

PERJANJIAN BERLANGGANAN LAYANAN
SERVICE CONTRACT AGREEMENT

LAYANAN Educationnet
Educationnet SERVICES

ANTARA
BETWEEN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SIDOARJO

DAN
AND

PT SUPRA PRIMATAMA NUSANTARA

PERJANJIAN BERLANGGANAN LAYANAN No: Edunet/BIZNET/2022	SERVICE CONTRACT AGREEMENT No:Edunet/BIZNET/2022
Pada hari ini, Kamis, tanggal 2 Januari 2025, bertempat di Sidoarjo, telah dibuat dan ditandatangani Perjanjian Berlangganan Layanan, oleh dan antara:	<i>This Service Contract Agreement is made and signed in Sidoarjo, on, by and between:</i>
I. [Mochamad Alfian Rosid] , Direktur Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo , yang dalam hal ini bertindak dalam jabatannya tersebut, yang oleh karenanya sah mewakili, bertindak untuk dan atas nama PT Universitas Muhammadiyah Sidoarjo , berkedudukan di Sidoarjo dan beralamat di Jl. Mojopahit No 666 Sekardangan Sidoarjo, Jawa Timur, selanjutnya disebut sebagai "PELANGGAN"; dan	I. [Mochamad Alfian Rosid] , Director of Directorate System and Technology Information Universitas Muhammadiyah Sidoarjo , who in this case acts in his position, which therefore legally represents, acts for and on behalf of Universitas Muhammadiyah Sidoarjo , domiciled in Sidoarjo and having its office at Jl. Mojopahit No 666 Sekardangan Sidoarjo, Jawa Timur, hereinafter referred to as "CUSTOMER"; and
II. Muchammad Alief Ramadhani , Senior Manager Territory East 2 PT. Supra Primatama Nusantara , yang dalam hal ini bertindak dalam jabatannya tersebut, yang oleh karenanya sah mewakili, bertindak untuk dan atas nama PT. Supra Primatama Nusantara , berkedudukan di Jakarta Pusat dan berkantor di Midplaza II Lantai 8 Jalan Jend. Sudirman Kav 10-11, Karet Tengsin, Tanah Abang, Jakarta Pusat, selanjutnya disebut sebagai "BIZNET".	II. Muchammad Alief Ramadhani , Senior Manager Territory East 2 of PT. Supra Primatama Nusantara , who in this case acts in his position, which therefore legally represents, acts for and on behalf of PT. Supra Primatama Nusantara , domiciled in Central Jakarta and having its office at Midplaza II, 8 th Floor, Jalan Jend. Sudirman Kav 10-11, Karet Tengsin, Tanah Abang, Central Jakarta, hereinafter referred to as "BIZNET".
PELANGGAN dan BIZNET secara bersama-sama selanjutnya disebut sebagai "Para Pihak" dan masing-masing disebut sebagai "Pihak".	<i>CUSTOMER and BIZNET may be referred to collectively as "Parties" or individually as a "Party"</i>
Dengan memperhatikan beberapa dokumen berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Berlangganan Layanan tertanggal [*]. 2. Formulir Perubahan Layanan tertanggal 27 Januari 2022 untuk SIA 4100000017092 3. Formulir Perubahan Layanan tertanggal 27 Januari 2022 untuk SIA 2100000013970 	<i>In consideration of documents below:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Order Form dated on [*] 2. Service Change Form dated on January, 27th 2022 for SIA 4100000017092 3. Service Change Form dated on January, 27th 2022 for SIA 2100000013970 4. Service Change Form dated on [*] for SIA 4100000059027

<p>4. Formulir Perubahan Layanan tertanggal [] untuk SIA 4100000059027</p> <p>Kedua belah pihak sepakat mengikatkan diri dalam Perjanjian Berlangganan Layanan Dedicated Internet (selanjutnya disebut "Perjanjian"), dengan syarat dan ketentuan sebagaimana diatur dibawah ini:</p>	<p><i>The Parties hereby agree to enter into Dedicated Internet Services Subscription Agreement (hereinafter referred to as the "Agreement") covering the terms and condition as set forth below:</i></p>
--	---

<p align="center">Pasal 1 Fasilitas BIZNET</p>	<p align="center">Article 1 BIZNET Facility</p>
<p>1. BIZNET sepakat untuk menyediakan layanan <i>Educationnet</i> dan fasilitas terkait (selanjutnya disebut "Layanan") sebagaimana tercantum dalam Formulir Berlangganan Layanan, untuk dapat dipergunakan oleh PELANGGAN.</p>	<p>1. <i>BIZNET agree to provide the Educationnet services and related facilities (hereinafter referred to as the "Service"), as stipulated in the Order Form, to be used by CUSTOMER.</i></p>
<p>2. Layanan yang disediakan BIZNET berdasarkan Perjanjian ini dapat digunakan oleh PELANGGAN selama 24 (<i>dua puluh empat</i>) jam/hari (<i>7 (tujuh) hari/minggu</i>).</p>	<p>2. <i>The Service provided by BIZNET under this Agreement shall be available to CUSTOMER on 24 (twenty four) hours per day 7(seven) day per week basis.</i></p>
<p>3. Instalasi Layanan akan dilakukan sesuai dengan konfigurasi teknis yang telah disepakati.</p>	<p>3. <i>The installation of Service shall be subject to the mutually agreed technical feasibility.</i></p>
<p>4. Terminal dan perangkat antar muka milik PELANGGAN yang akan dihubungkan dengan Layanan BIZNET harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari BIZNET.</p>	<p>4. <i>CUSTOMER owned terminals and the interface units connected to the BIZNET Service shall have prior approval from BIZNET.</i></p>
<p>5. Layanan hanya diperuntukkan untuk lembaga pendidikan atau lembaga sejenisnya.</p>	<p>5. <i>The Service only available to education institutions or similar institutions.</i></p>
<p align="center">Pasal 2 Aktifasi Layanan</p>	<p align="center">Article 2 Service Activation</p>
<p>1. Instalasi Layanan akan dilakukan setelah PELANGGAN menandatangani Formulir Berlangganan Layanan dan Berita Acara Instalasi atau Perjanjian ini.</p>	<p>1. <i>The Service will be installed after CUSTOMER has signed the Order Form and Work Order installation (WO) or this Agreement.</i></p>
<p>2. Aktifasi Layanan akan dimulai setelah fasilitas BIZNET siap dioperasikan dan dinyatakan dengan Berita Acara Instalasi yang ditandatangani oleh kedua belah pihak</p>	<p>2. <i>The Service will be activated after BIZNET Services and Facilities are ready for operation and confirmed by Work Order Installation (WO) signed by the Parties.</i></p>
<p>3. Berita Acara Instalasi dapat ditandatangani</p>	<p>3. <i>Work Order installation (WO) can be</i></p>

oleh perwakilan dari PELANGGAN di lokasi pada saat instalasi dan dinyatakan sah dan mengetahui bahwa layanan sudah dinyatakan aktif.	<i>signed by CUSTOMER'S representative on location during installation process, to be authorized and acknowledged that the service has been activated.</i>
4. Berita Acara Instalasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian berlangganan ini.	<i>4. Work Order installation (WO) are an integral part of this subscription Agreement</i>
5. Pihak yang menandatangani Berita Acara Instalasi adalah perwakilan dari PELANGGAN dan mengetahui bahwa layanan sudah berjalan dengan baik	<i>5. The Party who signs the Work Order installation (WO) is valid CUSTOMER'S representative who acknowledged that the service has been running properly</i>
Pasal 3 Jangka Waktu Berlangganan	Article 3 Term of Service
1. "Minimal "Jangka Waktu Berlangganan" Layanan periode pertama berlaku selama 24 (<i>duapuluh empat</i>) bulan sebagaimana tertera pada Formulir Berlangganan Layanan (<i>lampiran</i>) untuk selanjutnya disebut sebagai "periode pertama".	<i>1. The minimum "Term of Service" shall be valid for 24 (twenty four) months as stipulated in the Order Form (as Attach), hereinafter referred to as "initial period".</i>
2. Jika jangka waktu berlangganan berakhir, Perjanjian ini akan diperpanjang masa berlakunya secara otomatis untuk dua belas bulan berikutnya, kecuali PELANGGAN menginginkan pengakhiran Perjanjian dengan pemberitahuan tertulis kepada BIZNET paling lambat 30 (<i>tigapuluh</i>) hari sebelumnya.	<i>2. If the expiration of the Initial Service Period, this Agreement will be automatically extended for successive twelve month periods, unless CUSTOMER want to terminate this Agreement than it shall provide BIZNET no less than 30 (thirty) days prior written notice of its intent to terminate this Agreement.</i>
3. Jika setelah Jangka Waktu Berlangganan berakhir dan BIZNET tidak menerima pemberitahuan tertulis tersebut, maka Layanan akan diperpanjang masa berlakunya secara otomatis untuk 12 (dua belas bulan) berikutnya.	<i>3. If the Initial Service Period expired and BIZNET didn't receive the written notice, the service will automatically be extended for the 12 (twelve) months.</i>
4. Tanpa pemberitahuan sebagaimana dijelaskan dalam ayat 2 pasal ini, maka BIZNET berhak menyesuaikan Layanan berdasarkan Formulir Berlangganan Layanan ini menjadi layanan yang berlaku di BIZNET pada saat perpanjangan otomatis tersebut dilaksanakan.	<i>4. Without any written notice as set forth in paragraph 2 above, BIZNET has the right to adjust the Service based on this Order Form into the applicable services in BIZNET upon automatic renewal effective.</i>
5. PELANGGAN menyatakan setuju untuk terikat dengan syarat dan ketentuan penggunaan Layanan yang berlaku pada saat perpanjangan otomatis mulai efektif.	<i>5. The CUSTOMER agrees to be bound by the applicable Service terms and condition upon automatic renewal effective.</i>

<p style="text-align: center;">Pasal 4 Pembayaran</p>	<p style="text-align: center;">Article 4 Payment</p>
<p>1. PELANGGAN wajib membayar biaya instalasi dan biaya bulan pertama setelah Layanan aktif sebagaimana tertera di dalam Formulir Berlangganan Layanan dan PELANGGAN telah menanda tangani Berita Acara Instalasi (tidak berlaku di periode perpanjangan).</p>	<p>1. <i>CUSTOMER shall pay the installation fee and the first month fee after the Services activated as stipulated in Order Form and signed the Work Order Installation (WO) (not valid in the renewal period).</i></p>
<p>2. Biaya Bulanan adalah biaya yang menjadi kewajiban PELANGGAN atas Layanan yang diterima dan wajib dibayarkan pada setiap bulannya termasuk namun tidak terbatas pada biaya materai, biaya tunggakan, biaya mutasi, denda keterlambatan pembayaran atau biaya lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>	<p>2. <i>Monthly fee is defined as CUSTOMER obligation for Services received and must be paid every monthly includes but not limited to stamp duty fee, arrears, mutation cost, late payment charge or others fee based on applicable law(s).</i></p>
<p>3. PELANGGAN wajib membayar biaya bulanan sebagaimana tercantum pada Perjanjian ini selambat-lambatnya pada setiap tanggal 26 (dua puluh enam) untuk bulan tagihan berjalan yang akan disampaikan kepada PELANGGAN dalam bentuk tagihan elektronik (untuk selanjutnya disebut sebagai "e-invoice") yang akan dikirimkan ke alamat surat elektronik yang didaftarkan.</p>	<p>3. <i>CUSTOMER shall pay the monthly fee as stipulated in this Agreement not later than the 26th (twenty-six) day of the current month which will be delivered to the CUSTOMER upon electronic invoice (hereinafter referred to as "e-invoice") sent to CUSTOMER registered email.</i></p>
<p>4. Dalam hal prosedur penagihan biaya berlangganan atas layanan yang disediakan oleh BIZNET kepada PELANGGAN, BIZNET hanya mengeluarkan tagihan secara elektronik (untuk selanjutnya disebut sebagai "e-invoice") sebagai bukti penagihan yang sah diterbitkan oleh BIZNET.</p>	<p>4. <i>In terms of billing procedures subscription fees for services provided by BIZNET to CUSTOMER, BIZNET only issuing electronic bill (hereinafter referred to as "e-invoice") as a valid billing evidence published by BIZNET.</i></p>
<p>5. Biaya instalasi adalah biaya yang menjadi kewajiban PELANGGAN atas proses aktivasi Layanan dan wajib dibayarkan satu kali yaitu pada tagihan bulan pertama.</p>	<p>5. <i>Installation fee is defined as CUSTOMER obligation CUSTOMERS the Services activation and shall be paid once that is on the bill the first month.</i></p>
<p>6. Biaya tambahan yang timbul akibat dari instalasi layanan yang disediakan oleh BIZNET dimana pihak ketiga (pengelola gedung, pengelola kawasan dan lain-lain) menjadi biaya yang dibebankan kepada PELANGGAN dan harus dibayarkan oleh PELANGGAN baik melalui BIZNET atau</p>	<p>6. <i>Additional costs arising from the installation of the services provided by BIZNET whereby a third party (a building manager, area manager and others) into the fees charged to CUSTOMER and must be paid by the CUSTOMER through BIZNET or to third parties for early</i></p>

kepada pihak ketiga baik untuk pembayaran awal atau tahunan (periodik) (apabila ada).	<i>payment or annual (periodic) (if any).</i>
7. Biaya Layanan mulai ditagihkan satu hari setelah ditandatangani Berita Acara Instalasi layanan yang selanjutnya dinyatakan aktif dan layanan dapat diterima oleh PELANGGAN.	<i>7. Service fee starts to be billed one day after the Work Order Installation (WO) is signed, which subsequently declared active and accepted service by the CUSTOMER.</i>
8. PELANGGAN wajib memberikan informasi mengenai pembaharuan alamat surat elektronik kepada BIZNET. Jika PELANGGAN tidak memberikan informasi mengenai pembaharuan alamat surat elektronik tersebut sehingga menyebabkan PELANGGAN tidak menerima informasi tagihan, maka PELANGGAN tetap berkewajiban melunasi pembayaran yang telah ditagihkan dan melepaskan BIZNET dari segala tuntutan karenanya.	<i>8. CUSTOMERS are required to provide information regarding renewal of electronic mail addresses to BIZNET. If the CUSTOMER does not provide information regarding the renewal of the electronic mailing address so that the CUSTOMER does not receive billing information, then the CUSTOMER is still obliged to pay the billed payment and release BIZNET from all claims due to it.</i>
9. BIZNET tidak berkewajiban untuk menerbitkan kembali dokumen tagihan periode yang sudah berlalu yang telah dikirimkan kepada PELANGGAN setelah 3 (tiga) bulan dari periode layanan dan PELANGGAN berkewajiban untuk melakukan pembayaran sesuai dengan Pasal 4 ayat 3.	<i>9. BIZNET is not obliged to publish invoice documents that have been sent to CUSTOMERS after 3 (three) months of service period and CUSTOMERS are obliged to make payments in accordance with Article 4 paragraph 3.</i>
10. Pada proses pembayaran biaya berlangganan layanan, PELANGGAN wajib mencantumkan <i>Account ID</i> yang diberikan oleh BIZNET dengan benar, agar BIZNET melakukan proses verifikasi pembayaran secara benar.	<i>10. In the service subscription fee payment process, CUSTOMER is required to include the correct Account ID provided by BIZNET, so that BIZNET performs the payment verification process correctly.</i>
11. BIZNET tidak bertanggung jawab jika terjadi kesalahan pada penulisan <i>Account ID</i> pada saat melakukan pembayaran. Jumlah pembayaran tagihan dengan <i>Account ID</i> yang salah tidak dapat dikembalikan dan menjadi tanggung jawab PELANGGAN.	<i>11. BIZNET will not be responsible for any errors in Account ID writing during payment. The amount of paid bills with a wrong Account ID is not refundable and will fully be CUSTOMER's responsibility.</i>
12. Pembayaran harus dilakukan melalui proses pemindahbukuan ke rekening atas nama PT Supra Primatama Nusantara, dan akan dianggap sah apabila sudah diterima oleh PT Supra Primatama Nusantara setelah dilakukan proses verifikasi pembayaran dan semua biaya pemindahbukuan ditanggung sepenuhnya oleh PELANGGAN. Pembayaran yang dilakukan diluar dari	<i>12. Payment must be made through a book-entry process to an account in the name of PT Supra Primatama Nusantara, and will be considered valid if it has been received by PT Supra Primatama Nusantara after the payment verification process has been carried out and all transfer fees are fully borne by the CUSTOMER. Payments made outside of</i>

ketentuan yang sudah ditetapkan oleh PT Supra Primatama Nusantara menjadi tanggungjawab PELANGGAN.	<i>the provisions stipulated by PT Supra Primatama Nusantara are the responsibility of the CUSTOMER.</i>
13. BIZNET sewaktu waktu berhak menyesuaikan tagihan apabila PELANGGAN melakukan perubahan Layanan yang disertai dengan perubahan harga Layanan.	<i>13. BIZNET has the right at anytime to adjust the bill if the CUSTOMER makes changes to the Service accompanied by changes in the price of the Service.</i>
14. PELANGGAN akan dikenakan denda keterlambatan sebesar 0.1% (nol koma satu) persen dari biaya bulanan untuk setiap hari keterlambatan pembayaran.	<i>14. CUSTOMER will be charged for the late payment fee of 0.1% (zero point one) percent from monthly fee per day.</i>
15. Apabila PELANGGAN telah melewati masa jatuh tempo pembayaran pada tanggal 26 (dua puluh enam) bulan tagihan berjalan sebagaimana tersebut dalam ayat 3 diatas, maka PELANGGAN dinyatakan memiliki <i>outstanding</i> dan Layanan akan secara otomatis dimatikan oleh sistem.	<i>15. If the CUSTOMER has passed the payment due date which on the 26th (twenty-six) day of the current month as stipulated in paragraph 3 above, then the CUSTOMER is declared to have outstanding and the Service will be automatically shut down by the sistem.</i>

Pasal 5 Hak dan Kewajiban	Article 5 Right and Obligation
1. PELANGGAN akan mempersiapkan dan/atau menyediakan perangkat yang dibutuhkan, sehingga Layanan dapat diaktifkan sesuai jadwal yang telah disepakati bersama.	<i>1. CUSTOMER will prepare and/or provide the necessary equipment required for the Services so the Service can be activated on the dated as may be agreed.</i>
2. PELANGGAN bertanggung jawab terhadap perangkat yang dipinjamkan oleh BIZNET, apabila terjadi kerusakan terhadap perangkat yang dipinjamkan akibat kelalaian PELANGGAN maka PELANGGAN akan mengganti perangkat tersebut dengan perangkat yang sejenis atau diganti dengan uang sejumlah harga barang tersebut.	<i>2. CUSTOMER responsible for the equipment that BIZNET had lent, and if the equipment damaged because negligent of the CUSTOMER, than the CUSTOMER must replace the equipment with the same equipment or pay the same amount of the price of the equipment.</i>
3. PELANGGAN tidak diperkenankan melakukan perubahan apapun terhadap spesifikasi teknis dan konfigurasi atas Layanan dengan cara apapun, kecuali atas ijin tertulis dari BIZNET.	<i>3. CUSTOMER is prohibited to change the technical specification and configuration of the Services with any other way without a written notice by BIZNET.</i>
4. PELANGGAN tidak diperkenankan untuk menghubungkan jaringan dan/atau fasilitas BIZNET dengan jaringan telekomunikasi umum (PSTN) termasuk namun tidak	<i>4. CUSTOMER is prohibited to connect the BIZNET network and/or facilities to any public telecommunication network (PSTN) including but not limited to telephone,</i>

terbatas kepada jaringan telepon, seluler, teleks, atau komunikasi data.	<i>cellular, telex or data communication lines.</i>
5. PELANGGAN tidak diperkenankan menjual kembali seluruh atau sebagian Layanan, untuk mengambil keuntungan dalam bentuk apapun, membagi alamat IP yang sudah dialokasikan (<i>apabila ada</i>) atau Layanan terkait kepada pihak lainnya sehubungan dengan Layanan yang diberikan oleh BIZNET.	5. <i>CUSTOMERS shall not resell all or any parts of the Services rendered, dividing the assigned IP address (if any) or any related Services to other parties in conjunction to the rendered Services from BIZNET.</i>
6. PELANGGAN akan memberikan izin kepada BIZNET atau wakilnya untuk memasuki fasilitas dan/atau lokasi milik PELANGGAN sehubungan dengan keperluan pemeliharaan dan perbaikan dengan pemberitahuan tertulis terlebih dahulu.	6. <i>CUSTOMER will grant access to BIZNET and or its authorized representative to enter CUSTOMER facility and/or premises at any time to perform general maintenance and reparation of the installed facilities with prior written notice.</i>
7. PELANGGAN akan bertanggung jawab atas semua tindakan atau kelalaian PELANGGAN dan atas segala perangkat atau layanan yang tidak disediakan oleh BIZNET.	7. <i>CUSTOMER will be responsible and liable for all acts or omissions by CUSTOMER for any equipment or services not provided by BIZNET.</i>
8. PELANGGAN akan mengganti rugi, melindungi, dan membebaskan BIZNET dari segala dan seluruh tanggung jawab, kerugian, kewajiban ganti rugi, biaya dan pengeluaran (termasuk biaya dan pengeluaran penasehat hukum yang wajar) atas tuntutan pihak ketiga yang diajukan, yang timbul dari atau terkait dengan penggunaan Layanan.	8. <i>CUSTOMER will indemnify, defend and hold harmless the BIZNET from any and all liability, loss, damages, costs and expenses (including reasonable attorneys' fees and expenses) for third-party claims brought by, arising from or related to the Service.</i>
9. BIZNET membebaskan PELANGGAN dari biaya kunjungan apabila kendala yang dialami oleh PELANGGAN diakibatkan oleh gangguan Layanan yang disediakan oleh BIZNET. Apabila PELANGGAN membutuhkan dukungan dan kunjungan dari pegawai atau kontraktor BIZNET, terkait dengan Layanan yang diberikan, maka PELANGGAN akan dikenakan biaya kunjungan sebesar Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) setiap 2 (dua) jam dan selanjutnya untuk per jamnya akan dikenakan biaya sebesar Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) belum termasuk PPN 11%.	9. <i>BIZNET exempts CUSTOMER from visiting fees if the problems experienced by CUSTOMER are caused by interruption of the Services provided by BIZNET. if the CUSTOMER needs support and visits from BIZNET employees or contractors, related to the Services provided, the CUSTOMER will be charged a visit fee of Rp. 200,000,- (two hundred thousand rupiah) every 2 (two) hours and then for the hourly, a fee of Rp. 100,000,- (one hundred thousand rupiah) excluding 11% VAT.</i>
10. PELANGGAN wajib menjaga perangkat access point untuk produk BIZNET Wifi yang	10. <i>CUSTOMER shall keep the access point device for BIZNET Wifi Product installed</i>

telah terpasang di area PELANGGAN dan bertanggung jawab apabila terjadi kehilangan atas perangkat tersebut.	<i>in CUSTOMER area and shall be liable in the even if the device is lost.</i>
11. PELANGGAN wajib memastikan bahwa perangkat <i>access point</i> selalu dalam keadaan aktif selama jangka waktu Perjanjian.	<i>11. CUSTOMER shall ensure the access point device is active for the Service during Terms of Service.</i>
12. PELANGGAN berhak memperoleh restitusi atas kerusakan atau gangguan yang terbukti bukan disebabkan oleh PELANGGAN. Kompensasi akan diberikan sesuai ketentuan yang terdapat di dalam Pasal 6 maupun di dalam Lampiran dan tidak berlaku untuk kerusakan atau gangguan yang disebabkan oleh kelalaian PELANGGAN dan/atau perangkat yang dioperasikan oleh PELANGGAN dan/atau Keadaan Kahar.	<i>12. CUSTOMER shall be entitled to restitution for Services damage or interruption proved not caused by the CUSTOMER. Compensation shall be computed as set forth in Article 6 or in the attachment this Agreement and shall not apply in the case of Force Majeure or should the interruption have been caused by negligent of the CUSTOMER and malfunction in the terminal(s) operated by CUSTOMER and Force Majeura.</i>
13. BIZNET bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan perbaikan atas kerusakan atau gangguan pada Layanan. Apabila kerusakan atau gangguan tersebut disebabkan oleh kesalahan, kesengajaan, atau kelalaian PELANGGAN, maka BIZNET berhak memungut biaya perbaikan.	<i>13. BIZNET shall be liable for the maintenance and repair of any damage or Service interruption of the Service. Should there be any damage or interruption caused by the mistake, deliberateness or negligence of the CUSTOMER, BIZNET reserve the right to collect a maintenance fee.</i>
14. BIZNET tidak bertanggung jawab atas kerugian-kerugian PELANGGAN atau pihak ketiga yang timbul berkaitan dengan penggunaan Layanan.	<i>14. BIZNET will not be responsible for any loss or damage to CUSTOMER and or any third party related to the usage of the Services.</i>
Pasal 6 Kesepakatan Tingkat Layanan dan Perhitungan Restitusi Dedicated Internet	Article 6 Dedicated Internet Service Level Agreement (SLA) and Restitution Calculation
1. Jaminan atas tidak tersedianya Layanan BIZNET meliputi seluruh Jaringan Milik BIZNET sendiri termasuk listrik, sistem HVAC, <i>fire protection systems, surveillance systems</i> , sistem kabel, termasuk fasilitas yang berhubungan, yang minimum ketersediaan layanannya adalah sebesar 99.8% (<i>sembilanpuluh sembilan komadelapan</i>) persen (<i>tidak termasuk jadwal pemeliharaan</i>).	<i>1. BIZNET SLA covers the entire BIZNET private Network including electricity supply, HVAC Systems, Fire Protection Systems, Surveillance Systems, network equipment's, cabling system, including related facilities, will have monthly availability of minimum 99.8% (ninety nine point eight) percent (excluding scheduled maintenance).</i>
2. PELANGGAN berhak mendapat penggantian hingga 30% (<i>tigapuluh</i>) persen	<i>2. CUSTOMERS are entitled to get refunds of up to 30% (thirty percent) of the</i>

<p>dari jumlah total tagihan dalam sebulan, jika BIZNET tidak mencapai Jaminan Layanan yang dijanjikan (<i>tidak termasuk masa pemeliharaan</i>).</p>	<p><i>monthly usage if BIZNET Delivery Service Level is not achieved (excluding planned maintenance period).</i></p>
<p>3. Perhitungan Restitusi sebagaimana disebutkan pada ayat 2 (<i>dua</i>) diatas dihitung berdasarkan perhitungan sebagai berikut :</p> <p>Rumus : $(X * Y) / (Z * 99.8 \%)$ Penjelasan : X = Biaya bulanan sebelum PPN Y = Jumlah Waktu link yang putus (jam) Z = Waktu yang seharusnya diterima dalam satu bulan (jam) 99.8% = Tingkat jaminan Layanan BIZNET</p>	<p>3. <i>The calculation for the refunds mentioned at article 2 above will be based on the following formula :</i></p> <p><i>Formula : $(X * Y) / (Z * 99.8 \%)$</i> <i>Description :</i> X = <i>monthly fee before VAT</i> Y = <i>monthly cumulative downtime (hours)</i> Z = <i>respective month total hours</i> 99.8% = <i>BIZNET Delivery Service Level</i></p>
<p>4. Restitusi hanya dapat diberikan apabila pengajuannya dilakukan paling lambat 3 (<i>tiga</i>) bulan setelah terjadinya gangguan, jika pengajuan dilakukan setelah 3 (<i>tiga</i>) bulan maka restitusi tidak dapat diberikan.</p>	<p>4. <i>Any claim for a restitution must be submitted by CUSTOMER to BIZNET within 3 (three) months of BIZNET's failure to achieve its committed Delivery Service Level. CUSTOMER will not be eligible for any refund in which the request for the refund is received by BIZNET after the 3 (three) months submittal requirement period.</i></p>
<p>Pasal 7 Pembatalan</p>	<p>Article 7 Cancellation</p>
<p>PELANGGAN akan dikenakan biaya pembongkaran Layanan yang terpasang apabila membatalkan berlangganan Layanan sebelum tanggal aktivasi.</p>	<p><i>CUSTOMER shall pay a de-installation fee for the cancellation of the Service if the cancelation is made prior the activation date.</i></p>
<p>Pasal 8 Perpindahan dan Pengalihan Layanan</p>	<p>Article 8 Relocation and Transfer of the Service</p>
<p>1. PELANGGAN dapat meminta perpindahan lokasi Layanan serta peningkatan kapasitas sepanjang teknis memungkinkan. Segala biaya yang timbul akibat perpindahan lokasi serta penambahan kapasitas tersebut akan dibebankan kepada PELANGGAN.</p>	<p>1. <i>CUSTOMER reserves the right to request the relocation of the Service and Service upgrade along as technically possible. All fees accruing from any request for relocation and Service upgrade will be borne by CUSTOMER.</i></p>
<p>2. PELANGGAN wajib menyelesaikan seluruh tagihan biaya berlangganan yang belum</p>	<p>2. <i>CUSTOMER is obliged to settle all unpaid subscription fee bills to BIZNET for the</i></p>

<p>terbayarkan terlebih dahulu kepada BIZNET atas penyediaan jasa Layanan sebelumnya, sebelum PELANGGAN mengajukan perpindahan lokasi serta penambahan atau penurunan kapasitas Layanan kepada BIZNET.</p>	<p><i>provision of previous services, before CUSTOMER proposes a location move and additional or decreased Service capacity to BIZNET.</i></p>
<p>3. Pemindahan Layanan yang telah terpasang ke lokasi lainnya akan diperlakukan sebagai sambungan baru. Biaya berlangganan akan disesuaikan dengan peningkatan kapasitas terpasang.</p>	<p><i>3. All request related to the relocation of Service to the new location will be treated and charged as a new installation. Upgrade capacity fee will be adjusted with Service fee.</i></p>
<p>4. PELANGGAN tidak dikenakan denda terkait dengan perpindahan lokasi Layanan apabila lokasi tidak tercakup oleh layanan BIZNET.</p>	<p><i>4. CUSTOMER is not subject to fines related to moving the location of the Service if the location is not covered by the BIZNET service.</i></p>
<p>5. PELANGGAN dapat meminta perubahan peningkatan atau penurunan kapasitas Layanan dengan menyertakan <i>Service Change Form</i>.</p>	<p><i>5. CUSTOMER reserves the right to request the change of upgrade or downgrade the service capacity by enclosing Service Change Form.</i></p>
<p>6. PELANGGAN tidak dapat melakukan penurunan Layanan sebelum jangka waktu periode pertama selesai.</p>	<p><i>6. Service downgrade could not be done by CUSTOMER before the expiration of initial Service period.</i></p>
<p>7. Dalam hal PELANGGAN meminta penurunan Layanan BIZNET sebelum jangka waktu periode pertama selesai maka PELANGGAN akan dikenakan denda sebesar 60% (<i>enampuluh persen</i>) x (<i>biaya bulanan Layanan lama - biaya bulanan Layanan baru</i>) x sisa jangka waktu periode berlangganan. Jika penurunan kapasitas Layanan diajukan pada periode kedua berlangganan maka PELANGGAN tidak dikenakan denda yang berlaku pada periode pertama untuk selanjutnya PELANGGAN setuju untuk Jangka Waktu Berlangganan Layanan wajib diperpanjang menjadi 12 (dua belas) bulan.</p>	<p><i>7. In the event that CUSTOMER requests a downgrade of BIZNET Service before the end of the first period, CUSTOMER will be subject to a fine of 60% (sixty) percent x (monthly fee for old service - monthly fee for new service) x remaining period of subscription period. If a reduction in the capacity of the Service is requested in the second period of subscription, the CUSTOMER is not subject to a penalty in effect in the first period and thereafter the customer is required to extend the service subscription period to 12 (twelve) months.</i></p>
<p>8. Sehubungan dengan ketentuan ayat 5 di atas, maka ketentuan pasal 3 ayat 1 akan berlaku kembali dan mengikat bagi PELANGGAN.</p>	<p><i>8. In Connection with the provision in paragraph 5 above, the provision of Article 3 paragraph 1 will be valid again and binding the CUSTOMER.</i></p>
<p>Pasal 9 Pengakhiran Layanan</p>	<p>Article 9 Termination of Service</p>
<p>1. BIZNET berhak melakukan penghentian Layanan secara otomatis yang dimatikan</p>	<p><i>1. BIZNET has the right to terminate the Service automatically which is turned off</i></p>

<p>langsung oleh sistem apabila PELANGGAN memiliki tagihan yang telah jatuh tempo dan belum dibayarkan melewati tanggal 26 dua puluh enam) disetiap bulannya.</p>	<p><i>immediately by the system if the CUSTOMER has a bill that is due and has not been paid after the 26th (twenty six) of each month</i></p>
<p>2. BIZNET akan melakukan proses aktivasi layanan kembali sesuai pada ayat 1 diatas setelah BIZNET menerima pembayaran yang dilakukan oleh PELANGGAN dan tercatat dalam pembukuan bank BIZNET.</p>	<p><i>2. BIZNET will carry out the service activation process again in accordance with paragraph 1 above after BIZNET receives the payment made by the CUSTOMER and is recorded in BIZNET bank's books.</i></p>
<p>3. Perjanjian ini akan berakhir apabila terjadi pengakhiran dan/ atau pembongkaran Layanan sebagaimana tersebut dalam Pasal 3.</p>	<p><i>3. This Agreement will be terminated if BIZNET disconnect and/or dismantle of the Service pursuant to Article 3.</i></p>
<p>4. Apabila Layanan dihentikan oleh PELANGGAN, dengan sebab apapun sebelum berakhirnya jangka waktu Perjanjian periode pertama sebagaimana tersebut dalam Pasal 3, PELANGGAN berkewajiban dan akan membayar sisa biaya bulanan pada periode tersebut, ditambah dengan biaya pembongkaran Layanan yang terpasang sebelum formulir pemutusan layanan disampaikan kepada BIZNET.</p>	<p><i>4. If CUSTOMER terminates the Service, as of any cause prior to the expiration of the Initial Period as stipulated in article 3, CUSTOMER agrees and shall to pay the monthly fee for the remaining period in the Initial Period including applicable de-installation fee before the termination of service form was submitted to BIZNET.</i></p>
<p>5. Seluruh tagihan termasuk sisa kewajiban pembayaran bulanan harus dibayarkan oleh PELANGGAN dalam waktu 30 (tigapuluh) hari kepada BIZNET secara keseluruhan setelah PELANGGAN menerima dokumen tagihan.</p>	<p><i>5. Any outstanding balance including all remaining monthly fees applicable to the remaining Initial Period shall be paid by CUSTOMER to BIZNET within 30 (thirty) days after CUSTOMER receipt of a correct invoice from BIZNET.</i></p>
<p>6. Pengajuan pengakhiran Layanan yang dilakukan sebelum tanggal 20 pada setiap bulan berjalan, dan Layanan akan dihentikan di akhir bulan berjalan.</p>	<p><i>6. Submission of service termination made before the 20th of each current month, and the Service will be terminated at the end of the current month.</i></p>
<p>7. PELANGGAN berkewajiban menjalankan ketentuan pembayaran sampai tagihan akhir Layanan.</p>	<p><i>7. CUSTOMER is obliged to carry out the payment terms until the final bill of Service.</i></p>
<p>8. PELANGGAN wajib melampirkan bukti pembayaran atas tagihan layanan yang sebelumnya belum terbayarkan kepada BIZNET</p>	<p><i>8. CUSTOMERS are required to attach proof of payment for service bills that have not previously been paid to BIZNET</i></p>
<p>9. Pengajuan pengakhiran Layanan setelah berakhirnya Perjanjian periode pertama tidak mewajibkan PELANGGAN untuk membayar sisa bulan berlangganan pada Perjanjian periode kedua.</p>	<p><i>9. Submission of termination of Service after the termination of the first period Agreement does not oblige CUSTOMER to pay for the remaining months of the subscription in the second period</i></p>

<p>10. Pengakhiran Perjanjian ini sesuai dengan ketentuan yang termuat di dalamnya dapat dilakukan tanpa harus didasarkan pada surat perintah pengadilan dan Para Pihak dengan ini sepakat untuk mengesampingkan keberlakuan Pasal 1266 dan 1267 dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sejauh mengenai kewajiban untuk mendapatkan persetujuan dari pengadilan untuk melakukan pengakhiran terhadap Perjanjian ini.</p>	<p><i>Agreement.</i></p> <p>10. <i>The termination of this Agreement in accordance with its terms shall occur without the necessity to seek a court order and the Parties hereby agree to waive the application of Articles 1266 and 1267 of the Indonesian Civil Code to the extent for the requirement to seek any approval from the court in order to effectuate the termination of this Agreement.</i></p>
<p style="text-align: center;">Pasal 10 Keadaan kahar dan Konflik</p>	<p style="text-align: center;">Article 10 Force Majeure and Conflict</p>
<p>1. Kecuali untuk kewajiban PELANGGAN untuk membayar jumlah yang wajib dibayar berdasarkan Perjanjian ini, termasuk biaya Layanan, masing-masing Pihak tidak bertanggung jawab atau berkewajiban kepada Pihak lainnya, dan masing-masing pihak tidak memiliki hak pengakhiran atau hak-hak lainnya, yang timbul dari atau terkait dengan kegagalan oleh Pihak lainnya dalam melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini jika kegagalan tersebut disebabkan oleh peristiwa atau keadaan yang berada di luar kendalinya yang wajar. Peristiwa-peristiwa tersebut dapat mencakup namun tidak terbatas pada tindakan Tuhan/bencana alam, perang, mogok kerja, tindakan terorisme, kebakaran, banjir, gempa bumi, epidemik penyakit, atau undang-undang, perintah, peraturan atau tindakan pihak yang berwenang atau instansi pemerintah. Dalam hal setiap Pihak tidak dapat melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini disebabkan oleh peristiwa keadaan kahar yang ditetapkan dalam Perjanjian ini, untuk suatu jangka waktu 6 (enam) bulan atau lebih, Para Pihak akan membicarakan dengan itikad baik untuk mencapai suatu penyelesaian terhadap situasi tersebut.</p>	<p>1. <i>Except for CUSTOMER's obligation to pay amounts owed under this Agreement, including Service Fees, neither Party will be responsible or in any way liable to the other Party, and neither Party will have any termination or other rights, arising out of or relating to a failure by the other Party to perform any of its obligations under this Agreement if such failure is caused by events or circumstances beyond its reasonable control. These events may include but not be limited to acts of God, war, labor strike, terrorist act, fire, flood, earthquake, health epidemic or any law, order, regulation or other action of any governing authority or agency. In case either Party is unable to perform its obligations under this Agreement due to force majeure event set forth herein for a period of 6 (six) months or more, the Parties shall discuss in good faith to reach a settlement.</i></p>
<p>2. Seluruh penggunaan Layanan tunduk pada syarat dan ketentuan Perjanjian ini. Dalam</p>	<p>2. <i>All Service usage are subject to the terms and conditions of this Agreement. In the</i></p>

<p>hal terdapat kerancuan, konflik atau inkonsistensi diantara dokumen-dokumen yang merupakan bagian dari Perjanjian ini, maka dokumen-dokumen tersebut akan diberikan urutan keberlakuan sebagai berikut (i) Formulir Bertanggungan Layanan; (ii) Perjanjian termasuk lampiran pada Perjanjian.</p>	<p><i>event of ambiguity, conflict or inconsistency among the documents comprising this Agreement, the documents shall be given a descending order of precedence as follows (i) the Order Form; (ii) the Agreement including attachments to the Agreement.</i></p>
<p style="text-align: center;">Pasal 11 Penyelesaian Sengketa</p>	<p style="text-align: center;">Article 11 Dispute Resolution</p>
<p>1. Dalam hal terjadi perbedaan pendapat atau perselisihan antara Para Pihak dalam Perjanjian ini, termasuk namun tidak terbatas pada penafsiran, penerapan, pelaksanaan, keabsahan, pelanggaran atau pengakhiran terhadap Perjanjian ini atau segala ketentuan dari Perjanjian ini ("Perselisihan"), maka Para Pihak wajib melakukan upaya terbaik mereka untuk menyelesaikan perselisihan tersebut secara musyawarah dalam waktu 30 (<i>tigapuluh</i>) hari kalender sejak saat salah satu Pihak menerima pemberitahuan tertulis mengenai perselisihan tersebut. Jika dalam kurun waktu tersebut Para Pihak tidak mampu menyelesaikan perselisihan secara musyawarah, maka Para Pihak sepakat untuk menyelesaikannya secara hukum di Kantor Panitera Pengadilan Negeri Jakarta Pusat sebagai domisili sah dan tetap.</p> <p>2. Para Pihak sepakat untuk melanjutkan pelaksanaan kewajiban-kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini selama Perselisihan sedang dalam proses penyelesaian sengketa, kecuali jika (i) atas perintah pengadilan atau lembaga berwenang lainnya untuk melakukan tindakan tersebut; atau (ii) Perjanjian ini telah diakhiri atau telah berakhir dan semua kewajiban yang terkait dengan berakhirnya atau pengakhiran Perjanjian tersebut (<i>termasuk bantuan yang wajar untuk pengakhiran/berakhirnya Perjanjian</i>) telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Perjanjian ini.</p>	<p>1. <i>In the event of any difference of opinion or dispute between the Parties in this Agreement, including without limitation on the interpretation, application, implementation, validity, breach or termination of this Agreement or of any provision hereof ("Dispute"), the Parties shall use all their best endeavors to resolve the dispute amicably within 30 (thirty) calendar days commencing from the time that either Party receives written notification regarding such dispute. If within such period the Parties are unable to resolve the dispute amicably, then the Parties agree to settled legally at the Registrar's Office of the Central Jakarta District Court as a legal and permanent domicile.</i></p> <p>2. <i>The Parties agrees to continue performing its obligations under this Agreement while any Dispute is being resolved, unless (i) conferred by a court of competent jurisdiction or any other competent institution; or (ii) this Agreement has been terminated or has expired and all obligations related to the expiry or termination (including reasonable termination/expiration assistance) have been completed in accordance with this Agreement.</i></p>
<p style="text-align: center;">Pasal 12 Perpajakan</p>	<p style="text-align: center;">Article 12 TAX</p>
<p>1. PELANGGAN wajib membayar pajak sesuai</p>	<p>1. CUSTOMERS are required to pay taxes in</p>

dengan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia.	<i>accordance with the tax regulations in force in Indonesia.</i>
2. Dokumen tagihan Komersil berlaku sebagai dokumen yang dipersamakan dengan faktur pajak.	<i>2. Commercial billing documents are valid as documents that are equivalent to tax invoices.</i>
3. PELANGGAN secara tegas menyatakan berkewajiban untuk memberikan bukti potong PPh 23 kepada BIZNET paling lambat setiap tanggal 20 bulan berikutnya setelah tanggal pembayaran.	<i>3. CUSTOMER expressly states the obligation to provide proof of withholding income tax 23 to BIZNET no later than the 20th of the following month after the date of payment.</i>
4. PELANGGAN secara tegas menyatakan apabila tidak memberikan bukti potong PPh 23 kepada BIZNET maka PELANGGAN berkewajiban untuk membayarkan langsung kepada BIZNET sebesar potongan PPh 23 yang bukti potongnya belum diserahkan kepada BIZNET. Terkait dengan hal ini dikarenakan besaran PPh 23 tersebut akan disetorkan langsung oleh BIZNET pada Kas Negara dalam bentuk PPh 29 badan.	<i>4. CUSTOMER expressly states that if they do not provide proof of withholding income tax 23 to BIZNET, the CUSTOMER is obliged to pay directly to BIZNET the amount of withholding tax 23 which proof of withholding has not been submitted to BIZNET. This is related to this because the amount of PPh 23 will be deposited directly by BIZNET in the State Treasury in the form of corporate income tax.</i>
Pasal 13 Pernyataan dan Jaminan	Article 13 Representations and Warranties
1. Para Pihak menyatakan dan menjamin bahwa (a) dirinya memiliki kuasa dan wewenang yang disyaratkan untuk menandatangani, menyerahkan dan melaksanakan kewajiban-kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini; (b) masing – masing Pihak tidak memiliki kewajiban berdasarkan Perjanjian lain maupun kewajiban-kewajiban lainnya (i) yang membatasi atau menghalangi masing masing Pihak dalam menandatangani atau melaksanakan Perjanjian ini, atau (ii) yang akan dilanggar oleh masing masing Pihak sehubungan dengan penandatanganan atau pelaksanaan Perjanjian ini.	<i>1. The Parties represents and warrants that (a) it has the requisite corporate power and authority to execute, deliver and perform its obligations under this Agreement; (b) each Party has no contractual or other obligation that (i) restricts or prohibits each Party execution or performance of this Agreement, or (ii) each Party will breach in connection with the execution or performance of this Agreement.</i>
2. Para Pihak menyatakan dan menjamin bahwa mereka telah dan akan mematuhi dan akan tetap mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku sehubungan dengan Perjanjian ini.	<i>2. The Parties represent and warrant that each Party have complied and will remain comply with Indonesian laws in connection of this Agreement.</i>
3. Dengan tidak mengurangi makna ketentuan diatas, dengan menggunakan Layanan, PELANGGAN secara tegas menyatakan:	<i>3. Without prejudice to the meaning as set forth above, by using the Service, CUSTOMER represents and warrants:</i>

<p>a. Mematuhi setiap peraturan perundang-undangan yang berlaku, peraturan dan tata cara yang berlaku umum dan bertanggung jawab sepenuhnya atas segala hal yang berkaitan dengan penggunaan Layanan ini;</p>	<p>a. <i>Comply with all applicable law; the rules and regulations that are applicable to the public and solely responsible for all matters relating to the use of this Service;</i></p>
<p>b. Tidak melanggar hak-hak pihak ketiga lainnya, termasuk tetapi tidak terbatas pada hak atas kekayaan intelektual, menimbulkan tanggung jawab secara perdata, atau melanggar peraturan daerah, peraturan nasional, atau peraturan internasional;</p>	<p>b. <i>Not violating the rights of any third party, including but not limited to intellectual property rights, give rise to civil liability or otherwise violate applicable local, national or international regulations;</i></p>
<p>c. Tidak merusak, mengganggu atau menghalangi akses terhadap Layanan atau melakukan hal-hal yang dapat menghambat fungsi Layanan;</p>	<p>c. <i>not damaging, interfere or obstruct access to the Service or perform other acts that may inhibit the function of the Service;</i></p>
<p>d. Tidak mempublikasikan, menayangkan, menyalurkan atau menyebarkan materi atau informasi yang bersifat menghina, menyerang, mengabaikan, melecehkan, merendahkan atau hal-hal lain yang melanggar hukum melalui Layanan atau penggunaan Layanan berupa pengiriman surat elektronik berantai tanpa nama pengirim yang jelas, pengiriman materi marketing atau promosi dalam jumlah besar atau hal-hal yang merugikan lainnya sehingga menyebabkan kerugian pada BIZNET atau pihak ketiga lainnya;</p>	<p>d. <i>Not publish display, distribute or disseminate material or information that is offensive, attacking ignorance, insulting, demeaning or anything else that violates the law using the Service or use the Service to disseminate chain electronic mail without proper name of the sender, deliver mass quantity electronic mail containing promotion materials or other content that may cause harm, causing lose to BIZNET or other third party;</i></p>
<p>e. Tidak mengancam, memaksa, mengganggu, menyalahgunakan, merusak atau hal-hal lainnya yang melanggar hak-hak publik dan hak-hak pribadi seseorang; dan;</p>	<p>e. <i>Do not threaten, coerce, interfere with, misuse, damage, or other matters that violate public or private rights of individuals, and;</i></p>
<p>f. Mematuhi seluruh tata cara penggunaan Layanan atau seluruh syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh BIZNET yang dapat berubah setiap saat sebagaimana dipublikasikan di situs BIZNET dari waktu ke waktu.</p>	<p>f. <i>Comply with all rules and regulations pertaining to the Service or the entire terms and conditions established by BIZNET which may change at any time as published on BIZNET website from time to time.</i></p>
<p>4. PELANGGAN secara tegas menyatakan sepakat bahwa penggunaan Layanan merupakan tanggung jawab PELANGGAN sendiri. BIZNET dan/atau pihak-pihak lain</p>	<p>4. <i>CUSTOMER expressly agrees to bear the responsibilities that may arise from the use of the Service. BIZNET and/or other parties involved in creating, producing or</i></p>

<p>yang terkait dalam menciptakan, melakukan produksi atau menyalurkan Layanan, tidak bertanggung jawab secara langsung maupun tidak langsung, secara kebetulan atau secara khusus, atas konsekuensi dan kerusakan yang diakibatkan karena mengakses atau tidak dapat mengakses Layanan ke situs tertentu atau situs yang terkait, termasuk semua biaya atas semua jenis transaksi pembelian dan penukaran barang atau layanan, penggunaan akses secara tidak sah, perubahan atau pemalsuan transmisi dan data, termasuk tetapi tidak terbatas pada kehilangan keuntungan, kehilangan data atau kepemilikan, biaya konsultasi hukum, meskipun sebelumnya BIZNET telah menerima informasi atas risiko yang mungkin akan terjadi.</p>	<p><i>delivering Services are not directly or indirectly liable by chance or specifically, the consequences or damages resulting from CUSTOMER's access or inability to access to a particular site or a linked site, including all fees for all types of transactions of purchase and/or exchange of goods or Services, use of unauthorized access, alteration or falsifications of data or transmission, including but not limited to profits loss, data or property loss, legal adviser fees, although BIZNET has previously received information on the risks that may occur.</i></p>
<p style="text-align: center;">Pasal 14 Kerahasiaan Informasi</p>	<p style="text-align: center;">Article 14 Confidential of Information</p>
<p>1. Sewaktu-waktu dan setelah berakhirnya masa berlaku Perjanjian ini, masing-masing pihak harus dapat menjaga kerahasiaan dari informasi mengenai Pekerjaan dalam Perjanjian ini dan hal-hal yang berkaitan dengan ketentuan yang diatur dalam Perjanjian ini, termasuk yang diperoleh dari pihak yang lain, kecuali sebagaimana ditentukan oleh Undang-undang.</p>	<p><i>1. At any time and after the expiration of this agreement, each party shall keep the confidential information about the works as stipulated in this Agreement and other matters which related to the provision as stipulated in this Agreement, including the matter which obtained from The Other Party, except determined by Laws.</i></p>
<p>2. Para Pihak sepakat bahwa semua informasi dan data yang diberikan ke satu pihak oleh pihak lainnya dalam bentuk lisan, tulisan maupun dalam bentuk lainnya, termasuk ketentuan-ketentuan dalam Perjanjian ini adalah bersifat rahasia, dan hanya dapat digunakan untuk kepentingan pelaksanaan Perjanjian ini.</p>	<p><i>2. The Parties agree that all information and data provided to the Party by the other Party in the form of oral, written or in any other form, including the provisions of this Agreement are confidential, and may only be used for the benefit of the implementation of this Agreement.</i></p>
<p>3. Bahwa seluruh informasi dan data dalam Ayat 1 Pasal ini, tidak boleh diberikan kepada pihak lain tanpa persetujuan dari pihak pemilik informasi.</p>	<p><i>3. Whereas all the information and data referred to Paragraph 1 of this Article, should not be given to any other Party without the consent of the owner of the information.</i></p>
<p>4. Bahwa semua informasi dan data yang diberikan oleh pihak pemilik informasi tidak boleh di copy dan/atau diperbanyak tanpa</p>	<p><i>4. Whereas all the information and data provided by the owners of the information may not be copied and/or reproduced</i></p>

persetujuan tertulis dari pihak pemilik informasi.	<i>without the written consent of the owner of the information.</i>
5. Semua dokumen asli yang dibuat oleh BIZNET seperti data, gambar, dan laporan adalah bersifat rahasia dan merupakan hak milik PELANGGAN.	5. <i>All original documents created by BIZNET as data, image, and reports are confidential and the property of CUSTOMER.</i>
6. Semua informasi yang bersifat rahasia yang diperoleh selama Perjanjian berlaku termasuk semua copy wajib dikembalikan kepada pihak pemilik informasi dan/atau dihancurkan oleh pihak penerima informasi dengan membuat Berita Acara Penghancuran Dokumen dalam hal: a) Pekerjaan telah selesai atau b) berdasarkan permintaan pihak pemilik informasi.	6. <i>All confidential information obtained during BIZNETcable Agreement including all copies must be returned to the owner of the information and/or destroyed by the information recipient to make Minutes Document Destruction in terms of: a) the work has completely done or b) on request of the owner of the information.</i>
7. Dalam hal terjadi pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan dalam pasal ini, maka pihak yang melanggar bersedia dituntut dan/atau digugat oleh pihak yang dirugikan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia.	7. <i>In case of any violation of the provisions of this Article, the Parties whose violate willing to prosecute and/or sued by the injured Party under the provisions of applicable law in Indonesia.</i>
8. Ketentuan di Pasal ini berlaku dan mengikat bagi Para Pihak, Pekerja masing masing Pihak dan orang yang bekerja bagi Pihak Kedua	8. <i>This provision shall be valid and binding for Parties, and the employee of each Party.</i>
Pasal 15 Etika Kerjasama	Article 15 Business Ethics
1. Para Pihak setuju dan sepakat untuk saling menjaga nama baik pihak lainnya sedemikian rupa dan dihadapan siapapun juga, serta saling menjaga informasi perusahaan yang diperoleh dari pihak lainnya.	1. <i>The Parties agree to mutually maintain the good name of other Party in such manner and toward anyone else, and keep the company information that is obtained from the other Party.</i>
2. Para Pihak setuju dan sepakat bahwa perintah dan konfirmasi untuk melaksanakan pekerjaan hanya boleh diterima dari Pejabat PELANGGAN yang berwenang berdasarkan Perjanjian ini.	2. <i>The Parties agree that any order and confirmation to implement the work should only be accepted from The CUSTOMER's authorized official as set forth in this Agreement.</i>
3. Para Pihak dilarang menawarkan atau memberi atau setuju untuk memberi uang, barang, komisi, hadiah atau bentuk-bentuk lainnya kepada Pihak lainnya dan pegawai-pegawainya, atau pihak-pihak lainnya dengan maksud untuk mendapatkan atau melaksanakan Perjanjian.	3. <i>The Parties are prohibited to offer or give or agree to give, money, goods, commission, gift, or any other form to the other party and its employees, or other parties with the intent to obtain or implement the work as set forth in this Agreement.</i>

<p style="text-align: center;">Pasal 16 Lain-lain</p>	<p style="text-align: center;">Article 16 Miscellaneous</p>
<p>1. Pemberitahuan. Kecuali jika dinyatakan secara tegas di dalam Perjanjian ini, semua pemberitahuan, izin, atau persetujuan yang disyaratkan berdasarkan Perjanjian ini hanya berlaku efektif jika dalam bentuk tertulis dan dikirimkan melalui (i) pos tercatat, dengan biaya di muka; (ii) pengiriman malam yang membutuhkan tanda tangan saat diterima; (iii) penyerahan secara langsung; atau (iv) faksimili atau surat elektronik (yang dengan segera dikonfirmasi kepada BIZNET), kepada Para Pihak di masing-masing alamat atau nomor mereka yang tercantum dalam Perjanjian ini atau sebagaimana yang ditetapkan secara tertulis oleh Para Pihak. Pemberitahuan, izin dan persetujuan yang diberikan berdasarkan Perjanjian ini akan berbentuk tertulis dan dianggap berlaku efektif pada tanggal diterima. Terlepas dari segala ketentuan yang menyatakan lain dalam Perjanjian ini, pemberitahuan mengenai Kebijakan-kebijakan yang dikirim oleh BIZNET akan dianggap telah diterima dalam waktu 5 (<i>lima</i>) hari kerja setelah dikirim jika dikirim melalui pos, 2 (<i>dua</i>) hari kerja jika dikirim melalui pengiriman kilat atau pada tanggal pengiriman jika dikirim melalui surat elektronik.</p>	<p>1. Notice. <i>Unless expressly stated in the Agreement, all notices, consents, or approvals required by this Agreement will only be effective if in writing and sent by (i) certified or registered mail, postage prepaid; (ii) overnight delivery requiring a signature upon receipt; (iii) delivery by hand; or (iv) facsimile or electronic mail (promptly confirmed to BIZNET), to the Parties at the respective addresses or numbers in this Agreement or as designated in writing by the Parties. Notices, consents and approvals under this Agreement will be in writing and be deemed effective on the date of receipt. Notwithstanding anything to the contrary in this Agreement, notices relating to Policies sent by BIZNET shall be presumed to be received 5 (five) working days after mailing if sent by mail, 2 (two) working days later if sent by overnight courier or on the date of dispatch if sent by electronic mail.</i></p>
<p>2. Keseluruhan Perjanjian. Perjanjian ini dan seluruh Layanan, yang termuat melalui penyebutan, merupakan keseluruhan perjanjian yang diadakan antara Para Pihak sehubungan hal yang diatur dalam Perjanjian ini, dan menghapuskan dan menggantikan seluruh pembahasan, negosiasi, proposal, nota kesepahaman, Formulir Berlangganan Layanan dan kesepakatan yang telah dilakukan sebelumnya atau yang sedang berjalan, baik dalam bentuk tertulis atau lisan, dan juga segala bentuk kebiasaan-kebiasaan industri. Masing-masing Pihak mengakui bahwa, dalam menandatangani Perjanjian ini, Pihaknya tidak mengandalkan, dan tidak memiliki hak atau hak pemulihan</p>	<p>2. Entire Agreement. <i>This Agreement and all Service, which are incorporated by this reference, constitute the entire agreement between the Parties with respect to the subject matter hereof, and supersede and replace all prior or contemporaneous discussions, negotiations, proposals, memorandum of understandings, Order Form and agreements, written or oral, as well as any industry custom. Each Party acknowledges that, in entering into this Agreement, it has not relied on, and shall have no right or remedy in respect of, any statement, representation, assurance or warranty other than as expressly set out in this Agreement, but nothing in this</i></p>

<p>sehubungan dengan, segala pernyataan, deklarasi, atau jaminan selain dari yang secara tegas disebutkan dalam Perjanjian ini, namun ketentuan dalam Pasal 16(2) ini tidak membatasi atau menghalangi tanggung jawab suatu Pihak menyangkut penipuan. Perjanjian ini dapat ditandatangani pada dua salinan atau lebih (dan halaman tanda tangan dapat diserahkan setelah ditandatangani dengan tinta), yang masing-masing salinan tersebut dianggap sebagai asli, namun secara bersama-sama akan merupakan satu instrumen yang sama. Kecuali jika dinyatakan lain secara tegas di dalam Perjanjian ini, Perjanjian ini dapat diubah hanya melalui kesepakatan tertulis dari kedua belah Pihak.</p>	<p><i>Article 16(2) shall limit or exclude a Party's liability for fraud. This Agreement may be executed in two or more counterparts (and the signature pages may be delivered with ink signature), each will be deemed an original, but all together will constitute one and the same instrument. Except where otherwise expressly stated herein, this Agreement may be amended only by the written agreement of both Parties.</i></p>
<p>3. Penafsiran. Masing-masing pihak sepakat bahwa Pihaknya telah membaca dan memahami Perjanjian ini, dan Perjanjian ini tidak dapat ditafsirkan secara lebih ketat terhadap Pihak yang menyusunnya. Judul-judul dan keterangan dibuat hanya untuk kemudahan dan tidak digunakan untuk menafsirkan Perjanjian ini. Jika suatu ketentuan dalam Perjanjian ini dinyatakan oleh suatu pengadilan sebagai tidak sah, melanggar hukum atau tidak dapat dilaksanakan, maka putusan tersebut tidak akan mempengaruhi keabsahan, legalitas atau keberlakuan bagian-bagian lain dari ketentuan yang sama atau ketentuan-ketentuan lain dalam Perjanjian ini.</p>	<p>3. Construction. <i>Each Party agrees that it has reviewed and acknowledge this Agreement, and this Agreement shall not be interpreted more strictly against the drafting Party. The Article headings and captions are for convenience only and will not be used to construe this Agreement. If any provision of this Agreement is adjudged by a court to be invalid, illegal or unenforceable, it will not affect the validity, legality, or enforceability of the other part(s) of the same provision or of the other provisions in this Agreement.</i></p>
<p>4. Perjanjian ini tidak boleh ditambah, dirubah, atau dimodifikasi kecuali dengan dokumen tertulis ditandatangani oleh Para Pihak dan ditetapkan sebagai tambahan, perubahan, atau modifikasi atas Perjanjian ini. Perubahan Perjanjian dan/atau lampiran akan membentuk satu kesatuan dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini.</p>	<p>4. <i>This Agreement may not be supplemented, amended, or modified except by an instrument in writing signed by the Parties and expressed to be a supplement, amendment, or modification to this Agreement. Either amendment of this agreement and/or attachments will form an integral and inseparable part of this Agreement.</i></p>
<p>5. Seluruh lampiran dalam Perjanjian ini merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dan mempunyai kekuatan hukum yang sama.</p>	<p>5. <i>Any attachments to this Agreement shall be treated as part of the Agreement and shall have an equally authentic power as the Agreement.</i></p>
<p>6. Perjanjian ini diatur oleh dan ditafsirkan</p>	<p>6. <i>This Agreement shall be governed by and</i></p>

berdasarkan hukum Republik Indonesia.	<i>construed in accordance with the laws of the Republic of Indonesia.</i>
7. Perjanjian ini ditandatangani dalam Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia dalam rangka memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 24 tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan yang diberlakukan oleh Pemerintah Republik Indonesia. Apabila terdapat perbedaan di antara versi Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia dari Perjanjian ini, maka versi Bahasa Indonesia yang akan berlaku.	7. <i>This Agreement shall be executed in both English language and Bahasa Indonesia in order to comply with Law No. 24 of 2009 on National Flag, Language, Emblem and Anthem enacted by the Government of Indonesia. In the event of any conflict between the English language version and the Bahasa Indonesia version of this Agreement, the Bahasa Indonesia version will prevail.</i>
Perjanjian ini telah ditandatangani oleh para wakil yang sah dari Para Pihak dalam 2 (dua) versi asli, yang masing-masing memiliki kekuatan hukum yang sama, pada tanggal dan tempat yang disebutkan pada awal Perjanjian ini.	<i>This Agreement has been executed by the authorized representatives of the Parties in 2 (two) originals, each having the same legal effect, on the date and place specified at the outset of this Agreement.</i>
<i>CUSTOMER to complete/ Untuk diisi oleh PELANGGAN:</i> <i>CUSTOMER warrants and represents that the individual signing below has full authority to execute this Agreement on behalf of Customer./</i> PELANGGAN menyatakan dan menjamin bahwa para individu yang bertandatangan di bawah memiliki wewenang penuh untuk menandatangani Perjanjian ini atas nama PELANGGAN.	<i>BIZNET to complete/ Untuk diisi oleh BIZNET:</i> <i>BIZNET warrants and represents that the individual signing below has full authority to execute this Agreement on behalf of BIZNET./</i> BIZNET menyatakan dan menjamin bahwa para individu yang bertandatangan di bawah memiliki wewenang penuh untuk menandatangani Perjanjian ini atas nama BIZNET.
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO	PT SUPRA PRIMATAMA NUSANTARA (BIZNET)
	
<i>For notices (including legal notices)/ Untuk pengiriman pemberitahuan (termasuk pemberitahuan berdasarkan hukum):</i>	<i>For notices (including legal notices)/ Untuk pengiriman pemberitahuan (termasuk pemberitahuan berdasarkan hukum):</i>

<p><i>Address/Alamat:</i> Jl Mojopahit No 666 B Sekardangan Sidoarjo, Jawa Timur <i>Phone/Telpon:</i> +62 81232514799 <i>Facsimile number/</i> Nomor Fax: - <i>Electronic mail address/</i> E-mail: pusdakom@umsida.ac.id</p>	<p><i>Address/Alamat:</i> Midplaza 2, 8th Floor, Jl Jend. Sudirman Kav 10-11, Jakarta, 10220 <i>Phone/Telpon:</i> +62 21 57998888 <i>Facsimile number/</i> Nomor Fax: +62 21 5700580 <i>Electronic mail address/</i> E-mail: sales@biznetnetworks.com</p>
--	--

LAMPIRAN A-1
ATTACHMENT A-1

Nomor Perjanjian/ <i>Agreement Number</i>	BDI/BIZNET/2022
Tanggal Mulai Layanan/ <i>Starting Date of Service</i>	2 Januari 2025
Tanggal Akhir Layanan/ <i>Ending Date of Service</i>	1 Januari 2027
Nama dan Alamat PELANGGAN/ <i>CUSTOMER Name and Address</i>	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO Jl. Mojopahit No 666 Sekardangan Sidoarjo, Jawa Timur
Nomor Telepon PELANGGAN/ <i>CUSTOMER Phone Number</i>	+62 896-7781-4176
Nama Kontrak Teknis PELANGGAN/ <i>CUSTOMER</i> <i>Technical Contact Name</i>	Ryan Dewantoro
Nama Kontrak Administrasi PELANGGAN/ <i>CUSTOMER</i> <i>Administration Contact Name</i>	Ryan Dewantoro
Nama Area Coordinator (E-mail)/ <i>Area Coordinator Name (E-mail)</i>	[Diki Gilang Ramadan]
Jenis Layanan/ <i>Type of Service</i>	a. Lokasi Kampus 1 Umsida Jl. Mojopahit No 666 B Bulusdokare Sidoarjo, Kab. Sidoarjo menggunakan layanan Global IP Transit 300 Mbps tertanggal 27 Januari 2022
Alamat Pengiriman Layanan/ <i>Service Destination Address</i>	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO Jl. Mojopahit No 666 B Bulusdokare Sidoarjo, Kab. Sidoarjo
Biaya Setup/ <i>Setup Fee (O.T.C.)</i> (Diluar PPN/ <i>Excluded applicable VAT</i>)	- Layanan Global IP Transit 300 Mbps = Free setup fee -
Biaya Bulanan/ <i>Monthly Fee</i> (Diluar PPN/ <i>Excluded applicable VAT</i>)	- Layanan Global IP Transit 300 Mbps = Rp 11.520.000,- + PPN -
NPWP/Tax Information	01.545.949.8-617.000
Jaminan Tingkat Layanan/ <i>Service Level Guarantee</i>	Formula : $(X*Y) / (Z*99.8\%)$ X = Biaya bulanan/ <i>monthly fee</i> Y = Waktu ketidaktersediaan Layanan/ <i>Service down time(jam/hour)</i> Z = Total jam dalam bulan berjalan / <i>total hours in respective month</i> 99.8% = Jaminan ketersediaan Layanan/ <i>Guaranteed Service Level</i>

Catatan/ Notes

- PELANGGAN adalah *existing customer* sejak tahun 2019
- PELANGGAN memiliki 2 lokasi instalasi dalam 1 BA ID nomor 2100000013970
- PELANGGAN pada lokasi 1 menggunakan layanan Global IP Transit 260 Mbps dan merubah layanan berdasarkan pada Formulir Perubahan Layanan tertanggal 27 Januari 2022 menjadi Global IP Transit 300 Mbps

LAMPIRAN B ATTACHMENT B

KEBIJAKAN TINGKAT LAYANAN

BIZNET memahami bahwa PELANGGAN memerlukan ketersediaan jaringan dan fasilitas untuk mengirimkan data-data penting. PELANGGAN memerlukan kepastian bahwa jaringan dan fasilitas yang akan digunakan akan berjalan sebagaimana yang dijanjikan. Ketidakterdediaan layanan akan mempengaruhi bisnis PELANGGAN terutama yang memanfaatkan jaringan global untuk menjalankan e-business.

Sebagian besar koneksi internet akan menggunakan sedikitnya dua atau lebih Jaringan dan BIZNET tidak dalam posisi untuk memisahkan tingkat Layanan secara regional ataupun segmentasi jaringan lainnya yang mencakup distribusi global secara menyeluruh dari aplikasi yang digunakan. Untuk alasan tersebut, BIZNET hanya menjamin jaringan yang dimiliki sendiri, dan tidak untuk Internet Backbone maupun kerjasama Peering yang dimiliki, diatur dan pemeliharaannya dilakukan oleh penyedia jaringan lainnya.

Jaringan dan sistem yang dimiliki BIZNET diciptakan untuk dapat melakukan re-routing sendiri melalui rute-rute alternatif, sehingga PELANGGAN dan Pengguna tetap dapat mengakses ke sumber lainnya yang tersedia di fasilitas BIZNET. Jaringan dinyatakan tidak tersedia jika 100% data yang dikirimkan dari BIZNET kepada Penyedia Backbone terbukti hilang. PELANGGAN dapat meminta laporan statistik bulanan yang menunjukkan pencapaian tingkat Layanan.

Jaminan tingkat Layanan BIZNET meliputi seluruh Jaringan yang dimiliki BIZNET sendiri, termasuk catu daya, sistem HVAC, sistem perlindungan dari kebakaran, sistem surveillance, perangkat

SERVICE LEVEL POLICY

BIZNET understands that CUSTOMER relies on network and facilities availability to deploy mission critical data. CUSTOMER must have the assurance that the network and facilities will perform as promised. Any downtime will impact CUSTOMER's business, especially those who utilize global networks to conduct e-Business.

Most Internet connections will use at least two or more networks and BIZNET is not in the position to divide Delivery Service Level into regions or network segments that covers the whole global distribution of applications. For this reason, BIZNET will only cover its own network, and not the Internet backbone and peering relationship that are owned, managed and maintained by other network providers.

BIZNET network design and system will enable traffic rerouting through an alternate route so CUSTOMERS and Users will still be able to access any resources resides on BIZNET Facility. Network is considered unavailable if there is a 100% packet loss from BIZNET to its backbone providers. CUSTOMERS may request final monthly report statistic showing the Delivery Service Level has been achieved.

BIZNET Service Level Policy covers the entire BIZNET private Network including clean electricity supply, HVAC Systems, Fire Protection Systems, Surveillance Systems, network equipment's, cabling system, including related facilities, will have monthly availability of minimum 99.8% (ninety nine

jaringan, sistem kabel, termasuk fasilitas terkait, dengan minimum tingkat ketersediaan Layanan adalah sebesar 99,8% (*sembilanpuluh sembilan koma delapan*) persen (tidak termasuk pemeliharaan secara rutin) sehingga PELANGGAN dapat menjalankan e-Business secara global. Jaminan Tingkat Layanan BIZNET berlaku kepada seluruh PELANGGAN dengan pembatasan yang jelas dan tanpa dikenakan biaya tambahan.

PELANGGAN berhak mendapat pengembalian biaya hingga 30% (*tiga puluh*) persen dari jumlah biaya bulanan, apabila tingkat Layanan BIZNET tidak tercapai (tidak termasuk pemeliharaan secara rutin). Jika gangguan atas Layanan terbukti disebabkan oleh BIZNET, PELANGGAN dapat meminta pengembalian uang berdasarkan rumus perhitungan sebagai berikut:

Rumus : $(X * Y) / (Z * 99.8\%)$
 Penjelasan :
 X = Biaya Bulanan sebelum PPN
 Y = Waktu ketidaktersediaan Layanan (jam)
 Z = Jumlah jam dalam bulan berjalan
 99.8% = Jaminan ketersediaan Layanan BIZNET

Berdasarkan persetujuan satu sama lainnya atas laporan ketidaktersediaan Layanan, BIZNET akan memberikan kompensasi sesuai perhitungan gangguan yang semestinya dan akan diperhitungkan pada tagihan PELANGGAN di bulan berikutnya. Walaupun BIZNET akan memberikan kompensasi atas setiap gangguan yang dialami, BIZNET akan berusaha semaksimal mungkin agar PELANGGAN tidak akan mendapatkan kompensasi yang disebabkan oleh gangguan atas Layanan.

point eight) percent or more (excluding scheduled maintenance) to enable CUSTOMER to successfully conduct global e-Business. BIZNET Delivery Service Level shall be offered to all BIZNET CUSTOMERS, with certain limitation, at no additional charge.

CUSTOMERS are entitled to get refunds of up to 30% (thirty) percent of the monthly usage if BIZNET Delivery Service Level is not achieved (excluding planned maintenance period). In case of Service disruption caused by BIZNET, CUSTOMER may request for refund based on the following calculation scheme as stated below:

Formula : $(X * Y) / (Z * 99.8\%)$
 Description :
 X = monthly fee before VAT
 Y = monthly cumulative downtime (hours)
 Z = respective month total hours
 99.8% = BIZNET delivery Service level

Based on the mutually agreed downtime report, BIZNET shall compensate the amount due and apply the credit to the next month's bill. Although BIZNET shall compensate the committed Delivery Service Level with refund schedule, BIZNET will do its best that CUSTOMER never receives a refund caused by any Service disruption.