

## FORM BERLANGGANAN / SUBSCRIPTION FORM

PT Link Net Tbk ("Link Net") - Data Communication Services

Nomor/Number 1115 / E - LNK / XI / 2017	Tanggal/Date 3 November 2017	Nama Sales/Sales Person Melanie R. Dewi
--	---------------------------------	--

### 1. INFO PELANGGAN / SUBSCRIBER INFO

Nama Perusahaan/Company Name (seperti tertera pada kartu NPWP/written on the Tax Registration Number)

**PT. PNM Investment Management**

Penanggungjawab/Authorized Person (pihak berwenang sesuai Anggaran Dasar/authorized person according to its Articles Of Association)

**MELLYANA DAMAYANTI**

Jabatan/Title

**HEAD OF OPERATIONS**

Alamat email/email Address

**MELLYANA@PNMIM.COM**

Nomor NPWP/Tax Registration Number

**01.760.274.9-093.000**

Nomor Telepon/Phone Number

**021-2511395**

Nomor Fax/Fax Number

**021-2511385**

Alamat Lengkap/Complete Address (seperti yang tertera pada SKDP/written on Domicile Letter)

**ARTHALOKA BUILDING 8th FLOOR. JALAN JENDRAL SUDIRMAN KAV. 2**

**JAKARTA 10220**

### 2. INFO LAYANAN / SERVICE INFO

Jenis Order/Order Type		Jangka Waktu Berlangganan (Bulan)/Service Period (Months)		Tanggal Kesiapan Layanan Diharapkan/Expected Ready for Service Date		
<input checked="" type="checkbox"/> Baru/New	<input type="checkbox"/> Upgrade					
<input type="checkbox"/> Downgrade	<input type="checkbox"/> Relocation					
<input type="checkbox"/> Lainnya/Other						

#### LAYANAN INTERNET / INTERNET SERVICE

No	Lokasi Instalasi/Installation Site		Bandwidth (Mbps)		Biaya Instalasi/Installation Fee (IDR)	Harga Satuan/Unit Price (IDR)	Biaya Bulanan/Monthly Fee (IDR)
			Local	Internet			
Sub Total (sebelum Pajak / before Tax)							

#### LAYANAN METRO-ETHERNET LEASED LINE / METRO-ETHERNET LEASED LINE SERVICE

No	Alamat Instalasi A/A End Address	Alamat Instalasi B/B End Address	Bandwidth (Mbps)		Biaya Instalasi/Installation Fee (IDR)	Harga Satuan/Unit Price (IDR)	Biaya Bulanan/Monthly Fee (IDR)
			Local	Internet			
Sub Total (sebelum Pajak / before Tax)							

#### LAYANAN MPLS LEASED LINE / MPLS LEASED LINE SERVICE

No	Alamat Instalasi A/A End Address	Alamat Instalasi B/B End Address	Bandwidth (Mbps)		Biaya Instalasi/Installation Fee (IDR)	Harga Satuan/Unit Price (IDR)	Biaya Bulanan/Monthly Fee (IDR)
			Local	Internet			
Sub Total (sebelum Pajak / before Tax)							

#### LAYANAN LAINNYA / OTHER SERVICE

No	Deskripsi Layanan/Service Description	Biaya Instalasi/Installation Fee (IDR)	Harga Satuan/Unit Price (IDR)	Biaya Bulanan/Monthly Fee (IDR)
1.	Akses Host To Host Dukcapil			1.000.000
Sub Total (sebelum Pajak / before Tax)				

Catatan Teknis/Technical notes

### 3. INFO PENAGIHAN / BILLING INFO

Total Tagihan Instalasi (sebelum Pajak) / Total One Time Charge (before Tax) (IDR)		Total Tagihan Bulanan (sebelum Pajak) / Total Monthly Recurring Charge (before Tax) (IDR)	
Alamat Penagihan / Billing Address ARTHALOKA BUILDING 8 <sup>th</sup> FLOOR. JALAN JENDRAL SUDIRMAN KAV. 2 JAKARTA 10220			
Penanggungjawab / Authorized Person <b>ROMAIN</b>		Jabatan / Title <b>FINANCE &amp; TAX</b>	
<b>4. INFO PENANGGUNGJAWAB TEKNIS / TECHNICAL CONTACT INFO</b>			

### 4. INFO PENANGGUNGJAWAB TEKNIS / TECHNICAL CONTACT INFO

Penanggungjawab Teknis/Technical Contact <b>AJI RIDWAN ALHABSYI</b>	Nomor Telpon / Phone Number <b>021-2511395</b>	Alamat eMail / eMail Address <b>AJI@PNMIM.COM</b>
--	---	--

### 5. INFO KORESPONDENSI / CORRESPONDENCES INFO

Nama perusahaan/Subscriber Name:	<b>PT Link Net Tbk ("Link Net")</b>
Alamat / Address:	Alamat / Address: Berita Satu Plaza Lt.5 Suite 501 Jl. Jend. Gatot Subroto Kav.35-36 Jakarta 12950
Nomor Telepon / Phone Number:	Nomor Telepon / Phone Number: <b>021-5278811 ext. 12101</b>
Nomor Fax / Fax Number:	Nomor Fax / Fax Number: <b>021-5278833</b>
Up / Attention:	Up / Attention: <b>Melanie R. Dewi</b>
Alamat eMail / eMail Address:	Alamat eMail / eMail Address: <b>melanie.dewi@linknet.co.id</b>

### SYARAT DAN KETENTUAN BERLANGGANAN / SUSBCRIPTION TERMS & CONDITIONS

1. Jangka Waktu Berlangganan sebagaimana tercantum di atas berlaku efektif sejak tanggal Berita Acara Aktivasi ditandatangani. / *Service Period as set forth above shall be effective from the date of Minutes of Activation signed.*
2. Biaya-biaya di atas adalah dalam mata uang Rupiah dan belum termasuk pajak. / *All prices as mentioned above is in Rupiah exclusive of applicable Tax.*
3. Biaya-biaya di atas belum termasuk biaya jasa pengelolaan gedung, biaya sewa jalur kabel, biaya *local loop* di dalam gedung yang disediakan oleh gedung dan biaya *cross connect* pada *Data Center* (jika ada). / *All prices as mentioned above is exclusive of building management fee, in building cable shaft rental, additional local loop provided by building and Cross Connect fee in Data Center (if any).*
4. Pembatalan sebelum tanggal aktivasi layanan akan dikenakan biaya sebesar Rp.25.000.000,- (pada gedung yang tidak tedapat pada daftar Link Net). / *Cancellation charge Rp.25.000.000,- shall apply if service is cancelled before the date of service activation (apply in the building that does not registered on Link Net's list).*
5. Tingkat Ketersediaan Layanan adalah 98% dengan perhitungan dan mekanisme sebagaimana dimaksud dalam Lampiran 2. / *Service Availability level is 98% with calculation and mechanism referred to Attachment 2 herein.*
6. Lead Time
  - a. 1 sampai 2 minggu untuk lokasi gedung yang terdapat pada daftar Link Net. / *1 to 2 weeks for the location of the buildings and such building registered on Link Net's list.*
  - b. 4 sampai 6 minggu untuk lokasi gedung tersebut tidak terdapat pada daftar Link Net, namun masih dalam area jangkauan (*coverage area*) layanan Link Net. / *4 to 6 weeks for the location of the building and such building not registered on Link Net's list, within the coverage area of Link Net's service.*
7. Relokasi / Relocation
  - a. Apabila terdapat relokasi berdasarkan permintaan Pelanggan, Pelanggan harus memberitahukan secara tertulis terlebih dahulu kepada Link Net dalam waktu 60 (enam puluh) hari kalender sebelum tanggal efektif relokasi. Kemudian Link Net akan memberikan tanggapan secara tertulis selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender, setelah adanya permintaan dari Pelanggan dengan mekanisme sebagai berikut: / *If any relocation as Subscriber requested, Subscriber shall give prior written notice to Link Net within 60 (sixty) calendar days before the effective date of relocation. Link Net shall give written response at the latest 14 (fourteen) calendar days following the request from Subscriber with provisions:*
    1. Dalam hal Link Net menerima permintaan relokasi, maka Link Net akan mengirimkan surat tertulis yang minimal berisikan hal-hal sebagai berikut: / *In the event that Link Net accept the request of relocation, Link Net will give written approval contain at least the following matters:*
      - Biaya relokasi; / *Relocation charge;*
      - Teknis atau mekanisme pelaksanaan relokasi; dan / *Technical or mechanism of relocation; and*
      - Mekanisme dan prosedur lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan relokasi. / *Other mechanism and procedures relating to the relocation.*
    2. Dalam hal Link Net menolak permintaan relokasi, maka Link Net akan mengirimkan surat tertulis yang berisikan ketentuan dimana Link Net tidak dapat menerima relokasi: / *In the event that Link Net refuse the request of relocation, Link Net will notice in writing contain the provision that Link Net shall not approve relocation:*
      - Gedung/titik lokasi tidak berada dalam area jangkauan (*coverage area*) layanan Link Net; / *Such building/point Location not in the coverage area of Link Net's service.*
      - Gedung/titik lokasi memiliki kerja sama eksklusif dengan provider telekomunikasi lainnya; / *Such building/point Location have an exclusive connection with another telecommunications provider.*
      - Adanya penolakan dari pihak pengelola Gedung; dan / *Any refusal from building management; and*
      - Hal-hal lain di luar kemampuan Link Net. / *Other matters beyond the capability of Link Net.*
  - b. Adanya permintaan relokasi sebagaimana dimaksud dalam butir 7.a di atas, maka Pelanggan akan dikenakan biaya relokasi sebagai berikut: / *In the event of relocation referred to point 7.a above, relocation charge will apply as follows:*
    - Rp.2.000.000,- per relokasi untuk relokasi pada gedung yang sama dan gedung tersebut terdapat pada daftar Link Net. / *In the amount of Rp.2.000.000,- per relocation for relocation on the same building and such building registered on Link Net's list.*
    - Rp.2.000.000,- per relokasi untuk relokasi ke gedung lain dan gedung tersebut terdapat pada daftar Link Net. / *In the amount of Rp.2.000.000,- per relocation for relocation to a different building and such building registered on Link Net's list.*
    - Rp.25.000.000,- dan/atau biaya lainnya yang disepakati secara tertulis oleh Para Pihak per relokasi untuk relokasi ke gedung lain dan gedung tersebut tidak terdapat pada daftar Link Net, namun masih dalam area jangkauan (*coverage area*) layanan Link Net. / *In the amount of Rp.25.000.000,- and/or other charges agreed in writing by the parties for relocation to a building that does not registered on Link Net, but still within the coverage area of Link Net's service.*

amount of Rp.25.000.000,- and/or other costs agreed by written approval of the Parties per relocation for relocation to a different building and such building not registered on Link Net's list, within the coverage area of Link Net's service.

Khusus untuk layanan *Leased Line*, Pelanggan hanya dapat melakukan relokasi untuk 1 (satu) titik Lokasi dan tidak untuk 2 (dua) titik Lokasi yang ada. Relokasi terhadap 2 (dua) titik Lokasi akan dianggap sebagai suatu permintaan layanan yang baru, sehingga dalam hal Pelanggan berkeinginan melakukan relokasi terhadap 2 (dua) titik Lokasi yang ada, maka Pelanggan dapat mengajukan permintaan layanan baru kepada Link Net, dan untuk Layanan yang telah ada sebagai dimaksud dalam Form Berlangganan ini dapat diakhiri oleh Pelanggan, namun dengan ketentuan bahwa Pelanggan tetap berkewajiban untuk membayar Biaya Bulanan untuk sisa Jangka Waktu yang belum berjalan dan dapat dianggap sebagai suatu pemutusan Layanan sebagaimana dimaksud dalam Form berlangganan ini. / Specifically for *Leased Line* services, Subcriber shall only relocated to 1 (one) point Location and not for 2 (two) existing Location point. Relocation for 2 (two) Location point shall be considered and deemed as a request for new service, in the event of Subcriber willing to relocate of 2 (two) existing point, Subcriber shall be request for new service to Link Net, with the provisions that Subcriber shall pay the pro-rated amount of Monthly Fee of the Period for the remaining month and shall be deemed as a terminate this Service referred to this Subscription Form.

8. Pelanggan wajib menyediakan tempat yang cukup bagi pemasangan dan pekerjaan pemeliharaan untuk Perangkat Komunikasi dengan suhu ruangan antara 10 sampai dengan 25 derajat Celcius dan kelembaban ruangan (*relative humidity*) dibawah 80%, bebas dari debu dan gas yang berbahaya, bebas dari gangguan medan magnet dan medan listrik yang mengganggu operasional Perangkat, bebas dari sinar matahari langsung. / Subcriber shall provide a sufficient place for the installation and maintenance work for the indoor Communication Equipment's with room temperature between 10 and 25 degrees Celsius and relative humidity below 80%, free of hazardous dust and gas, free of magnetic field and electrical field disturbances that may disturb the operation of the Communication Equipment, free of direct sunlight.
9. Pelanggan wajib menyediakan sumber listrik dengan terminal listrik dilindungi dari gangguan-gangguan listrik dengan menggunakan UPS (Uninterruptible Power Supply), tegangan: 220 Volt AC +/- 5% terus-menerus 24 jam sehari, daya: 500w, beda potensial Netral dengan Ground gedung: < 3 V [Standar < 1 V]. / Subcriber shall provide the electricity sources with electrical terminal shall be protected from electrical disturbances by using a UPS (Uninterruptible Power Supply), voltage: 220 Volt AC +/- 5% continuously 24 hours a day, power: 500w, neutral potential difference with the building's Ground: < 3 V [Standard < 1 V].

Catatan Khusus/Special notes

Di isi oleh **LINK NET** / Filled by **LINK NET**

Nama Sales / Sales Person <b>Melanie R. Dewi</b>	Tanda tangan / Signature 	Kelengkapan Dokument / Supporting Document <input type="checkbox"/> Photo copy KTP/Paspor <input type="checkbox"/> Photo copy NPWP/Tax Reg Number (for new SUBSCRIBER) CRM Customer ID: .....
Tanggal / Date <b>3/11/17</b>		CRM Customer ID      No WO CRM
Atasan / Direct Supervisor <b>Artono Hadisanto</b>	Tanda tangan / Signature 	
Tanggal / Date		

Dengan ini Pelanggan menyatakan bahwa data dan informasi yang Pelanggan berikan di atas adalah benar adanya. Pelanggan telah membaca dan memahami ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat sebagaimana dimaksud dalam Form Berlangganan ini, berikut dengan lampiran-lampirannya yang merupakan satu kesatuan yang tak terpisah dengan Form Berlangganan ini. Dengan menandatangani Form Berlangganan ini maka dengan ini pula Pelanggan menyatakan menerima dan menyetujui pemberlakuan Syarat dan Ketentuan Standar sebagaimana dimaksud dalam Lampiran 1 serta Tingkat Layanan sebagaimana dimaksud Lampiran 2 tanpa terkecuali.

Demikian Form Berlangganan ini dan lampiran-lampirannya dibuat dalam 2 (dua) rangkap, masing-masing sama bunyinya dan mempunyai kekuatan hukum yang sama setelah diberi meterai secukupnya serta ditandatangani oleh Para Pihak.

*Subscriber hereby acknowledge that the information given herein is true and correct. Subscriber have read and accepted the standard terms and conditions of this Subscription Form, including all attachments which is an inseparable part of the Subscription Form. By signing this Subscription Form, Subcriber hereby acknowledged that we accept and agree to be bound to the Standard Terms and Conditions referred to Attachment 1 and Service Level referred to Attachment 2 without exception.*

*This Subscription Form along with all attachments is made in 2 (two) original copies, duly stamped, each signed by an authorized representative of each Party, on the day and date as stated in the beginning of this Agreement, and both shall possess equal legal power.*

Form Berlangganan ini dibuat dan ditandatangani pada hari ini Kamis tanggal 1 November 2017 oleh pejabat yang berwenang: / This Subscription Form is made and signed on day Wednesday date 1 November 2017 by authorized person(s)

PELANGGAN/SUBSCRIBER		PT LINK NET TBK.
Nama Pejabat 1/Person 1 Name <b>Feber Netyantaka</b>	Tanda Tangan/Signature 	Nama Pejabat 1/Person 1 Name <b>Sutrisno Budidharma</b>
Jabatan/Title <b>Director</b>		Jabatan/Title <b>Board of Management</b>
Nama Pejabat 2/Person 2 Name <b>Mellyana Damayanti</b>	Tanda Tangan/Signature 	Nama Pejabat 2/Person 2 Name <b>Agus Setiono</b>
Jabatan/Title <b>Head of Operation</b>		Jabatan/Title <b>Board of Management</b>

## SYARAT DAN KETENTUAN STANDAR / STANDARD TERMS AND CONDITIONS

Link Net – Data Communication Services

### NOMOR FORM BERLANGGANAN / SUBSCRIPTION FORM NUMBER

Penggunaan Layanan Link Net berdasarkan Perjanjian ini akan selalu tunduk pada Syarat dan Ketentuan Standar berikut:

#### 1. Definisi

- a. **Berita Acara Aktivasi** berarti berita acara yang menyatakan bahwa Perangkat Komunikasi dan Layanan telah terpasang di Lokasi, sesuai dengan spesifikasi tersebut dalam Form Berlangganan, layak beroperasi dan dapat digunakan dengan baik oleh Pelanggan.
- b. **Biaya Bulanan** berarti biaya penggunaan Layanan yang wajib dibayarkan di muka setiap bulannya oleh Pelanggan selama Jangka Waktu.
- c. **Biaya Instalasi** berarti biaya yang harus dibayarkan oleh Pelanggan untuk pemasangan perangkat komunikasi.
- d. **Jangka Waktu** berarti jangka waktu berlakunya Perjanjian di mana Pelanggan berhak untuk menggunakan Layanan, sebagaimana tercantum dalam Form Berlangganan.
- e. **Layanan** berarti Layanan komunikasi yang disediakan oleh Link Net untuk Pelanggan, baik dengan atau tanpa bekerjasama dengan pihak ketiga, sesuai dengan spesifikasi sebagaimana diatur dalam Form Berlangganan.
- f. **Lokasi** adalah tempat yang digunakan Pelanggan untuk pemasangan Perangkat Komunikasi dan dapat menggunakan Layanan sebagaimana tercantum dalam Form Berlangganan.
- g. **Tingkat Layanan** berarti tingkat ketersediaan Layanan yang harus dipenuhi oleh Link Net selama Jangka Waktu.
- h. **Uji Coba Layanan** berarti uji coba atas Perangkat Komunikasi untuk memastikan bahwa Perangkat Komunikasi telah bekerja dengan baik dan dapat memberikan Layanan sesuai dengan ketentuan Form Berlangganan.
- i. **Hari Kerja** adalah semua hari kecuali hari Sabtu dan hari Minggu atau hari libur resmi lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia.
- j. **Tanggal Aktivasi** merupakan tanggal ditandatanganinya Berita Acara Aktivasi.
- k. **Perangkat Komunikasi** merupakan suatu rangkaian peralatan dan jaringan komunikasi yang dipasang dalam rangka penyelenggaraan layanan Produk.

#### 2. Kepemilikan Atas Perangkat Komunikasi

Tidak ada ketentuan dalam Perjanjian ini yang dapat diartikan sebagai pengalihan kepemilikan Perangkat Komunikasi dalam Form Berlangganan kepada Pelanggan, kecuali apabila secara tegas dinyatakan dalam Perjanjian.

#### 3. Aktivasi Layanan

- a. Setelah instalasi Jaringan Link Net di Lokasi selesai dan siap untuk digunakan, Link Net akan melakukan aktivasi Layanan dan selanjutnya, Para Pihak bersama-sama akan melakukan Uji Coba Layanan, dan apabila hasil Uji Coba Layanan telah sesuai dengan spesifikasi tersebut dalam Form Berlangganan, maka Pelanggan akan menandatangani Berita Acara Aktivasi.
- b. Dalam hal hasil Uji Coba Layanan tidak sesuai dengan spesifikasi Layanan tersebut dalam Form Berlangganan, maka Pelanggan wajib untuk membuat laporan tertulis atas penolakan tersebut dan menyerahkannya kepada Link Net selambat-lambatnya 1 (satu) hari setelah Uji Coba Layanan selesai dilaksanakan.
- c. Apabila tidak ada laporan penolakan dari Pelanggan sampai dengan 3 (tiga) hari setelah Uji Coba Layanan, maka Pelanggan dianggap telah menerima hasil Uji Coba Layanan dan dianggap telah menandatangani Berita Acara Aktivasi.

#### 4. Penggunaan Layanan dan Perangkat Komunikasi

- a. Pelanggan dengan ini menjamin bahwa pihaknya hanya akan menggunakan Layanan untuk kepentingan Pelanggan sendiri yang tidak bertentangan dengan hukum, peraturan perundang-undangan, kesuilaan, dan ketertiban umum.
- b. Pelanggan dengan ini menjamin bahwa pihaknya tidak akan menjual kembali sebagian atau seluruh bagian dari Layanan tersebut kepada pihak lain manapun (termasuk tetapi tidak terbatas pada pengguna jasa Pelanggan), baik sementara maupun terus menerus sebagai suatu transaksi komersial yang mandiri.
- c. Pelanggan tidak diperkenankan untuk melakukan pemindahan, perbaikan, pembongkaran, dan/atau perubahan konfigurasi atas Perangkat Komunikasi (termasuk interkoneksi dengan perangkat milik Pelanggan) tanpa persetujuan tertulis dari Link Net.
- d. Pelanggan tidak diperkenankan untuk menggunakan Layanan di tempat selain Lokasi dan/atau menghubungkan Perangkat Komunikasi dengan Public Switch Telephone Network (PSTN).

Subscription to Link Net Service under the Agreement shall comply with the Standar Terms and Conditions as set out below:

#### 1. Definition

- a. **Minutes of Activation** means minutes signed by Subscriber as acknowledgement that the Service has been installed in accordance to specification as stipulated under Subscription Form and technically ready for operation.
- b. **Monthly Fee** means fee for the use of Service, which shall be paid in advance by Subscriber during the Period.
- c. **Installation Fee** means fee, which shall be paid by Subscriber for installation of communication equipment.
- d. **Period** means validity period of the Agreement which Subscriber has right to use the Service as stipulated under Subscription Form,
- e. **Service** means communication service provided by Link Net for Subscriber, with or without any cooperation with any party, in accordance to specification under Subscription Form.
- f. **Location** means premise used by Subscriber for the installation of Communication Equipment and eligible to use the Service, as stipulated under Subscription Form.
- g. **Service Level** means availability level of Service, which Link Net shall comply to during the Period.
- h. **Service Test** means test of Communication Equipment to ensure that communication equipment has working properly and able to deliver the Service under the Subscription Form.
- i. **Business Day** means a day excluding Saturday, Sunday and public holiday declared by the government of the Republic of Indonesia.
- j. **Activation Date** means a date on which the Minutes of Activation is signed.
- k. **Communication Equipment** means a set of communication network and equipment installed for Product service.

#### 2. Title of Communication Equipment

There is no clause under this Agreement shall be deem as transfer of title of Communication Equipment under Subscription Form to Subscriber, unless such transfer is clearly stated under this Agreement.

#### 3. Service Activation

- a. After Link Net's network installed and ready to be used at Location, Link Net shall activate the Service and the Parties shall together conduct Service Test, and shall the result of Service Test comply with Service specification under Subscription Form, Subscriber shall sign Minutes of Activation.
- b. In the event that the result of Service Test did not meet the Service specification stipulated in the Subscription Form, Subscriber shall provide written acknowledgement for the refusal of Service Test and deliver it to Link Net within 1 (one) day upon the conclusion of the Service Test.
- c. In the event there is no written acknowledgement for such refusal within 3 (three) days upon Service Test, Subscriber are deemed accepting the Service Test and deemed to have been signed the Minutes of Activation.

#### 4. Use of Service and Communication Equipment

- a. Subscriber hereby warrants that it shall use Service strictly for Subscriber's own interests which are not contrary to any laws, regulations, moral, and public order.
- b. Subscriber hereby warrants that it shall not resale a part or a whole of the Service to third party whomever (including but not limited to customer of Subscriber), temporarily or continuously as a commercial transaction.
- c. Subscriber shall not relocate, repair, detach or disassemble, and/or reconfigure Communication Equipment (including its interconnection to Subscriber's equipment) without any prior written consent from Link Net.
- d. Subscriber shall not allow to use Service at another location beyond Location and/or connecting Communication Equipment with Public Switch Telephone Network (PSTN).

- e. Link Net tidak bertanggung jawab atas segala data dan/atau informasi yang didistribusikan oleh Pelanggan melalui Layanan. Link Net tidak berhak atas segala keuntungan yang diperoleh Pelanggan dari penggunaan Layanan (selain Biaya Bulanan berdasarkan Perjanjian ini) dan tidak bertanggung jawab atas segala kerugian Pelanggan akibat penggunaan Layanan tersebut.
- 5. Kewajiban Pelanggan**
- a. Pelanggan wajib mengurus ijin dan membantu Link Net untuk berkoordinasi dengan pihak lain yang terkait, atas biaya Pelanggan, untuk masuk ke dalam Lokasi (termasuk pula ruangan yang digunakan untuk penempatan perangkat milik Pelanggan) dalam rangka pemasangan, perbaikan, pemindahan, dan/atau pembongkaran Perangkat Komunikasi serta penyelenggaraan Layanan di Lokasi.
  - b. Pelanggan wajib memberikan denah ruangan tempat diletakannya Perangkat Komunikasi, serta membantu Link Net dalam pemasangan Perangkat Komunikasi dan Interkoneksi Perangkat Komunikasi dengan perangkat milik Pelanggan.
  - c. Pelanggan wajib menempatkan Perangkat Komunikasi di dalam ruangan dan menjaga keamanan Perangkat Komunikasi dengan standar keamanan yang berlaku untuk Lokasi secara keseluruhan.
  - d. Pelanggan wajib membayar biaya perbaikan dan/atau penggantian dalam hal terjadi gangguan/kerusakan Perangkat Komunikasi yang disebabkan oleh penggunaan yang tidak wajar, kesalahan dan/atau kelalaian Pelanggan.
- 6. Kewajiban Link Net**
- a. Link Net wajib menjaga ketersediaan Layanan agar dapat digunakan oleh Pelanggan sesuai dengan Tingkat Layanan sebagaimana diatur dalam Perjanjian ini.
  - b. Link Net akan melaksanakan perawatan berkala atas Perangkat Komunikasi dan jaringan milik Link Net di Lokasi setiap 6 (enam) bulan. Link Net akan menuangkan hasil perawatan berkala tersebut dalam suatu berita acara.
  - c. Apabila terdapat gangguan atas Layanan, Link Net akan melaksanakan perawatan dan/atau perbaikan jaringan, Perangkat Komunikasi dan/atau Interkoneksi di Lokasi atas biaya Link Net, kecuali apabila kerusakan atau gangguan terjadi di sisi perangkat milik Pelanggan, karena kesalahan Pelanggan, dan/atau penggunaan oleh Pelanggan yang tidak sesuai dengan ketentuan Perjanjian ini.
- 7. Jangka Waktu Penggunaan Layanan Link Net**
- a. Pelanggan berhak untuk menggunakan Layanan Link Net selama Jangka Waktu sebagaimana tercantum dalam Form Berlangganan/Info Layanan dan berlaku efektif sejak Berita Acara Aktivasi di tandatanganai.
  - b. Jangka Waktu Berlangganan dalam Perjanjian ini akan selalu diperpanjang secara otomatis untuk jangka waktu 12 (dua belas) bulan setelah berakhirnya Jangka Waktu Berlangganan. Kecuali apabila salah satu Pihak memberikan pemberitahuan tertulis kepada Pihak yang lain bahwa Jangka Waktu Berlangganan tidak akan diperpanjang lagi, dalam waktu selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya Jangka Waktu Berlangganan dalam Perjanjian ini.
- 8. Pembayaran**
- a. Biaya Bulanan wajib selalu dibayar di muka oleh Pelanggan kepada Link Net setiap bulan selama Jangka Waktu dalam Perjanjian ini, sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang tercantum dalam tagihan yang diberikan oleh Link Net kepada Pelanggan. Pembayaran baru dianggap lunas oleh Link Net setelah seluruh pembayaran telah dibukukan sepenuhnya ke rekening Link Net.
  - b. Biaya Instalasi (apabila ada) wajib dibayar oleh Pelanggan kepada Link Net 1 (satu) kali pada saat pertama kali berlangganan Layanan, kecuali apabila diperlukan penyambungan ulang Layanan sebagaimana diatur dalam Perjanjian ini.
  - c. Besaran pembayaran pertama kali untuk berlangganan Layanan oleh Pelanggan berdasarkan Perjanjian ini wajib dilakukan sesuai disebutkan dalam Form Berlangganan.
  - d. Apabila setelah 10 (sepuluh) Hari Kerja keterlambatan sejak tanggal jatuh tempo pembayaran Pelanggan tidak melaksanakan pembayaran untuk biaya-biaya sebagaimana disebutkan dalam Pasal ini, maka LN akan memberikan pemberitahuan tertulis untuk melakukan pemutusan sementara layanan Produk sampai diterimanya pembayaran berikut dendanya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 Perjanjian ini.
  - e. Apabila 20 (dua puluh) Hari Kerja berlalu setelah tanggal surat pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam ayat 4 Pasal ini Pelanggan tetap tidak melaksanakan kewajibannya, maka LN berhak untuk membatalkan Perjanjian ini, yang akan disampaikan secara tertulis. LN akan memutuskan layanan Produk dan melakukan pembongkaran Perangkat Komunikasi. Pelanggan tetap berkewajiban untuk membayar Biaya Berlangganan Bulanan secara penuh dan biaya-biaya yang masih terhutang serta denda yang besarnya seperti tercantum dalam Pasal 9 Perjanjian ini.
  - f. Apabila Pelanggan akan melakukan penyambungan layanan Produk kembali, maka Pelanggan berkewajiban menyelesaikan kewajiban yang masih terhutang dan membayar Biaya Instalasi.
- 9. Sanksi**
- e. Link Net shall not be liable for any data and/or information distributed by Subscriber through Service. Link Net shall not eligible for any revenue obtain by Subscriber for the use of Service (except for Monthly Fee under this Agreement) and shall responsible for any loss of Subscriber for the use of Service.
- 5. Subscriber Obligations**
- a. Subscriber shall, at Subscriber's own cost, provide any permits and license and/or coordinate with any relevant party as required by Link Net to enter into Location (including premise where Subscriber installed its equipment) in order to install, repair, move, and/or detached or disassemble Communication Equipment and/or to provide Service at Location.
  - b. Subscriber shall provide the blueprint of room where the Communication Equipment will be installed, and assist Link Net for installation of Communication Equipment and establish interconnection with Subscriber's equipment.
  - c. Subscriber shall install Communication Equipment indoor and maintain security level of Communication Equipment equal to the security level on Location.
  - d. Subscriber shall pay any repair fee and/or replacement in the event of disturbance or damage to Communication Equipment caused by improper use, fault and/or negligence by Subscriber
- 6. Link Net's Obligations**
- a. Link Net shall maintain the availability of Service for Subscriber in accordance to the Service Level as stipulated under the Agreement.
  - b. Link Net shall conduct routine maintenance for Communication Equipment and network of Link Net in Location every 6 (six) months. Link Net shall stipulate the result of such routine maintenance in a minute.
  - c. Link Net shall, at Link Net's own cost, conduct maintenance and/or service of Communication Equipment and/or interconnection on Location for any malfunction and/or interruption of Service, to the extent that such malfunction and/or interruption does not occur from Subscriber's equipment, Subscriber's negligence/fault, and/or any misuse by Subscriber's.
- 7. Link Net Service Period**
- a. Subscriber shall have right to use Link Net Service for the Service Period as stipulated in the Subscription Form/Service Info and shall effective upon signing of Minutes of Activation.
  - b. The Service Period of this Agreement shall automatically be extended for 12 (twelve) months upon the expiration of Service Period of this Agreement, unless a Party provides written notification to the other Party that the Service Period of this Agreement shall not be extended within 3 (three) months prior to the expiration date of the Service Period of his Agreement.
- 8. Payment**
- a. Monthly Fee shall always be paid in advance once a month by Subscriber during the Period of this Agreement, in accordance with the maturity date of the invoice provided by Link Net to Subscriber. Payment deemed to be received by Link Net after all fund had recorded under Link Net's account.
  - b. Installation Fee (if any) shall be remitted one time by Subscriber for the first subscription for the Service, to the extent that no reconnection of Service required in accordance to the term of this Agreement.
  - c. First payment for Service subscription in accordance to this Agreement shall be in accordance to the Subscription Form.
  - d. In the event that after 10 (ten) Business Days elapsed from the due date of the payment Subscriber fails to exercise payment for the fees referred to in this Article, LN shall then provide warning letter with regard to the temporary deactivation of the Product service until the payment and the compensation is settled referred to Article 9 in this Agreement.
  - e. In the event that 20 (twenty) Business Days elapsed from the date of the warning letter as meant in paragraph 4 of this Article, Subscriber still fails to comply with its obligation, LN shall then be entitled to terminate this Product service and dismantle the Communication Equipment. Subscriber remains obliged to pay the Monthly Subscription Fee in full and other outstanding costs as well as delay charges as set out in Article 9 in this Agreement.
  - f. If the Subscriber intends to reconnect the Product service, Subscriber shall pay all of the unpaid obligations and installation fee.
- 9. Penalties**

- a. Link Net akan dikenakan sanksi apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:
- i. Link Net terlambat untuk melaksanakan instalasi jaringan Link Net di Lokasi sesuai dengan jadual yang telah disepakati oleh Link Net dan Pelanggan, yakni berupa denda sebesar 0,1% (nol koma satu persen) per hari dari Biaya Instalasi terhitung sejak tanggal instalasi yang telah disepakati, dengan batas maksimum 30 (tiga puluh) Hari Kerja; dan/atau
  - ii. Link Net tidak dapat memenuhi Tingkat Layanan sebagaimana diatur dalam Perjanjian ini, yakni berupa restitusi dengan jumlah sesuai perhitungan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Perjanjian ini.
- b. Pelanggan akan dikenakan sanksi apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:
- i. Pelanggan terlambat untuk membayar tagihan Link Net sesuai dengan tanggal jatuh tempo tagihan tersebut, yakni berupa denda sebesar 0,1% (nol koma satu persen) per hari dari total tagihan yang belum dilunasi terhitung sejak tanggal jatuh tempo pembayaran, dengan batas maksimum 30 (tiga puluh) hari; dan/atau
  - ii. Pelanggan mengakhiri Perjanjian ini secara sepakat sebelum Periode berakhir (bukan karena kesalahan/kelalaiannya Net) atau Perjanjian diakhiri sepakat oleh Link Net karena kesalahan/kelalaiannya Pelanggan, yakni berupa denda sebesar Biaya Bulanan untuk sisa Jangka Waktu yang belum berjalan.
- iii. Apabila gangguan layanan Produk disebabkan oleh penggunaan yang tidak wajar, kesalahan dan/atau kelalaiannya Pelanggan serta hal-hal lain selain kerusakan Perangkat Komunikasi itu sendiri; maka Link Net akan membebankan biaya-biaya yang diperlukan untuk perbaikan layanan Produk kepada Pelanggan secara aktual.
- 10. Keadaan Kahar**
- a. Yang dimaksud dengan keadaan kahar adalah suatu peristiwa yang terjadi di luar kehendak dan kendali Link Net dan Pelanggan, yang menghambat pelaksanaan Perjanjian ini, yang mencakup namun tidak terbatas pada peristiwa bencana alam, kebakaran, perang (baik diumumkan maupun tidak), epidemi, kerusuhan, huru-hara, pemogokan massal, dan perubahan kebijakan pemerintah.
  - b. Tertundanya kewajiban salah satu pihak akibat keadaan kahar tersebut tidak dapat dianggap sebagai kelalaiannya, dengan ketentuan bahwa tertundanya pelaksanaan kewajiban tersebut diberitahukan kepada pihak lainnya dalam waktu 2x24 jam setelah terjadinya keadaan kahar tersebut. Kewajiban yang tertunda wajib dilaksanakan kembali setelah berakhirnya keadaan kahar tersebut. Dengan ketentuan bahwa setiap keadaan kahar harus diberitahukan secara tertulis kepada pihak lainnya dan melampirkan dokumen-dokumen pendukung resmi dari institusi pemerintah yang berwenang.
  - c. Semua kerugian dan biaya yang diderita oleh salah satu pihak sebagai akibat terjadinya keadaan kahar tidak menjadi beban dan tanggung jawab pihak lainnya.
- 11. Pernyataan dan Jaminan**
- Masing-masing pihak dengan ini menyatakan dan menjamin bahwa:
- a. Pihaknya adalah organisasi/badan hukum yang sah didirikan berdasarkan hukum dari negara masing-masing pihak;
  - b. Penandatangan Perjanjian ini sah dan berwenang mewakili badan hukum sebagaimana disebutkan dalam Perjanjian, dan telah memenuhi segala persyaratan sebagaimana ditentukan dalam anggaran dasar masing-masing dan peraturan perundang-undangan;
  - c. Penandatanganan Perjanjian ini tidak menimbulkan pelanggaran terhadap perjanjian yang telah ditandatangani oleh masing-masing pihak dengan pihak ketiga manapun dan berpengaruh pada pelaksanaan Perjanjian ini.
- 12. Pengakhiran Perjanjian**
- a. Tanpa mengesampingkan ketentuan mengenai sanksi sebagaimana ditentukan dalam Perjanjian, salah satu pihak yang dirugikan berhak untuk mengakhiri Perjanjian ini secara sepakat, apabila pihak yang lain telah lalai melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini dan/atau melakukan pelanggaran atas Perjanjian ini, dan tidak ada upaya perbaikan dari pihak yang lalai/melanggar tersebut dalam waktu 30 (tiga puluh) hari setelah menerima peringatan tertulis dari pihak yang dirugikan.
  - b. Seluruh kewajiban yang telah timbul sebelum berakhirnya Perjanjian karena sebab apapun, akan tetap berlaku dan wajib dilaksanakan oleh masing-masing pihak. Seluruh kewajiban yang masih tertinggal wajib diselesaikan selambat-lambatnya 14 (empat belas) Hari Kerja setelah berakhirnya Perjanjian.
  - c. Para pihak dengan ini setuju dan sepakat untuk mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 ayat (2), (3), dan (4) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Republik Indonesia, sehingga tidak diperlukan keputusan hakim untuk pengakhiran Perjanjian ini.
- 13. Hukum yang Berlaku dan Penyelesaian Sengketa**
- a. Perjanjian ini tunduk pada hukum yang berlaku di wilayah Republik Indonesia.
  - b. Apabila timbul sengketa di antara Para Pihak karena pelaksanaan Perjanjian ini, para pihak akan mengupayakan penyelesaian secara
- a. Link Net shall bear penalty, in the event that:
- i. Link Net fails to install Link Net's network at the Location on the schedule as agreed by Link Net and Subscriber, and Link Net shall pay penalty amounting 0,1% of Installation Fee for each day of delay since the agreed date of installation until maximum of 30 (thirty) Bussiness Day; and/or
  - ii. Link Net fails to comply the Service Level as stipulated under this Agreement, and Link Net shall reimburse Subscriber for restitutions in accordance with calculation as stipulated under Attachment II of this Agreement.
- b. Subscriber shall bear penalty, in the event that:
- i. Subscriber fails to disburse payment of Link Net's invoice at the maturity date of such invoice, and Subscriber shall pay penalty amounting 0,1% of total outstanding invoice for each day of delay since the maturity date of the invoice until maximum of 30 (thirty) days; and/or
  - ii. Subscriber terminates this Agreement during the Period of this Agreement (not attributable to Link Net's fails/negligence to the Agreement) or the Agreement was terminated by Link Net under Subscriber's default/negligence, and Subscriber shall pay penalty amounting the total Monthly Fee for the remaining Period unused by Subscriber.
  - iii. In the event that the disturbance to the Product service is resulted from improper use by and/or the fault or negligence of Subscriber, other than damage to the Communication Equipment, Link Net shall then impose the actual fees required to repair the Product service to Subscriber.
- 10. Force Majeure**
- a. *Force majeure* is an event occur beyond Link Net and Subscriber will and control, which detain the execution of this Agreement, including but not limited to catastrophe, fire, war (either declared or not), epidemic, turmoil, riot, strike, and any change of government policies.
  - b. Any delay on performing any obligations under the Agreement due to force majeure event shall not be deem as default/negligence, to the extent that such delay of performance of obligations reported to the other party within 2x24 hours after the occurrence of *force majeure* event. Such delayed obligation shall be performed after such *force majeure* event cease. With the provision that any event considered as *force majeure* must be notified in writing to other Party attaching the supporting official documents from competent government institution pertaining to it.
  - c. All damages and costs suffered by one of the Parties as a result of the *force majeure* shall not become the burden and responsibility of the other Party.
- 11. Representation and Warranties**
- Each party hereby represent and warrants that:
- a. It is a legal organization/legal entity established under the law of each respective countries;
  - b. The signor of this Agreement are legally rightful and eligible to represent the legal entity as constituted herein and had comply with all requirement under each article of association and prevailing law;
  - c. Signing this Agreement shall not become a breach or default to another agreement signed by each party under this Agreement with other third party which shall affect the performance of this Agreement.
- 12. Termination**
- a. Notwithstanding the terms of penalties as stipulated under the Agreement, a party shall has right to terminate this Agreement, if the other party fails to perform its obligations under this Agreement and/or in breach of any term of this Agreement, if there are no remedies provided by the defaulting party within 30 (thirty) days upon receiving written notice from non-defaulting party.
  - b. Any obligations arose before the termination of Period for any reasons shall remain effective and shall be executed by the Party herein. All outstanding obligations shall be settled within 14 (fourteen) Business Day upon such termination.
  - c. The parties hereby agree to waive Article 1266 sub (2), (3), and (4) of Indonesia Civil Code, so that no judge decision shall be required for the termination of this Agreement.
- 13. Governing Law and Dispute Settlement**
- a. This Agreement shall comply to the law of Republic of Indonesia.
  - b. Shall there are any dispute between the Parties resulting from the performance of this Agreement, such dispute shall be settled

kekeluargaan melalui musyawarah.

- c. Apabila cara kekeluargaan tidak dapat memberikan jalan keluar sampai dengan 30 (tiga puluh) hari setelah pertama kali dibicarakan oleh Para Pihak, maka Para Pihak sepakat untuk menyelesaikan perselisihan secara hukum melalui dan berdasarkan peraturan Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) di Jakarta.

**14. Lain-lain**

- a. Para Pihak sepakat untuk tidak memberitahukan dan/atau memberikan data/dokumen/informasi dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan layanan berlangganan ini dan menurut hukum harus dirahasiakan, baik yang didapat secara langsung maupun tidak langsung, bair sebagian ataupun seluruhnya kepada pihak lain manapun, selama maupun sesudah berakhirnya Perjanjian ini kecuali atas persetujuan tertulis sebelumnya dari pihak lainnya.
- b. Dalam hal terjadi perubahan alamat sebagaimana disebutkan dalam Form Berlangganan, maka perubahan tersebut harus diberitahukan secara tertulis kepada pihak lain dalam Perjanjian ini selambat-lambatnya 5 (lima) Hari Kerja sebelum terjadinya perubahan alamat dimaksud. Apabila perubahan alamat tersebut tidak diberitahukan, maka surat-menyerat atau pemberitahuan-pemberitahuan berdasarkan Perjanjian ini dianggap telah diberikan sebagaimana mestinya dengan dikirimnya surat atau pemberitahuan itu dengan pos "tercatat", melalui perusahaan yang ditunjuk ke alamat di atas atau alamat terakhir yang diketahui/tercatat pada masing-masing pihak.
- c. Hak dan kewajiban yang timbul berdasarkan Perjanjian ini tidak boleh dialihkan oleh pihak manapun tanpa persetujuan tertulis dari pihak lainnya.
- d. Hal-hal lain yang belum cukup diatur dalam Perjanjian ini akan disepakati kemudian oleh Para Pihak dan akan dituangkan secara tertulis dalam suatu amandemen yang akan menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini.
- e. Seluruh kewajiban perpajakan yang timbul dari pelaksanaan Perjanjian ini akan menjadi beban dari masing-masing Pihak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.
- f. Perjanjian ini dibuat dalam 2 (dua) bahasa, yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Apabila terdapat ketidaksesuaian di antara versi Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, maka versi Bahasa Indonesia yang berlaku.

amicably.

- c. In the event that such dispute cannot be settled amicably within 30 (thirty) days since the first day of settlement between the Parties, the Parties hereby agree to seek legal settlement for such dispute through and under the rule of Indonesian Board of Arbitration (BANI) in Jakarta.

**14. Miscellaneous**

- a. The Parties agree not to notify and/or disclose any data/document/information in any form whatsoever, be that the said data/document/information are procured deliberately or unintentionally, partially or entirely to the other Party whomsoever (except to affiliated companies) under any reason whatsoever, during or after the expiry of this Agreement, except with the prior written approval of the other Party.
- b. In the event of any changes to the address as mentioned in the Subscription Form, the said changes must then be notified in writing to the other Party in this Agreement no later than 5 (five) Business Days before the said change of address becomes effective. In the event the changes to the said addresses are not notified, then the correspondences pursuant to this Agreement shall be deemed to have been given accordingly with the delivery of the said letter or notice via "registered" mail, through the company directed to the above address or the last known/registered address of each of the party.
- c. The rights and obligation of a party arising under this Agreement may not be assigned by any Party without the prior written permit of the other party.
- d. Other terms that has not sufficiently stipulated herein shall be agreed later by the Parties under a written amendment that shall become inseparable part of this Agreement.
- e. Any tax obligation occurred from the execution of this Agreement shall be borne by each Party in accordance with the prevailing tax regulation
- f. This Agreement made in 2 (two) versions of language, Bahasa Indonesia and English. Shall there are any discrepancies between Bahasa Indonesia version and English version, Bahasa Indonesia version shall prevail.

## TINGKAT LAYANAN / SERVICE LEVEL

### Link Net - Data Communication Services

#### 1. Tanggung Jawab Atas Layanan

Link Net dan Pelanggan sepenuhnya mengerti bahwa kualitas Layanan berdasarkan Perjanjian ini akan sangat bergantung pada kualitas jaringan dan perangkat milik Link Net dan Pelanggan bersama-sama. Link Net dan Pelanggan wajib bertanggung jawab atas setiap gangguan yang terjadi pada jaringan dan perangkat miliknya dengan batasan sebagai berikut:

- Link Net bertanggung jawab atas gangguan yang timbul dari jaringan kabel Link Net sampai dengan keluaran antarmuka UTP (RJ-45) dengan protocol Ethernet di Lokasi.
- Pelanggan bertanggung jawab atas gangguan yang timbul dari keluaran antarmuka UTP (RJ-45) di Lokasi sampai ke peralatan Pelanggan.

#### 2. Penanganan Laporan Pelanggan

Link Net akan menangani setiap laporan Pelanggan selama 24 (dua puluh empat) jam per hari dan 7 (tujuh) hari per minggu. Setiap laporan Pelanggan atas Layanan wajib disampaikan ke:

**CORPORATE HELPDESK & TECHNICAL SUPPORT**  
Telephone: (021) 55777225 (hunting)  
eMail: [corporate.helpdesk@linknet.co.id](mailto:corporate.helpdesk@linknet.co.id)

#### 3. Jangka Waktu Pemberitahuan

- Jika Link Net akan melakukan kegiatan perbaikan dan pemeliharaan terjadual, maka Link Net akan memberitahukan pelaksanaan kegiatan tersebut secara tertulis (termasuk juga melalui surat elektronik) dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sebelum dilaksanakannya kegiatan tersebut.
- Yang dimaksud dengan hari kerja dalam Perjanjian ini adalah hari Senin sampai dengan Jumat setiap minggunya, kecuali hari tersebut ditetapkan sebagai hari libur oleh pemerintah pusat/daerah Republik Indonesia.

#### 4. Jangka Waktu Tanggapan

Link Net akan memberitahukan penyebab dari masalah yang dilaporkan Pelanggan dalam waktu 3 (tiga) jam setelah laporan diterima Link Net.

#### 5. Jangka Waktu Penyelesaian

- Link Net akan menyelesaikan masalah yang dilaporkan Pelanggan dalam waktu 6 (enam) jam setelah Link Net memberitahukan penyebab dari masalah yang timbul kepada Pelanggan.
- Apabila masalah yang timbul disebabkan karena rusak dan/atau putusnya jaringan kabel Link Net, maka Link Net akan menyelesaikan masalah yang dilaporkan Pelanggan tersebut dalam waktu 8 (delapan) jam setelah Link Net memberitahukan penyebab dari masalah yang timbul kepada Pelanggan.

#### 6. Perhitungan Tingkat Layanan

- Tingkat Layanan dalam Perjanjian ini adalah total waktu beroperasinya Layanan yang disediakan Link Net, yang dihitung dari perbandingan total waktu Layanan yang dapat digunakan oleh Pelanggan dengan total waktu operasional Layanan (dalam satuan jam) dalam satu tahun dikali 100%.
- Ketidaktersediaan Layanan yang disebabkan karena pemeliharaan rutin oleh Link Net, keadaan kahar, dan/atau pelanggaran Pelanggan atas ketentuan Perjanjian ini tidak diperhitungkan sebagai kegagalan pemenuhan Tingkat Layanan.
- Standar kualitas Layanan Internet yang dianggap bekerja dengan baik diukur dengan parameter Maksimum *delay* atau *latency* antara Perangkat Link Net yang berada di lokasi Pelanggan dengan lokasi gerbang Link Net menuju dunia Internet dengan kondisi normal/traffic kecil (packet size=100 byte) is 20ms.
- Standar kualitas Layanan Leased Line yang dianggap bekerja dengan baik, diukur dengan parameter:
  - Maksimum *delay* atau *latency* antara ke dua lokasi dengan kondisi traffic 50% penuh dan packet size 4,000 byte adalah 150ms.
  - Rasio dari packet loss setiap 100,000 packet dengan ukuran

#### 1. Service Responsibility

Link Net and Subscriber fully understand that quality of Service shall depends on network and equipment quality of both Link Net and Subscriber. Link Net and Subscriber shall responsible for any interruption occur within each network and equipment, with scope of responsibility as follow:

- Link Net shall bear responsibility of any interruption from Link Net's cable network to the UTP (RJ-45) interface output with Ethernet protocol on Location.
- Subscriber shall bear responsibility of any interruption from UTP (RJ-45) output on Location to Subscriber's equipment.

#### 2. Subscriber's Report Handling

Link Net shall troubleshoot any report from Subscriber for 24 (twenty four) hours each day and 7 (seven) days a week. Any report from Subscriber for the Service shall be delivered to:

**CORPORATE HELPDESK & TECHNICAL SUPPORT**  
Telephone: (021) 55777225 (hunting)  
eMail: [corporate.helpdesk@linknet.co.id](mailto:corporate.helpdesk@linknet.co.id)

#### 3. Notification Time

- In the event that Link Net conduct scheduled service and maintenance, Link Net shall provide Subscriber with written notice within 3 (three) business days prior such activity.
- Business days under this Agreement shall includes Monday to Friday each week, unless such day was declared as holiday by central/local government of Republic of Indonesia.

#### 4. Response Time

Link Net shall inform Subscriber for the cause of trouble within 3 (three) hours upon receiving Subscriber's report.

#### 5. Resolution Time

- Link Net shall resolve the trouble reported by Subscriber within 6 (six) hours upon informing Subscriber for the cause of trouble.
- Shall that the trouble cause by defect or cessation of Link Net's cable network, Link Net shall resolve the trouble reported by Subscriber within 8 (eight) hours upon informing Subscriber for the cause of trouble.

#### 6. Calculation of Service Level

- Service Level in this Agreement is total operational time of Service provided by Link Net, as a ratio of total available time of Service for Subscriber with total operational time of Service (in hour) within one year multiplied by 100%.
- Service unavailability due to routine maintenance by Link Net, force majeure, and/or violation/breach of this Agreement by Subscriber shall not be calculated as failure to comply with Service Level.
- Standard quality of Internet Service, which considered as working properly, shall be in accordance with Maximum *delay* or *latency* parameter between Link Net Subscriber Premises Equipment and Link Net Internet Gateway in normal condition with small traffic (packet size=100 byte) is 20ms.
- Standard quality of Leased Line Services which considered as working properly shall be in accordance with parameter of:
  - Maximum *delay* or *latency* between both end with 50% utilized traffic and 4,000 bytes packet size is 150ms.
  - Ratio of packet loss in every 100,000 packets with 100 bytes size is 0.2%.

100 bytes adalah 0.2%.

#### 7. Restitusi

Restitusi atas Biaya Bulanan akan diberikan kepada Pelanggan untuk periode ketidaktersediaan Layanan dalam waktu 1 (satu) tahun setelah Tanggal Akseptasi, dengan perhitungan sebagai berikut:

*Actual Downtime - Normal Downtime*

$24 \times 365$

#### 7. Restitution

Restitution of Monthly Fee shall be granted to Subscriber for Service unavailability period within 1 (one) year after Acceptation Date, which calculated as follows:

$x (\text{Monthly Fee} \times 12)$

- a. *Actual Downtime* adalah periode di mana Layanan tidak berjalan sesuai dengan fungsinya yang terjadi bukan karena Keadaan Kahar dan/atau pelanggaran oleh Pelanggan atas Perjanjian.
- b. *Normal Downtime* adalah periode di mana Layanan tidak beroperasi penuh dan tidak berjalan sesuai dengan fungsinya yang terjadi karena perbaikan dan perawatan terjadual yang ditentukan oleh Link Net, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Normal Downtime} = \frac{365 \times 24 \times (100\% - \text{Service Level})}{12}$$

Restitusi akan dibayarkan oleh Link Net kepada Pelanggan dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja setelah Link Net menerima tagihan biaya restitusi dari Pelanggan.

- a. Actual Downtime is a period when the Service is not fully operating which is not resulting from Force Majeure event and/or any violation/breach of Subscriber to the terms of this Agreement.
- b. Normal Downtime is a period when the Service is not fully operating occurring from any scheduled service and maintenance determined by Link Net, which calculated as follow:

This restitution shall be disbursed by Link Net within 20 (twenty) business days after Link Net received an invoice for such restitution from Subscriber.