

KESEPAKATAN TINGKAT LAYANAN

TechScape berkomitmen memberikan Anda servis dan support yang terbaik. Kami menjamin Service Level Agreement (Kesepakatan Tingkat Layanan) berikut ini apabila Anda memiliki direct account di TechScape dan memiliki record billing yang baik di TechScape.

Customer Service

Sebagai pelanggan kami, Anda berhak mendapatkan layanan support sepenuhnya dari Techscape.

Secara umum, TechScape melayani melalui <http://support.techscape.co.id>, telepon Toll Free, telepon 24 jam kami, Messenger dan Live Chat Support. Demi keamanan informasi account dan privacy pelanggan, maka TechScape tidak melayani perihal after sales melalui e-mail.

Secara default staff kami akan meresponse pertanyaan Anda dalam waktu kurang dari 30 menit (selambat-lambatnya 8 jam), kecuali terjadi gangguan pada perangkat komunikasi kami. Jika pertanyaan yang sama Anda kirim berulang-ulang, maka kami hanya akan meresponsnya dalam 1 kali.

TechScape menjamin akan mengangkat semua telepon yang masuk pada jam kerja kami, sejauh line kami masih cukup untuk melayani pelanggan kami. Staff kami akan meresponse semua pertanyaan dan keluhan pelanggan yang berkaitan dengan servis kami. Namun kami tidak dapat melayani hal-hal sebagai berikut:

- Meminta staff kami untuk mengaktifkan accountnya tanpa pembayaran dan konfirmasi pembayaran terlebih dahulu.
- Meminta staff kami untuk mengganti alamat email atau password accountnya, tanpa dapat menunjukkan identitas aslinya.
- Meminta staff kami memberikan informasi customer (login, profil, dll) lainnya, yang bukan haknya.
- Meminta staff kami untuk melakukan hal yang akan merugikan pihak lain.
- Pertanyaan yang bersifat training dan di luar servis kami, misalnya cara membuat, penggunaan atau instalasi software/script (PHP/CGI/ASP/JSP/Python/Database dsbnya), cara pembuatan website dengan menggunakan software (Dreamweaver, Frontpage dan lain-lain) atau cara penggunaan aplikasi lainnya.
- Meminta staff kami untuk meng-update (upload) semua data customer yang seharusnya menjadi kewajiban customer sendiri.
- Meminta staff kami untuk mengurus nama domain yang bukan didaftarkan melalui TechScape.
- Meminta staff kami untuk menyediakan akses SMTP e-mail, di mana fasilitas SMTP itu hanya disediakan ISP (Internet Service Provider).
- Meminta pertanggungjawaban staff kami atas gagalnya pengubahan informasi domain yang disebabkan Domain Registrar lain misalnya IDNIC, Netsol dan registrar lainnya.
- Meminta ganti rugi dari TechScape untuk biaya/denda yang ditimbulkan oleh pihak ketiga misalnya biaya telepon lokal maupun interlokal/roaming, akses internet, biaya meterai/pos dan sebagainya.
- Meminta pertanggungjawaban staff TechScape atas gagalnya pengiriman e-mail, di mana SMTP Customer sebenarnya menggunakan layanan ISP lain.

Techscape tidak bertanggung jawab terhadap kesalahan yang ditimbulkan akibat penjawaban support Techscape baik melalui telepon, chat atau melalui e-mail. Bagaimanapun kami akan berusaha sebaik mungkin untuk menyelesaikan masalah pelanggan kami.

Hardware

TechScape menggunakan komponen berkualitas baik dan baru untuk semua hardware kami. Jika terjadi kerusakan pada komponen hardware tersebut maka TechScape akan segera mengganti/memperbaiki komponen tsb (tanpa dikenakan biaya untuk penyewa Shared & Dedicated Server kami).

Perbaikan/pergantian hardware tersebut akan dimulai begitu kerusakan tersebut teridentifikasi oleh staff kami. Kami menjamin perbaikan/pergantian tersebut akan selesai dalam waktu 5 jam sejak teridentifikasinya kerusakan tsb. Waktu yang kami maksud adalah waktu untuk memperbaiki/mengganti hardware, tidak termasuk waktu untuk instalasi software atau recovery data (waktu tergantung ukuran harddisk).

Hardware yang dimaksud ini adalah Processor, Memory/RAM, hard disk, motherboard, Ethernet/NIC card dan komponen server lainnya.

Back Up

1. Backup /home/usernameanda

Jadwal Backup = Setiap Hari Minggu, Selasa, Kamis

Request Restore Data: Kami hanya bisa restore data terakhir yang dibackup di server kami.

Contoh:

- Case I
Request Restore di hari Minggu-Senin, maka kami akan restore hasil backup hari Minggu.
- Case II
Request Restore di hari Selasa-Rabu, maka kami akan restore hasil backup hari Selasa.
- Case III
Request Restore di hari Kamis-Jum'at-Sabtu, maka kami akan restore hasil backup hari Kamis.

2. Backup Database MySQL.

Jadwal Backup : Setiap Hari, Jam 07.00-09.00

Request Restore Data: Kami hanya bisa restore data sehari sebelumnya. Database di luar daily backup kami di luar tanggung jawab kami.

Contoh:

- Case I
Tanggal Request : 20 Juli
Request Restore : Data MySQL tgl 19 July
Techscape Action : Restore Backup Data MySQL tgl 19 July
- Case II
Tanggal Request : 20 Juli
Request Restore : Data MySQL tgl 18 July
Techscape Action : Request ditolak, karena kami hanya menyimpan data 1 hari sebelumnya.

Techscape melakukan local dan remote back up untuk melindungi data Anda pada TechScape, namun apabila benar terjadi kehilangan data secara menyeluruh maka kami akan memberi kompensasi yaitu 3 bulan hosting cuma-cuma (gratis) untuk setiap account yang mengalami musibah tersebut.

Techscape Indonesia – Service Level Agreement

Pelanggan bertanggung jawab terhadap file mereka masing-masing (wajib memiliki backup di komputer sendiri), yang kami tanggung hanya file pelanggan dalam jangka waktu yang disebut di atas.

Network

Jika Techscape dalam waktu selama-lamanya 5 (lima) hari berturut-turut tidak dapat memfungsikan dengan baik server Techscape terhadap gangguan, baik yang berasal dari server itu sendiri, dari kesalahan manusia maupun hal-hal yang mungkin timbul akibat hal-hal yang tidak diinginkan, maka pelanggan berhak meminta TechScape untuk merefund kembali pembayaran 1 bulan terakhir tsb. Refund tidak termasuk apabila gangguan berasal dari koneksi ISP pelanggan, Local Area Network pelanggan, Routing pelanggan maupun yang berasal dari komputer pelanggan sendiri.

TechScape juga selaku provider hosting Anda juga akan selalu transparan dalam mengumumkan status network kami misalnya status data center, domain registrar pelanggan, load server, konektivitas, dan sebagainya.

Walaupun Techscape menyediakan "Unmetered Bandwidth", Techscape berhak membatalkan kontrak tanpa pengembalian uang sewa, apabila penggunaan bandwidth dan resources pelanggan mengganggu pelanggan lain atau merugikan pihak Techscape. Sejauh ini hanya 1% dari pelanggan kami yang termasuk dalam kategori ini.

CGI Chat scripts, EggDrop, daemon bnc, dan scripts lain yang menimbulkan terlalu banyak pemakaian bandwidth dan memory juga tidak diperbolehkan. Techscape berhak menghentikan aksi script tersebut dan menghapus script tersebut tanpa konfirmasi terlebih dahulu apabila pelanggan tetap melanggar peraturan ini.

Software

Setiap pelanggan Shared Hosting kami dijamin akan memiliki fasilitas sebagai berikut ini:

- Username dan password untuk mengakses accountnya.
- Memiliki akses ke account Customer Support untuk memperoleh informasi billing/pembayaran dan mendapatkan dukungan support.
- Memiliki Domain Manager untuk menentukan status kepemilikan nama domain, servis web hosting yang ingin digunakan dan sebagainya.
- Memiliki akses ke Website Control Panel untuk mengkonfigurasi websitenya, di dalamnya termasuk upload manager, e-mail manager, DNS manager, subdomain manager, mySQL manager (tergantung paket hosting), dan sebagainya.

Setiap pelanggan Domain Parking kami dijamin akan memiliki fasilitas sebagai berikut ini:

- Username dan password untuk mengakses accountnya.
- Memiliki akses ke account Customer Support untuk memperoleh informasi billing/pembayaran dan mendapatkan dukungan support.
- Memiliki Domain Manager untuk menentukan status kepemilikan nama domain, servis web hosting yang ingin digunakan dan sebagainya. DNS manager, subdomain manager, mySQL manager (tergantung paket hosting), dan sebagainya.

Dokumen ini memiliki waktu tenggang selama 1 minggu. Bila dalam waktu selambat-lambatnya 1 (satu) minggu sejak tanggal pendaftaran pelanggan dan TechScape tidak menerima keluhan apapun dari pelanggan mengenai SLA ini, maka pelanggan dianggap telah MENERIMA serta MENYETUJUI Service Level Agreement ini.