

# SERVICE ORDER FORM

NO : 034979/SOF/COM/V/2024

DATE : 17 May 2024

**A. DETAIL PERUSAHAAN / Customer Detail**

**Nama Perusahaan / Company Name** : PT Arupa Cloud Nusantara  
**Alamat / Address of Business** : Menara Rajawali Lantai 22, Jalan DR Ide Anak Agung Gde Agung Lot 5.1 ,  
Kawasan Mega Kuningan, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12950  
**Jenis Usaha / Line of Business** : IT & Telecommunication  
**Alamat Web / Website** : www.zettagrid.id  
**NPWP / Tax Registration Number** : 81.483.842.1-015.000  
**Telepon / Telephone** : 021-2789-9962  
**Fax / Facsimile** :

**B. PENANGGUNG JAWAB KEUANGAN / Authorized Financial Personnel**

**Name / Name** : Serena Celline  
**Bagian / Department** : FINANCE  
**Jabatan / Job Title** : STAFF  
**Alamat Email / Email Address** : finance@arupa.co.id  
**Alamat Tagihan / Billing Address** : Menara Rajawali Lantai 22, Jalan DR Ide Anak Agung Gde Agung Lot 5.1 ,  
Kawasan Mega Kuningan, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12950  
**Telepon / Telephone** : 087874710411  
**Fax / Facsimile** :

**C. PENANGGUNG JAWAB TEKNIS / Authorized Technical Personnel**

**Name / Name** : Novia Kurniasih  
**Bagian / Department** : IT  
**Jabatan / Job Title** :  
**Alamat Email / Email Address** : novia@zettagrid.id  
**Alamat Tagihan / Billing Address** : Menara Rajawali Lantai 22, Jalan DR Ide Anak Agung Gde Agung Lot 5.1 ,  
Kawasan Mega Kuningan, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12950  
**Telepon / Telephone** : +62 812-9037-2899  
**Fax / Facsimile** :

**D. JASA LAYANAN / Service Requirement**

**Nama Layanan / Service Name** : MIX01 ((IP Transit + PGAS-IX)) 150 Mbps  
**Kapasitas / Capacity** : 150 Mbps

No	Deskripsi / Description	Total Price	Notes
1	Renewal Layanan MIX01 (PGAS-IX + IPTR) 150 Mbps	IDR 16.570.635	RECURRING CHARGE

**E. TERMS AND CONDITIONS**

1. Harga tidak termasuk pajak/ The price shall exclude Tax
2. Termin pembayaran dilakukan 1 bulan di depan/Terms of Payment is 1 month in advance

**F. SERVICE LEVEL GUARANTEE**

1. PGNCOM akan menjamin ketersediaan Layanan Telekomunikasi sebesar 99.50 % setiap bulan/ PGNCOM shall guarantee CUSTOMER in service availability of telecommunication service at 99.50 % every month
2. Perjanjian Mutu layanan ditentukan dengan rumus sebagai berikut / The service level agreement is determined with the following formula :

Perjanjian mutu layanan [%] = [Jam pemakaian per bulan - waktu henti] \* 100 / Total jam per bulan

Service Level Guarantee [%] = [Usage Hours Per month - Down Time] \* 100 / Total Hours per month

## SYARAT & KETENTUAN UMUM BERLANGGANAN (T&C)

antara  
PT PGAS TELEKOMUNIKASI NUSANTARA dengan  
PELANGGAN

### PASAL 1 DEFINISI

Kecuali sebagaimana disebutkan dalam Syarat & Ketentuan Umum Berlangganan ini, Definisi yang disebutkan dalam Syarat & Ketentuan Umum Berlangganan ini memiliki arti sebagai berikut:

1. "Syarat & Ketentuan Umum Berlangganan ("Syarat & Ketentuan Berlangganan")" adalah istilah umum dan kondisi yang telah ditetapkan oleh PGNCOM dan harus disetujui oleh PELANGGAN sehubungan dengan penggunaan Layanan PGNCOM.
2. "Biaya" adalah biaya yang harus dibayar meliputi segala biaya korespondensi bank, bea materai, One Time Charge dan Monthly Recurring Charge sebagaimana dimaksud dalam Service Order Form untuk Layanan yang akan dibayarkan oleh PELANGGAN.
3. "Berita Acara ("BA")" adalah Suatu dokumen antara PGNCOM dengan Pelanggan yang berisi diantaranya tanggal penagihan, jenis Layanan, jangka waktu berlangganan dan kapasitas Layanan termasuk untuk layanan pasang baru, penambahan kapasitas, perpanjangan, berhenti berlangganan, penurunan kapasitas, pemutusan sementara dan permohonan layanan lainnya.
4. Berita Acara Restitusi (BA Restitusi) adalah suatu dokumen yang ditandatangani oleh Divisi Sales and Customer Service dan Pelanggan yang berisi mengenai perhitungan nilai restitusi berdasarkan laporan Sales Level Agreement ("SLA") dari Divisi Operation and Service Management.
5. PELANGGAN" adalah Badan Hukum atau Badan Usaha yang setuju untuk berlangganan Layanan PGNCOM.
6. "Down time" adalah Kejadian bahwa Jaringan (Network) untuk Layanan mengalami Gangguan yang dimulai ketika PGNCOM melalui Network Operation Centre ("NOC") memberikan trouble ticket kepada PELANGGAN dan berakhir ketika sudah dilaksanakan Perbaikan atas gangguan tersebut yang dibuktikan dengan Notifikasi detail gangguan dan akan disampaikan dokumen laporan SLA setiap bulannya.
7. "One Time Charges" atau "OTC" adalah semua dan setiap biaya yang bersifat satu kali penagihan oleh PGNCOM dan satu kali pembayaran yang dibayar oleh PELANGGAN atas Layanan termasuk namun tidak terbatas biaya atas kabel, *setting up*, instalasi dan *commissioning* sebagaimana dimaksud dalam Service Order Form.
8. "PT PGAS TELEKOMUNIKASI NUSANTARA ("PGNCOM")" adalah perseroan terbatas di Indonesia yang bergerak di bidang Jasa dan Jaringan Telekomunikasi dan memiliki lisensi yang diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
9. "Service Order Form ("SOF")" "Service Order Form ("SOF")" adalah Form yang harus ditandatangani oleh PGNCOM dan Pelanggan yang berwenang dan berhak mewakili perusahaan, yang berisi diantaranya Data Pelanggan dan kesepakatan terkait Layanan, Harga dan SLA serta tidak terpisahkan dengan dokumen Terms and Conditions (T&C).
10. "Layanan" adalah Layanan yang diberikan PGNCOM kepada Pelanggan berupa Layanan Connectivity, Layanan Business Solution dan Layanan Managed Service.
11. "Restitusi" adalah pengembalian sebagian Biaya Berlangganan Bulanan yang telah dibayarkan oleh pelanggan atas Layanan yang diberikan PGNCOM yang nilainya diatur sebagaimana dimaksud dalam SOF dan Pasal 6 Syarat dan Ketentuan Umum Berlangganan ini.

## TERMS & CONDITIONS ( T & C) to SUBSCRIBE between PT PGAS TELEKOMUNIKASI NUSANTARA with CUSTOMER

### ARTICLE 1 DEFINITION

Unless the context otherwise require in this General Terms and Conditions of Subscription, the definition that stated in this this General Terms and Conditions of Subscription shall have the following meanings:

1. "General Terms and Conditions Subscription ("Terms & Conditions")" are general terms and conditions that must be approved by CUSTOMER according to the subscription(s) Telecommunication Service(s).
2. "Charges" means the charges including all bank correspondences , duty stamp, One Time Charges, Monthly Recurring Charges and/or yearly recurring charges set out in the Service Order Form for service that will be paid by the CUSTOMER.
3. "Minutes of Subscription ("BA")" is a document between PGNCOM and the CUSTOMER which contains the billing date, type of Service, subscription period and Service capacity including for new installation services, capacity additions, extensions, unsubscribes, capacity reductions, temporary terminations and other service requests.
4. Minutes of Restitution (BA Restitution) is a document signed by the Sales and Customer Service Division and the Customer containing the calculation of the restitution value based on the Sales Level Agreement ("SLA") report from the Operation and Service Management Division.
5. "CUSTOMER" means the Legal Entity or Business Entity that agrees to become a customer of PGNCOM Services.
6. "Down time" means an occurrence of Service Network Outage, beginning from the time PGNCOM through Network Operation Centre ("NOC") opens a trouble ticket to the CUSTOMER and will be over when the fault repair has been completed as evidenced by a detailed notification of the disturbance and will be submitted in the SLA report every month.
7. "One Time Charges ("OTC")" means all and every one time billed by the PGNCOM and paid by the CUSTOMER in respect of the Services including but not limited, charges for cabling, setting up, installation and commissioning as specified in the Service Order Form.
8. "PT PGAS TELEKOMUNIKASI NUSANTARA ("PGNCOM")" means a limited liability company in Indonesia which engaged in the field of Telecommunications Services and has a license that issued by the Ministry of Communication and Information of the Republic of Indonesia.
9. ""Service Order Form ("SOF")" means the form must be signed by PGNCOM and the Customer who is authorized and has the right to represent the company, which contains Customer Data and agreements related to Services, Prices and SLA and is inseparable from the Terms and Conditions (T&C) document.
10. "Services" means Services provided by PGNCOM to customers in the form of Connectivity Services, Business Solution Services and Managed Services.
11. "Restitution" means refund of part of the Monthly Recurring Charges paid by the CUSTOMER for the Services provided by PGNCOM whose value is set as referred to in SOF and Article 6 of this Terms and Conditions.

- 12 "Biaya Bulanan" atau Monthly Recurring Charge ("MRC")" adalah biaya atas Layanan yang dibayarkan oleh PELANGGAN setiap bulan sesuai nilai yang dimaksud dalam SOF.
- 13 "Jangka Waktu Layanan" adalah Total Jangka Waktu PELANGGAN berlangganan termasuk Jangka waktu awal dan/atau konteks atau ijin menyatakan perpanjangan Jangka Waktu.
- 14 "Jangka Waktu perpanjangan" adalah Jangka Waktu Perpanjangan setelah berakhirnya Jangka Waktu Awal yang menyatakan bahwa Layanan diperpanjang.
- 15 "Service Level Agreement ("SLA")" adalah Tingkat Layanan sebagaimana disepakati oleh PARA PIHAK dalam SOF.
- 16 "Service Notification" adalah Pemberitahuan dari Divisi Operation and Services Management kepada Pelanggan bahwa Layanan yang diminta sesuai dengan SOF telah siap.
- 17 "Surat Peringatan adalah surat yang disampaikan PGNCOM kepada Pelanggan sehubungan dengan tidak dipenuhinya kewajiban pembayaran atas layanan PGNCOM yang telah diberikan.
- 18 "Tanggal Penagihan adalah Tanggal dimulai terhitungnya biaya yang akan ditagihkan.

## **PASAL 2 LINGKUP LAYANAN**

1. Layanan yang dimaksud dalam Syarat & Ketentuan Berlangganan ini adalah 24 (dua puluh empat ) jam dan 7 (tujuh) hari.

## **PASAL 3 JANGKA WAKTU LAYANAN**

1. Jangka Waktu Efektif Layanan sebagaimana dimaksud dalam Syarat & Ketentuan Berlangganan ini adalah tanggal sebagaimana dimaksud dalam BA.
2. Jangka Waktu Berlangganan dihitung minimal 1 (satu) tahun, sejak ditandatanganinya dokumen BA ("Jangka Waktu Minimal").
3. Jika PELANGGAN tidak mengirimkan pemberitahuan terkait pemberhentian layanan dalam 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum jangka waktu dalam pasal 3 ayat (1), maka Syarat dan Ketentuan Umum Berlangganan akan otomatis berlanjut.
4. Apabila PELANGGAN akan mengakhiri Layanan, maka wajib untuk mengirimkan pemberitahuan tertulis paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum berakhirnya Jangka Waktu Efektif Layanan.
5. Apabila PELANGGAN mengakhiri Layanan lebih awal dalam 1 (satu) tahun pertama berlangganan dengan ketentuan bahwa layanan PGNCOM dalam kondisi normal, maka PELANGGAN akan dikenakan denda sebagai berikut:
- $$100\% \times \text{Biaya Bulanan} \times \text{Bulan yang belum terpenuhi.}$$
6. PELANGGAN yang telah berlangganan Layanan yang sama serta melebihi Jangka Waktu Minimal tidak akan dikenakan denda.
7. PELANGGAN dapat menambah atau menurunkan Layanan dengan menandatangani SOF, Syarat & Ketentuan Berlangganan dan BA baru.

- 12 "Monthly Recurring Charges ("MRC")" means all and any monthly charges paid by the CUSTOMER in respect of the Services as specified in the SOF.
- 13 "Service Term" means the total term for which CUSTOMER subscribed for, including the Initial Service Term and/or where the context so permits shall include the Service Renewal Term.
- 14 "Service Renewal Term" means the extended period after expiry of the Initial Service Term, whereby the Services are renewed.
- 15 "Service Level Agreement ("SLA")" means the Service Level Guarantee agreed by THE PARTIES as set out in SOF.
- 16 "Ready For Service ("RFS")" means Notification from the Operations and Services Management Division to the Customer that the requested Service in accordance with SOF is ready.
- 17 "Warning Letter is a letter sent by PGNCOM to the Customer in connection with the non-fulfillment of payment obligations for the PGNCOM services that have been provided.
- 18 "Billing Date" means the start date of the fee will be billed.

## **ARTICLE 2 SERVICES**

1. The Service provided on this Term & Condition is a 24 (twenty four) hour per day 7 (seven) days a week basis.

## **ARTICLE 3 TERM OF THE SERVICE**

1. The effective term of Service as is stated in this Term and Condition is as is stated in the BA.
2. Subscription Term is calculated at least 1 (one) year, since the signing of the BA document ("Minimum Term").
3. If the CUSTOMER does not send a notification regarding service termination within 30 (thirty) calendar days prior to the period in article 3 paragraph (1), the Subscription Terms and Conditions will automatically continue.
4. If the CUSTOMER will terminate the Service, it is obligatory to send a notification at least 30 (thirty) calendar days in advance by sending a confirmation with a written statement before the expiration of the Effective Term of Service.
5. If the CUSTOMER is going to do the early termination of the Service as is during the initial 1 (one) year term, provided that the PGNCOM service is in normal condition, then the CUSTOMER should pay the penalties as follow:
- $$100\% \times \text{Monthly Recurring Charge} \times \text{unfulfilled months.}$$
6. CUSTOMERS who have subscribed to the same Service and exceed the Minimum Term will not be penalized.
7. THE PARTIES may upgrade and downgrade the Services as referred to in the SOF as agreed by the PARTIES by signing a new SOF and BA document.

**PASAL 4**  
**HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN**

Selain sebagaimana disebutkan dalam Syarat dan Ketentuan Berlangganan ini, PELANGGAN memiliki Hak dan Kewajiban sebagai berikut:

1. PELANGGAN akan bertanggung jawab dengan biaya sendiri untuk menyediakan kebutuhan perangkat di tempat interkoneksi yang dimaksud, baik software dan perangkat lain yang terletak di dalam ataupun di luar titik interkoneksi PGNCOM yang diperlukan untuk koneksi atas Layanan tersebut.
2. PELANGGAN wajib membayar dengan biayanya sendiri Biaya Bulanan untuk menyewa dan membuat Kontrak Berlangganan yang dibutuhkan sehubungan dengan interkoneksi atas Layanan tersebut.
3. PELANGGAN wajib untuk menjaga keamanan atas Jaringan internal milik PGNCOM dan milik PELANGGAN dengan tanggung jawabnya masing-masing dari Pihak yang tidak berhak mendapatkan akses atas Layanan tersebut.
4. PELANGGAN dilarang menggunakan Layanan ini apabila bertentangan dengan hukum yang berlaku.
5. PELANGGAN berhak menggunakan Layanan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari dalam seminggu.
6. PELANGGAN wajib menandatangani BA maksimal 7 (tujuh) hari kalender dari diterimanya BA yang telah ditandatangani oleh PGNCOM. Apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender (tidak termasuk hari libur nasional) tidak dilakukan penandatanganan, maka PGNCOM berhak untuk melakukan softblock terhadap Layanan.
7. Jika pihak berwenang pada Pelanggan tidak dapat menandatangani BA dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender atau terdapat kondisi tertentu, maka Pelanggan dapat membuat Surat Kuasa atas pihak berwenang lain dengan yang bertandatangan atau memberikan bukti dokumen/surat pernyataan untuk alasan tersebut.
8. PELANGGAN wajib membayar Layanan kepada PGNCOM sebesar Biaya berlangganan sebagaimana tercantum dalam SOF dan untuk jangka waktu sebagaimana tercantum dalam BA.
9. PELANGGAN berhak mendapatkan Restitusi sesuai dengan perhitungan yang ada dalam BA Restitusi apabila SLA tidak terpenuhi pada bulan tersebut.
10. PELANGGAN berhak tidak dikenakan denda pemberhentian dalam waktu minimal kontrak, jika tidak dibayarkan restitusi atas tidak tercapainya SLA sebanyak 3x selama masa kontrak tersebut dan jika pelanggan memiliki kelanjutan layanan lain terhadap kontrak sebelumnya.

**PASAL 5**  
**PEMBAYARAN**

1. PELANGGAN wajib melakukan pembayaran atas Layanan sebagaimana dimaksud dalam SOF.
2. PGNCOM akan mengirimkan tagihan setiap awal bulan untuk pemakaian bulan berjalan dan Pelanggan wajib melakukan pembayaran selambat-lambatnya sebelum jatuh tempo yang terdapat pada tagihan tersebut.
3. Apabila terdapat keterlambatan pembayaran selama 60 (enam puluh) hari kalender sejak batas akhir jadwal pembayaran, maka PGNCOM akan mengirimkan Surat Peringatan.
4. Apabila PELANGGAN tidak melakukan konfirmasi atau pembayaran dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak Surat Peringatan diterima oleh Pelanggan maka Layanan akan dimatikan sementara (softblock).

**ARTICLE 4**  
**RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE CUSTOMER**

Other than as set forth in other clause of the General Terms and Conditions Subscribe to this, the CUSTOMER has the right and obligation as follows:

1. CUSTOMER shall be solely responsible for providing, at its own cost and expense, its respective facilities, software and equipment located within and/or outside PGNCOM's Premises that are required to enable connectivity to the Service.
2. CUSTOMER shall on its own cost for payment of Monthly Recurring Charge ("MRC") leases and other arrangements necessary for such Service interconnection.
3. CUSTOMER is responsible for maintaining the security of its internal network belong to CUSTOMER and PGNCOM in sole discretion from unauthorized parties for access of the Services.
4. CUSTOMER shall not use the Service for any purpose prohibited under applicable law.
5. CUSTOMER is entitled to use the Service 24 (twenty four) hours a day, 7 (seven) days a week.
6. CUSTOMER is obliged to sign BA no later than 7 (seven) calendar days from receipt of BA which has been signed by PGNCOM. If within 7 (seven) calendar days there is no signing, then PGNCOM has the right to softblock the Service (except for national holidays).
7. If the authorities on the CUSTOMER are unable to sign the BA within 7 (seven) calendar days or there are certain conditions, the CUSTOMER can make a Power of Attorney against the authorized party with the other undersigned or provide a document/statement letter for that reason.
8. CUSTOMER is obliged to pay MRC for the Service as is stated in the SOF for the period as mentioned in BA as agreed in Service Term or Service Renewal Term.
9. CUSTOMER is entitled to receive Restitution if SLA is not fulfilled on that months.
10. CUSTOMER has the right not to be penalized for termination within minimum contract period IF No restitution is paid for not fulfilled SLA for 3 (three) times during the contract period and IF CUSTOMER have any other continuation of service from previous contract.

**ARTICLE 5**  
**PAYMENT**

1. CUSTOMER entitled to pay for the Service as is stated in the SOF.
2. PGNCOM will send a invoice at the beginning of the month and the Customer must make a payment no later than the last date of the month.
3. If there is a late payment for 60 (sixty) calendar days since the deadline for payment, PGNCOM will send a Warning Lette.
4. If the CUSTOMER does not make payment for 14 (fourteen) calendar days after the Warning Letter is received by the Customer, the Service will be temporarily shut down (softblock).

5. Layanan akan diaktifkan kembali dan PELANGGAN akan menerima notifikasi setelah melaksanakan semua kewajiban pembayaran.
6. Semua Biaya bank yang timbul dalam pembayaran tagihan merupakan tanggung jawab PELANGGAN.
7. Seluruh pembayaran dianggap telah dilakukan PELANGGAN setelah pembayaran diterima dengan nominal sesuai dengan tagihan di rekening PGNCOM.

5. The service will be reactivated and the CUSTOMER will receive a notification after carrying out all payment obligation.
6. All Bank costs incurred in the payment of bills is the responsibility of the CUSTOMER.
7. The entire payment is deemed paid after PGNCOM receipt of payment in PGNCOM account.

#### PASAL 6 TINGKAT LAYANAN (SLA) dan RESTITUSI

1. PGNCOM memberikan jaminan Layanan yang tercantum dalam SOF dengan rumusan sebagai berikut:

$$\text{Service Level Guarantee (\%)} : \frac{(\text{usage hours per month} - \text{down time}) \times 100}{\text{Total hours per month}}$$

2. Apabila Layanan tidak sesuai dengan yang disepakati dalam SOF, maka akan berlaku rumusan Restitusi sebagai berikut:

$$[\text{Agreed Service Level} - \text{Actual Service Level}] \times \text{Monthly Cost.}$$

3. Restitusi akan dibayarkan dengan pemotongan langsung atas pembayaran di bulan berikutnya
4. Besaran restitusi dalam bulan tidak melebihi 20 % dari biaya bulanan
5. Ketentuan dari restitusi yang dimaksud dalam hal ini merupakan pengurangan dari besaran biaya yang dibayarkan pada bulan berikutnya yang telah disetujui besaran restitusinya

#### PASAL 7 HUKUM YANG BERLAKU

Pelaksanaan Syarat & Ketentuan Berlangganan ini tunduk pada hukum dari wilayah Republik Indonesia.

#### PASAL 8 PENYELESAIAN SENGKETA

1. PARA PIHAK sepakat untuk pertama menyelesaikan musyawarah untuk mufakat dalam hal terjadi perbedaan pendapat atau perselisihan dalam pelaksanaan atau penafsiran dari Syarat & Ketentuan Berlangganan ini.
2. Jika musyawarah dan mufakat tidak dapat diselesaikan, PARA PIHAK sepakat untuk menyelesaikan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Barat.

#### PASAL 9 ESKALASI PROSEDUR

DURATION TIME	LEVEL ESCALATION	CONTACT INFORMATION
0 - 3 (hours)	LEVEL 1	Customer Service On Duty Phone : +6221-5269574/+6281296086458 Fax : +6221-5265522 Email : cs@pgncom.co.id
3 - 6 (hours)	LEVEL 2	Departement Head Sales Wholesale Phone : +6221-5269574 /+6282372064444 Fax : +6221-5265522 Email : ade.irawan@pgncom.co.id
3 - 6 (hours)	LEVEL 2	Departement Head Sales Corporate

#### ARTICLE 6 SERVICE LEVEL GUARANTEE (SLA) and RESTITUTION

1. PGNCOM provide service guarantees as stated in the SOF with the following formula:

$$\text{Service Level Guarantee (\%)} : \frac{(\text{usage hours per month} - \text{down time}) \times 100}{\text{Total hours per month}}$$

2. If Services are not meet as is stated in SOF then restitution formula:

$$[\text{Agreed Service Level} - \text{Actual Service Level}] \times \text{Monthly Cost.}$$

3. Restitution will be paid with a direct deduction from payments in the following month
4. The amount of restitution in a current month shall not be higher than 20% of the monthly cost
5. The provision of restitution is performed by deducting the amount payable for the next following monthly cost with the amount of restitution that has been approve

#### ARTICLE 7 LAW

This Terms and Conditions are subject to the laws of the Republic of Indonesia.

#### ARTICLE 8 DISPUTES JURISDICTION

1. THE PARTIES shall endeavor to settle amicably by mutual discussions any disputes, differences or claims, whatsoever, related to this T&C.
2. If after mutual discussion THE PARTIES can not be solved, THE PARTIES agreed to resolve through District Court of West Jakarta.

#### ARTICLE 9 ESCALATION PROCEDURES

DURATION TIME	LEVEL ESCALATION	CONTACT INFORMATION
0 - 3 (hours)	LEVEL 1	Customer Service On Duty Phone : +6221-5269574/+6281296086458 Fax : +6221-5265522 Email : cs@pgncom.co.id
3 - 6 (hours)	LEVEL 2	Departement Head Sales Wholesale Phone : +6221-5269574 /+6282372064444 Fax : +6221-5265522 Email : ade.irawan@pgncom.co.id
3 - 6 (hours)	LEVEL 2	Departement Head Sales Corporate

		Phone : +6221-5269574 /+6281802424420 Fax : +6221-5265522 Email : raedi.rahadian@pgncom.co.id
"6 - 12 Hours	LEVEL 3	Division Head Sales and Customer Service Phone : +6221-5269574 /+6281270001956 Fax : +6221-5265522 Email : jamalum.simamora@pgncom.co.id
"> 12 Hours	LEVEL 4	Director of Commerce and Development Phone : +6221-5269574/+628159164648 Fax : 6221-5265522 Email : laras.wibowo@pgncom.co.id

**PASAL 10  
PERNYATAAN DAN JAMINAN**

PARA PIHAK bersama ini menyatakan dan menjamin:

1. PARA PIHAK adalah suatu perusahaan yang didirikan dan sah berdasarkan hukum negara masing-masing dan cakap menurut hukum untuk memiliki harta kekayaan dan melakukan perbuatan hukum dan usahanya di wilayah Republik Indonesia memiliki segala ijin yang diperlukan untuk kegiatan operasionalnya.
2. PARA PIHAK yang menandatangani dokumen berlangganan merupakan pihak yang berwenang dan berhak mewakili perusahaan.
3. PARA PIHAK akan melaksanakan kewajiban sebagaimana diatur dalam Syarat & Ketentuan Berlangganan ini dengan sebaik-baiknya.
4. PARA PIHAK menyetujui dan menjamin tidak akan membuka/membocorkan data/informasi rahasia yang berada dalam penguasaan atau pengetahuan mereka terkait dengan Syarat & Ketentuan Berlangganan ini.
5. Syarat & Ketentuan Berlangganan ini merupakan Syarat & Ketentuan Berlangganan yang sah dan mengikat PARA PIHAK dan PARA PIHAK telah memperoleh semua lisensi-lisensi/ijin-ijin yang diperlukan dari instansi yang berwenang dan masing-masing pihak yang menandatangani Syarat & Ketentuan Berlangganan ini merupakan pihak yang berwenang untuk bertindak mewakili dan atas nama perusahaan/perseroannya masing-masing berdasarkan anggaran dasarnya dan/atau telah memperoleh persetujuan-persetujuan korporasi/perseroan untuk menandatangani Syarat & Ketentuan Berlangganan ini.
6. Tidak ada suatu kewajiban, ketentuan hukum atau peraturan perundang-undangan yang mengikat bagi salah satu Pihak, yang dilanggar dengan ditandatanganinya Syarat & Ketentuan Berlangganan ini.
7. Tidak ada data/informasi yang disampaikan secara tertulis atau dengan cara lain dari salah satu Pihak dalam Syarat & Ketentuan Berlangganan ini kepada pihak lainnya yang memuat suatu ketidakbenaran.
8. Kecuali kewajiban pembayaran berdasarkan Syarat & Ketentuan Berlangganan ini yang timbul sebelum terjadinya *Force Majeure*, PARA PIHAK dibebaskan dari pemenuhan kewajiban-kewajiban yang timbul dari Syarat & Ketentuan Berlangganan ini apabila terjadi *Force Majeure* sesuai dengan ketentuan Pasal 11 Syarat & Ketentuan Berlangganan.
9. Layanan yang disediakan berdasarkan Syarat & Ketentuan Berlangganan ini, tidak akan melanggar paten, hak cipta, merk dagang, rahasia dagang atau hak atas kekayaan intelektual lainnya dan tidak mengandung segala jenis dan bentuk tuntutan/gangguan/keberatan dari pihak ketiga dan/atau pihak manapun.
10. PARA PIHAK akan membebaskan masing-masing PIHAK dari penyalahgunaan penggunaan Layanan oleh masing-masing PIHAK selain daripada yang telah diketahui dan disepakati bersama oleh PARA PIHAK berdasarkan Syarat & Ketentuan Berlangganan ini, hal mana adalah wajib untuk dibuktikan secara jelas oleh masing-masing PIHAK.
11. Bahwa hasil kerjasama yang dimaksud dalam ruang lingkup Syarat & Ketentuan Berlangganan ini dilarang untuk dipergunakan selain dari maksud dan tujuan dari Syarat & Ketentuan Berlangganan ini atau dipergunakan untuk hal-hal yang bertentangan dengan hukum yang berlaku, ketertiban umum, norma-norma sosial, kesusilaan atau hal-hal yang mendiskreditkan suatu agama, etnis atau golongan tertentu.
12. PARA PIHAK akan meminta karyawannya untuk menjaga reputasi yang baik dari pihak lain dan akan melakukan kerja sama yang disebutkan dalam Syarat &

		Phone : +6221-5269574 /+6281802424420 Fax : +6221-5265522 Email : raedi.rahadian@pgncom.co.id
"6 - 12 Hours	LEVEL 3	Division Head Sales and Customer Service Phone : +6221-5269574 /+6281270001956 Fax : +6221-5265522 Email : jamalum.simamora@pgncom.co.id
" > 12 Hours	LEVEL 4	Director of Commerce and Development Phone : +6221-5269574/+628159164648 Fax : +6221-5265522 Email : laras.wibowo@pgncom.co.id

**ARTICLE 10  
LIMITATIONS OF LIABILITY AND INDEMNITY**

THE PARTIES hereby agree and guarantee:

1. THE PARTIES are legal entity based on each State's law and competent by law to have asset and perform to legal act and business as well as having all the necessary authorizations to its operational activities in the territory of the Republic of Indonesia.
2. THE PARTIES who signed the subscription document are the authorized parties and have the right to represent the company.
3. THE PARTIES will do the duties as set forth in this T & C with his best effort.
4. THE PARTIES agree to and guarantee will not open/divulge data/confidential information that are in control of their knowledge or associated with this T & C.
5. This T & C constitutes a valid and binding T & C of THE PARTIES and THE PARTIES have obtained all licenses/permits are required from the agencies and authorities of each party which signed this T&C are authorized parties to act on behalf and in the name of the company each based on article of association and/or have obtained consent of corporations/to sign this T & C.
6. There is no legal provision, mandatory or binding legislation for one party, which are violated by the signing of this T & C.
7. No data/information submitted in writing or by any other to the other party to this T & C which contains an invalid statement.
8. Except for payment obligations under this T & C arising prior to the occurrence of the *Force Majeure*, THE PARTIES are released from the fulfillment of the obligations arising from this T&C accordance with the provisions of clause 11 T & C.
9. Services provided under this T & C, will not infringe the patent, copyright, trademark, trade secret or other intellectual property rights and do not contain any type and shape prosecution/disorder/objection from third parties and/or any party.
10. THE PARTIES will waive other party from misuse use of service unless that already known and mutually agreed by THE PARTIES under this T&C, the terms of which are mandatory to be clearly evidenced by the other Party.
11. The results referred in the scope of this T & C are prohibited to be used and purpose apart from this T & C or used for things that are contrary to applicable law, public order, social norms, morality or things that discredit religion, ethnicity or particular groups.
12. THE PARTIES will require their employee to maintain a good reputation from the other party and shall do the cooperation referred to in this Terms & Conditions

Ketentuan Berlangganan ini sebagai rajin dan penuh dengan kejujuran dan kepatuhan dengan kebijakan, pedoman, aturan standar tentang etika dan konflik kepentingan. DARI PIHAK

as a diligent and filled with honesty and obedient with the policies, guidelines, standard rules on ethics and conflicts of interest of THE PARTIES.

## **PASAL 11 KEADAAN KAHAR**

1. Tidak satu pihak yang akan bertanggung jawab atas kegagalan atau keterlambatan memenuhi suatu prestasi yang disebabkan oleh penyebab luar kuasa, termasuk tidak terbatas pada perselisihan buruh, kebakaran, cuaca atau bencana alam, tsunami, kerusakan fasilitas, atau disebabkan karena pemerintah atau otoritas yang berwenang.
2. Dalam keadaan force majeure yang menghalangi PGNCOM dan PELANGGAN dalam melaksanakan kewajibannya masing-masing di bawah Syarat & Ketentuan Berlangganan, pihak yang mengakui akan terkena dampaknya akan segera memberitahukan pihak lain dan akan menggunakan upaya yang terbaik untuk memperbaiki situasi dan PARA PIHAK akan mengambil langkah-langkah tepat yang akan diambil sehubungan dengan keadaan tersebut.
3. Dalam keadaan Force Majeure semua kewajiban akan ditangguhkan sementara sampai dengan keadaan force majeure pulih kembali. Setiap Kerugian atau kerusakan atau keterlambatan, atau kegagalan kinerja oleh salah satu pihak bukan merupakan suatu kegagalan dalam melaksanakan kesepakatan yang diatur dalam Syarat & ketentuan Berlangganan ini atau memberikan kenaikan atas kerusakan atau kerugian pendapatan yang akan didapat apabila kerugian, kerusakan, tertundanya atau kegagalan tersebut disebabkan karena Force Majeure.
4. Jika keterlambatan dalam melaksanakan prestasi berlanjut terus lebih dari satu (1) bulan dari kejadian tersebut, maka salah satu pihak akan memiliki hak untuk mengakhiri kesepakatan dalam Syarat & Ketentuan Berlangganan ini langsung dan tidak satu pihak pun akan mengajukan gugatan atas pengakhiran tersebut.

## **PASAL 12 LAIN-LAIN**

1. Syarat & Ketentuan Berlangganan ini dibuat dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Apabila terjadi pertentangan antara kedua versi bahasa tersebut, PARA PIHAK sepakat bahwa Syarat & Ketentuan Berlangganan dalam Bahasa Indonesia yang akan berlaku.
2. **PENGALIHAN**
  - a. PARA PIHAK tidak diperkenankan mengalihkan hak dan kewajibannya dalam Syarat & Ketentuan Berlangganan ini kepada pihak ketiga kecuali atas ijin tertulis dari Pihak lainnya.
  - b. Apabila PELANGGAN menjual Layanan yang merupakan turunan dari Syarat & Ketentuan Berlangganan sebagaimana terinci dalam Syarat & Ketentuan Berlangganan ini kepada PELANGGAN akhir, maka konsekwensi yang timbul sehubungan dengan Syarat & Ketentuan Berlangganan oleh PELANGGAN akhir tersebut menjadi tanggung jawab PELANGGAN.
3. **Perubahan**

Jika salah satu atau beberapa ketentuan dalam Syarat & Ketentuan Berlangganan ini berdasarkan Hukum yang berlaku menjadi tidak sah/tidak berlaku/tidak dapat dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku terhadap mana ketentuan ini tunduk, maka ketentuan tersebut dianggap batal, tidak sah dan tidak dapat diberlakukan., namun ketidakberlakuan tersebut tidak akan mempengaruhi setiap ketentuan lain dari Syarat & Ketentuan Berlangganan ini, dimana ketentuan lainnya tersebut akan tetap berlaku dan mempunyai kekuatan mengikat.

## **ARTICLE 11 FORCE MAJEURE**

1. Neither party shall be liable for any failure or delay in performance to the extend caused by causes beyond its reasonable control, including, without limitation, labour disputes, fires, weather or natural disaster, tsunami, damage to facilities, or by compliance with any orders of national, local or any other authorities or any body or persons acting for such authorities.
2. In the event of a force majeure situation which hinders PGNCOM and CUSTOMER in the discharge of its respective obligations under this T&C, the Party claiming to be affected thereby shall promptly notify the other Party and shall use its best endeavors to remedy the situation and THE PARTIES shall consult each other with respect to the appropriate measures to be taken.
3. The performance of any obligation or obligations suspended while force majeure is operative and shall be resumed as soon as such force majeure event ceases. Any loss or damage or delays in, or failure of performance by either Party hereto shall not constitute default hereunder or give rise to any claims for damages or loss of anticipated profits, if and to the extent that such loss, damage, delay or failure is caused by force majeure.
4. If the delay in performance continues for more than one (1) month from such event, then either Party will have the right to terminate this T & C and neither party shall have any claim against the other in respect of such termination.

## **ARTICLE 12 MISCELLANEOUS**

1. This T & C is executed in Indonesian Language and English. In the event of any conflict occurs between the two language versions, THE PARTIES agree that the Indonesian version shall prevail.
2. **ASSIGNMENT**
  - a. This T&C and any rights interests remedies and obligations herein and hereunder shall not be assignable by a Party without the prior written notice to the other party.
  - b. If CUSTOMER sell the derivative Services from this T & C to last customer, then the consequences is responsible of the Customer.
3. **Severability**

If there are any or several provision as is stated in this T&C, which is unlawful/prohibited by law in any jurisdiction , ineffective only to the extent of that prohibition but Provision of or the application of any provision of this T&C which is void, illegal, unenforceable or contrary to the prevailing law, does not affect the validity, legality or enforceability of the remaining provisions of this T&C.



4. **Kekuatan Mengikat**  
Kesepakatan ini akan mengikat pada penerima kuasa dan yang menerima kuasa dari pihak yang memiliki hak. Selanjutnya akan diatur lebih lanjut bahwa kesepakatan ini tidak akan habis atau mempengaruhi oleh perubahan dalam komposisi atau identitas PARA PIHAK di sini karena penggabungan dan/atau sebaliknya.

### **PASAL 13 PEMBERITAHUAN**

Semua pemberitahuan untuk PGNCOM ditujukan kepada:

**PT. PGAS TELEKOMUNIKASI NUSANTARA**  
Gedung B, Lantai 4, Komplek PT. PGN (persero) Tbk  
Jl. K.H. Zainul Arifin No. 20 – Jakarta Barat 11140  
Telp. (021) 6331345, Fax. (021) 6331381

Demikian Syarat & Ketentuan Berlangganan ini dibuat dalam rangkap 2 (dua) dan PARA PIHAK menyatakan telah mengerti dan menyetujui dengan Syarat & Ketentuan Berlangganan. Masing-masing bermeterai cukup mempunyai kekuatan hukum bagi PARA PIHAK.

### **PASAL 14 KOMITMEN ANTI PENYUAPAN**

- i. Customer berkomitmen untuk mencegah tindakan penyuapan dalam bentuk apapun sehubungan dengan transaksi, proyek, aktivitas, atau hubungan yang relevan, serta mendukung penerapan Sistem Manajemen Anti Penyuapan.
- ii. Dalam hal terdapat indikasi/laporan tindakan penyuapan sehubungan dengan transaksi, proyek, aktivitas, atau hubungan yang relevan antara PGNCOM dan Customer, maka PGNCOM berhak melakukan audit kepada Customer untuk menyelidiki kasus terkait.
- iii. Dalam hal terdapat indikasi/laporan tindakan penyuapan sehubungan dengan transaksi, proyek, aktivitas, atau hubungan yang relevan antara PGNCOM dan Customer, maka PGNCOM berhak melakukan audit kepada Customer untuk menyelidiki kasus terkait.

4. **Binding Effect**  
This T&C shall be binding upon the permitted assigns and successors-in-title of THE PARTIES hereto. It is further provided that this T&C shall not be discharged or in any way affected by any change in the composition or identity of THE PARTIES hereto by amalgamation and otherwise.

### **ARTICLE 13 NOTICE**

All notices to PGNCOM shall be addressed to:

**PT. PGAS TELEKOMUNIKASI NUSANTARA**  
Gedung B, Lantai 4, Komplek PT. PGN (persero) Tbk  
Jl. K.H. Zainul Arifin No. 20 – Jakarta Barat 11140  
Telp. (021) 6331345, Fax. (021) 6331381

The T & C made by 2 (two) copies and THE PARTIES hereby declare have understood, and agree to the Terms and Conditions. Each using stamp duty and Legal binding by THE PARTIES.

### **ARTICLE 14 ANTI BRIBERY COMMITMENT**

- i. Customer commit to prevent bribery in any format regarding of transactions, projects, activities or relationship and supporting anti bribery management system implementation.
- ii. In the case of bribery report in relation with transactions, projects, activities or relationship between PGNCOM and Customer, PGNCOM entitled to audit the customer for investigation.
- iii. In the case of bribery report in relation with transactions, projects, activities or relationship between PGNCOM and Customer, PGNCOM entitled to audit the customer for investigation.

**PT PGAS Telekomunikasi Nusantara**

Jamalum Simamora

SALES AND CUSTOMER SERVICE DIVISION HEAD

**PT ARUPA CLOUD NUSANTARA**

Reza Alvin Adhitya

DIRECTOR