

## Maintenance Service Contract

1. Maintenance Service Contract selama 1 Tahun dihitung dari Tanggal Invoice berlaku untuk : FINA MNT
  - a. Memastikan FINA yang tadinya sudah berfungsi dengan baik akan tetap terus berfungsi dengan baik.
  - b. Berlaku untuk Nama Perusahaan .....
  - c. Gratis upgrade FINA baik rilis minor maupun mayor.
  - d. Gratis layanan Telpon, Email, Google Chat dengan ID = **imamatek1@gmail.com** dan Instant Support (Menggunakan Team Viewer) ke team support kami dengan waktu layanan sebagai berikut:
    - > Hari Senin s/d Jumat : 08.00 – 18.00
    - > Hari Sabtu : 09.00 – 14.00
  - e. Fasilitas Instant Support sebanyak empat kali remote dalam masa Maintenance Contract untuk pemeriksaan database pada FINA Software dengan jadwal yang disepakati antara customer & tim support.
  - f. Instant Support tanpa batas bila terjadi troubleshooting pada FINA Software yang mengganggu kinerja user pengguna FINA Software.
  - g. Instant Support tidak termasuk implementasi dan data entry.
  - h. Manfaat Instant Support adalah:
    1. Mempercepat proses pengambilan data melalui media Team Viewer (dengan persetujuan).
    2. Meniadakan waktu tempuh ke lokasi customer, karena menggunakan koneksi internet.
    3. Mempercepat proses upgrade dan instal rilis terbaru mayor maupun minor.
    4. Hanya dalam hitungan detik, support Imamatek sudah berada di komputer customer.
    5. Mempercepat proses maintenance troubleshooting FINA Software (Error 'server not ready', Cek MID, Backup Data dan Repair Data).
    6. **Apabila setelah pengecekan via remote permasalahan belum dapat diketahui, maka database customer akan diambil untuk dipelajari lebih lanjut di kantor kami. Apabila customer tidak bersedia diambil datanya, maka perlu membeli Extra Implementasi agar bisa dikunjungi.**
  - i. Instant Support dilakukan di lokasi perusahaan yang sudah disepakati pada awal investasi FINA Software.
  - j. Kunjungan untuk survey penggunaan FINA Software 1 kali dalam 1 tahun.
  - k. Diskon 40% untuk pembelian software dan 10% untuk pembelian jasa Implementasi.
  - l. Jika dibutuhkan kunjungan team Support ke lokasi user maka customer akan dikenakan charge sesuai dengan tarif yang berlaku.
  - m. Registrasi ulang dan Pemindahan license FINA hanya dapat dilakukan jika Maintenance Contract masih aktif dan informasi Nomor License dan Machine ID lamanya tersedia.
  - n. Maintenance Contract tidak termasuk perbaikan atas kerusakan data yang disebabkan oleh serangan cyber/hacker, seperti virus, malware, dsb.
2. Implementasi belum termasuk transportasi dan akomodasi untuk kunjungan di luar Jakarta
  - a. **Untuk wilayah Jakarta dan sekitarnya : free of charge.**
  - b. Untuk wilayah **Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi** dianggap sub luar Jakarta, dikenakan fee Rp 110,000,- per kunjungan.
  - c. Untuk wilayah **luar Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi**, akomodasi dan transport ditanggung oleh pihak customer