetujuan tertulis. Kecuali secara khusus disediakan disini, baik Customer maupun Wowrack memberikan hak kepada yang lain untuk menggunakan merek dagang, merek layanan, nama dagang, logo, hak cipta atau kekayaan intelektual lainnya atau sebutan lainnya dalam promosi, publikasi, atau siaran pers tanpa terlebih dahulu ada persetujuan tertulis dari pihak lain dalam setiap kasus. Beberapa kekayaan intelektual yang dikembangkan oleh Wowrack selama kinerja dari Layanan akan menjadi milik Wowrack kecuali Wowrack menyatakan setuju dengan Customer secara tertulis terlebih dahulu bahwa Customer memiliki minat dalam kekayaan intelektual tersebut.
  - i. Perjanjian ini tidak menyediakan dan tidak dimaksudkan untuk memberi manfaat kepada pihak ketiga, termasuk tetapi tidak terbatas kepada Customer pengguna akhir, dengan beberapa perbaikan, klaim, pengembalian uang, penyebab tindakan atau hal lain atau hak istimewa.
  - j. Perjanjian ini dan hak-hak Customer dibawah ini adalah tanpa tindakan lebih lanjut oleh pihak manapun, subyek dan subordinat penyewaan untuk Jaringan dan Infrastruktur dan semua instrument unggul dalam sewa menyewa tersebut (termasuk, tanpa batasan, hipotek atau sewa tanah untuk Jaringan dan Infrastruktur dan Data Center, termasuk, tanpa batasan, semua hak akses dan pemeliharaan yang diberikan kepada pemilik Data Center. Istilah ini adalah perjanjian layanan dan tidak dimaksudkan dan tidak akan merupakan sewa dari setiap kekayaan pribadi. Customer mengetahui dan menyetujui bahwa:
    - i. Jika co-location Customer telah diberikan lisensi hanya untuk menggunakan Jaringan dan Infrastruktur sesuai dengan Perjanjian ini
    - ii. Customer belum memberikan hak real property dalam bagian dari Jaringan dan Infrastruktur (termasuk, tanpa batasan, Jaringan dan Infrastruktur) iii. Customer tidak mempunyai hak sebagai penyewa atau dibawah real property atau pemilik/penyewa sesuai hukum yang berlaku
    - iv. Customer tidak mempunyai hak, judul atau interes dalam Jaringan, infrastruktur, atau peralatan atau property yang terletak di Data Center selain dari peralatan Customer. Wowrack dengan ini mencadangkan, sehubungan dengan Jaringan dan Infrastruktur, semua hak tidak secara khusus diberikan kepada Customer dalam Perjanjian ini, termasuk, tanpa batasan, hak
      - i. Mengakses dan menggunakan Jaringan dan Infrastruktur untuk digunakan sendiri atau digunakan pihak lain



- ii. untuk memberikan lisensi tambahan kepada orang lain atau Customer kolokasi untuk penggunaan bagian-bagian dari Jaringan dan Infrastruktur dan iii. untuk menjalankan tau memberikan hak-hak lainnya yang tidak bertentangan dengan hak-hak yang diberikan dalam Perjanjian ini.
  - k. Wowrack dapat menetapkan, mendelegasikan atau mengalihkan hak dan kewajibannya dalam Perjanjian ini dan setiap Order untuk setiap orang atau badan dan dalam hal terjadi pengalihan, transfer atau delegasi, dan asumsi oleh penerima transfer dari kewajiban Wowrack dibawah ini: Wowrack akan dibebaskan dari segala tanggung jawab lebih lanjut atau kewajiban dibawah Perjanjian ini. Kecuali diuraikan disini, Customer tidak akan menetapkan, mendelegasikan, transfera tau men-sublisensikan hak-hak dalam Perjanjian ini. Tunduk pada hal tersebut, Perjanjian ini akan mengikat dan berlangsung bagi kepentingan semua dan penetapan yang diijinkan Wowrack dan Customer.
  - l. Wowrack tidak bertanggung jawab atau dengan cara apapun berkewajiban atau bertanggung jawab atas kerugian atau kerusakan pihak manapun, dan Customer tidak akan memiliki terminasi atau hak lain (termasuk hak untuk kredit dibawah SLA yang ditetapkan diatas), yang timbul atau berkaitan dengan kejadian Force Majeure. Seperti yang digunakan disini, sebuah kejadian Force Majeure akan berarti setiap kegagalan Wowrack untuk melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini atau gangguan lain dari layanan yang disediakan dibawah ini jika kegagalan atau gangguan disebabkan oleh peristiwa atau keadaan diluar kendali Wowrack, termasuk, tanpa batasan, bencana alam, perang, pemogokan buruh, aksi teroris, kebakaran, banjir, gempa bumi, hukum yang berlaku atau tindakan lain yang mengatur setiap otoritas atau lembaga, gangguan lalu lintas atau transportasi, gangguan atau keterlambatan dalam telekomunikasi atau layanan pihak ketiga, dalam memperoleh bahan baku atau pasokan, ketidakmampuan untuk mendapatkan perangkat lunak dan perangkat keras dari pihak ketiga, kegagalan dari pembawa untuk menyediakan layanan telekomunikasi ke Jaringan atau Infrastruktur, kegagalan pasokan daya listrik ke Jaringan dan Infrastruktur, pemeliharaan terjadwal atau darurat atau pembaharuan perangkat lunak ("software") / perangkat keras ("hardware"), pelanggaran keamanan atau Jaringan internet termasuk virus/serangan, penolakan layanan dan penyalahgunaan layanan oleh pengguna yang sah/tidak sah, DNS atau masalah email diluar kendali langsung Wowrack, kegagalan peratalan Customer sendiri, server tidak dapat diakses atau perubahan password dari akun Customer, atau kegagalan atau gangguan dari internet.
  - m. Masing-masing pihak akan mengganti kerugian lainnya untuk setiap broker atau biaya yang sama dibayarkan oleh pihak yang disebutkan yang berkaitan dengan Perjanjian ini.
- 27.** Wowrack mendukung perihal untuk "digital signature" atau "tanda tangan digital" yang diprocess oleh pihak ke-tiga yang tersertifikasi untuk menvalidasi "tanda tangan digital" tersebut. Semua Service Order, Quote, Perjanjian ini dan hal-hal lainnya akan ditanda tanganin melewati atau secara "tanda tangan digital" dan berupakan "file" atau "soft copy". Bila Customer menginginkan bentuk fisik atau "hard copy" bisa memberitahukan pihak Wowrack Indonesia Sales team.

DENGAN DEMIKIAN, para pihak telah melaksanakan Perjanjian ini melalui perwakilan yang sah pada hari dan tanggal sebagaimana disebutkan pada awal Perjanjian ini



**PT WOWRACK INDONESIA:**

Oleh:  
Nama: Rudy Setiawan  
Jabatan: CEO

**CUSTOMER:**

---

Oleh:  
Nama:  
Jabatan: