

# **Server dan Opsi HP ProLiant dan IA-32**

## **Jaminan Terbatas dan Dukungan Teknis di Seluruh Dunia**

370967-023

14 Februari 2005

# Jaminan Terbatas bagi Perangkat Keras

## Ketentuan Umum

Dengan pernyataan Jaminan Terbatas bagi Perangkat Keras HP ini, Anda sebagai pelanggan memperoleh hak-hak jaminan eksplisit dari HP sebagai pembuat produk. Untuk mendapat penjelasan lengkap mengenai hak-hak jaminan Anda, silakan lihat situs web HP. Selain itu, Anda juga mungkin memiliki hak legal lain menurut hukum setempat atau berdasarkan perjanjian tertulis khusus yang dibuat dengan HP.

KECUALI SECARA JELAS DINYATAKAN DALAM JAMINAN TERBATAS INI, HP TIDAK MEMBERIKAN JAMINAN ATAU KETENTUAN LAIN, BAIK SECARA TERSURAT MAUPUN TERSIRAT, TERMASUK JAMINAN TERSIRAT ATAS KEMAMPUAN UNTUK DIPERDAGANGKAN MAUPUN KELAYAKAN UNTUK TUJUAN TERTENTU. HP SECARA EKSPLISIT MENOLAK SEMUA JAMINAN DAN KETENTUAN YANG TIDAK DINYATAKAN DALAM JAMINAN TERBATAS INI. SETIAP JAMINAN TERSIRAT YANG MUNGKIN DIBERLAKUKAN OLEH HUKUM AKAN TERBATAS MASA BERLAKUNYA SESUAI DENGAN MASA BERLAKU JAMINAN TERBATAS INI. ADA NEGARA/KAWASAN ATAU NEGARA BAGIAN YANG TIDAK MENGIZINKAN PEMBATASAN ATAS JANGKA WAKTU BERLAKUNYA JAMINAN TERSIRAT ATAU PENGECUALIAN ATAU BATASAN ATAS KERUSAKAN INSIDENTAL ATAU KONSEKUENSIAL BAGI PRODUK-PRODUK KONSUMEN. DI NEGARA BAGIAN ATAU NEGARA/KAWASAN TERSEBUT, SEJUMLAH PENGECUALIAN ATAU BATASAN DARI JAMINAN TERBATAS INI MUNGKIN TIDAK BERLAKU BAGI ANDA.

KETENTUAN JAMINAN TERBATAS YANG TERCANTUM DALAM PERNYATAAN INI, KECUALI SEJAUH YANG DIIZINKAN OLEH HUKUM, TIDAK MENGECEUALIKAN, MEMBATASI, ATAU MENGUBAH, NAMUN MERUPAKAN TAMBAHAN DARI, HAK-HAK YANG SECARA HUKUM WAJIB BERLAKU TERHADAP PENJUALAN PRODUK INI KEPADA ANDA.

Jaminan Terbatas ini diberlakukan di semua negara/kawasan dan dapat diberlakukan di setiap negara/kawasan di mana HP atau agen penyedia layanan resmi HP menawarkan layanan jaminan sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang dijelaskan dalam Jaminan Terbatas ini. Namun, ketersediaan layanan jaminan dan waktu tanggapan dapat beragam dari suatu negara/kawasan ke negara/kawasan lainnya dan dapat pula bergantung pada syarat-syarat pendaftaran di negara/kawasan tempat produk itu dibeli. Jika demikian, Anda dapat memperoleh informasi lebih jauh dari penyedia layanan resmi HP setempat.

Jaminan Terbatas ini hanya berlaku bagi perangkat keras bermerek-HP dan bermerek-Compaq (secara bersama di dalam Jaminan Terbatas ini disebut “Produk Perangkat Keras HP”) yang dijual oleh atau disewa-gunakan dari Hewlett-Packard Company, anak-anak perusahaannya di seluruh dunia, afiliasinya, tempat penjualan resminya, atau para distributornya (secara bersama dalam Jaminan Terbatas ini disebut “HP”) dengan Jaminan Terbatas ini. Istilah “Produk Perangkat Keras HP” terbatas pada komponen perangkat keras dan firmware yang diperlukan. Istilah “Produk Perangkat Keras HP” TIDAK mencakup aplikasi perangkat lunak atau program apapun, produk non-HP ataupun perangkat pelengkap bermerek non-HP. Semua produk non-HP atau perangkat pelengkap bermerek non-HP yang tidak termasuk ke dalam Produk Perangkat Lunak HP— seperti subsistem penyimpanan eksternal, display, printer dan perangkat pelengkap lainnya— disediakan secara “APA ADANYA” tanpa jaminan HP. Namun, para produsen, pemasok atau penerbit non-HP dapat menyediakan jaminan mereka sendiri langsung kepada Anda.

HP menjamin bahwa Produk Perangkat Keras HP yang Anda beli atau sewa-guna dari HP bebas dari cacat bahan maupun pengerjaan jika digunakan secara normal selama Masa Jaminan Terbatas. Masa Jaminan Terbatas ini dimulai sejak tanggal pembelian atau sewa-guna dari HP, atau sejak tanggal penyelesaian penginstalan oleh HP. Tanda terima penjualan atau pengiriman produk yang mencantumkan tanggal pembelian atau sewa-guna produk adalah bukti tanggal pembelian atau sewa-guna produk Anda. Anda mungkin diharuskan untuk menunjukkan bukti pembelian atau bukti sewa-guna sebagai syarat untuk memperoleh layanan jaminan. Anda berhak memperoleh layanan jaminan perangkat keras sesuai persyaratan dan ketentuan dokumen ini jika Produk Perangkat Keras HP yang Anda miliki perlu diperbaiki dalam Masa Jaminan Terbatas.

Kecuali dinyatakan lain, dan sejauh diizinkan oleh hukum setempat, Produk Perangkat Keras HP yang baru mungkin dibuat dengan menggunakan bahan baru atau bahan baru dan bekas yang kinerja dan keandalannya setara dengan bahan baru. HP dapat memperbaiki atau mengganti Produk Perangkat Keras HP (a) dengan produk atau suku cadang baru atau bekas yang kinerja dan keandalannya setara dengan yang baru, atau (b) dengan produk yang setara dengan produk asli yang sudah tidak diproduksi lagi. Suku cadang pengganti dijamin bebas dari cacat bahan atau cacat pengerjaan selama sembilan puluh (90) hari atau selama sisa Masa Jaminan Terbatas dari Produk Perangkat Keras HP yang diganti atau yang dipasangi suku cadang tersebut, mana yang lebih lama.

Selama Masa Jaminan Terbatas, HP akan, berdasarkan pertimbangannya, memperbaiki atau mengganti komponen yang rusak. Semua suku cadang komponen atau produk perangkat keras yang dilepaskan di bawah ketentuan jaminan ini menjadi milik HP. Jika Produk Perangkat Keras HP ini mengalami kegagalan berulang, di mana hal ini sangat kecil kemungkinannya, maka HP, berdasarkan pertimbangannya semata, dapat menentukan (a) untuk memberi Anda unit pengganti yang ditentukan oleh HP yang kinerjanya sama atau setara dengan Produk Perangkat Keras Anda atau (b) mengembalikan uang Anda sebesar harga pembelian atau sewa-guna (dikurangi bunga) alih-alih memberikan produk pengganti. Ini adalah ganti-rugi eksklusif Anda untuk produk-produk cacat.

## **Pengecualian**

**HP TIDAK MENJAMIN BAHWA OPERASI PRODUK INI AKAN BEBAS DARI GANGGUAN ATAU BEBAS DARI KESALAHAN. HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KERUSAKAN YANG TERJADI AKIBAT KELALAIAN ANDA UNTUK MENGIKUTI PETUNJUK BAGI PRODUK PERANGKAT KERAS HP TERSEBUT.**

Jaminan Terbatas ini tidak berlaku bagi suku cadang yang dapat habis dan tidak mencakup produk yang nomor serinya sudah hilang atau rusak atau dianggap cacat akibat (a) kecelakaan, penyalahgunaan, perlakuan kasar, kontaminasi, perawatan atau kalibrasi yang tidak benar atau tidak memadai atau sebab-sebab eksternal lain; (b) pengoperasian di luar parameter penggunaan yang dicantumkan dalam dokumentasi pengguna yang disertakan bersama produk; (c) perangkat lunak, interfacing, suku cadang atau bahan pakai yang tidak dipasok oleh HP; (d) penyiapan atau perawatan lokasi yang tidak benar; (e) infeksi virus; (f) hilang atau rusak dalam perjalanan; atau (g) modifikasi atau servis oleh pihak lain selain (i) HP, (ii) tempat servis resmi HP, atau (iii) instalasi yang Anda lakukan sendiri atas suku cadang HP yang dapat diganti pengguna atau suku cadang yang-disetujui-HP, jika suku cadang tersebut tersedia untuk produk Anda di negara/kawasan tempat servis dilakukan.

**ANDA HARUS SECARA BERKALA MEMBUAT SALINAN CADANGAN ATAS DATA YANG DISIMPAN DALAM HARD DRIVE ATAU PERANGKAT PENYIMPANAN LAINNYA, SEBAGAI TINDAKAN PENCEGAHAN TERHADAP KEMUNGKINAN KEGAGALAN, PERUBAHAN, ATAU KEHILANGAN DATA. SEBELUM MENGEMBALIKAN SUATU UNIT UNTUK DISERVIS, PASTIKAN ANDA MEMBUAT CADANGAN DATA DAN MENGHAPUS SEMUA INFORMASI YANG BERSIFAT RAHASIA, KEPEMILIKAN ATAU PRIBADI. HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KERUSAKAN ATAU HILANGNYA PROGRAM, DATA ATAU MEDIA PENYIMPANAN YANG DAPAT DILEPASKAN. HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS PENGEMBALIAN ATAU INSTALASI-ULANG PROGRAM ATAU DATA SELAIN DARI PERANGKAT LUNAK YANG DIINSTAL HP KETIKA PRODUK INI DIBUAT.**

## **Ganti Rugi Eksklusif**

SEJAUH DIIZINKAN OLEH HUKUM SETEMPAT YANG BERLAKU, PERSYARATAN DAN KETENTUAN INI ADALAH PERJANJIAN JAMINAN YANG LENGKAP DAN SATU-SATUNYA ANTARA ANDA DAN HP DALAM HAL PERANGKAT KERAS HP YANG TELAH ANDA BELI ATAU SEWA-GUNA. PERSYARATAN DAN KETENTUAN INI LEBIH BERLAKU DARI SEMUA PERJANJIAN ATAU PERNYATAAN SEBELUMNYA—TERMASUK PERNYATAAN YANG TERDAPAT DALAM LITERATUR PENJUALAN HP ATAU SARAN YANG DIBERIKAN HP ATAU AGEN ATAU KARYAWAN HP KEPADA ANDA—YANG MUNGKIN PERNAH DILAKUKAN SEHUBUNGAN DENGAN PEMBELIAN ATAU SEWA-GUNA PRODUK PERANGKAT KERAS HP INI. Perubahan pada ketentuan Jaminan Terbatas ini hanya sah jika dilakukan secara tertulis dan ditandatangani oleh wakil resmi HP.

## **Batas Pertanggungjawaban**

JIKA PRODUK PERANGKAT KERAS HP ANDA GAGAL BERFUNGSI SEBAGAIMANA DIJAMIN DI ATAS, TANGGUNG JAWAB MAKSIMUM HP MENURUT JAMINAN TERBATAS INI SECARA JELAS TERBATAS PADA JUMLAH YANG LEBIH RENDAH ANTARA HARGA PEMBELIAN PRODUK INI ATAU BIAYA PERBAIKAN ATAU PENGGANTIAN KOMPONEN PERANGKAT KERAS YANG GAGAL BERFUNGSI DALAM KONDISI PENGGUNAAN NORMAL.

KECUALI YANG DICANTUMKAN DI ATAS, HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KERUGIAN YANG DISEBABKAN OLEH PRODUK ATAU KEGAGALAN KINERJA PRODUK, TERMASUK KEHILANGAN LABA, KEHILANGAN SIMPANAN, KERUSAKAN KHUSUS, INSIDENTIL ATAU KONSEKUENSIAL. HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KLAIM YANG DILAKUKAN PIHAK KETIGA ATAU YANG ANDA LAKUKAN UNTUK PIHAK KETIGA.

BATASAN TANGGUNG JAWAB INI BERLAKU DALAM HAL TUNTUTAN GANTI RUGI ATAU KLAIM TERSEBUT DIAJUKAN MENURUT JAMINAN TERBATAS INI ATAU SEBAGAI KLAIM TORT/ PELANGGARAN (TERMASUK KELALAIAN DAN PERTANGGUNGJAWABAN PRODUK/STRICT LIABILITY), KLAIM KONTRAK ATAU KLAIM LAINNYA. BATASAN TANGGUNG JAWAB INI TIDAK DAPAT DIABAIKAN ATAU DIUBAH OLEH SIAPAPUN JUGA. BATASAN TANGGUNG JAWAB INI TETAP BERLAKU WALAUPUN ANDA TELAH MEMBERI TAHU HP ATAU WAKIL RESMI HP MENGENAI KEMUNGKINAN ADANYA TUNTUTAN GANTI RUGI TERSEBUT. NAMUN BATAS PERTANGGUNGJAWABAN INI TIDAK BERLAKU UNTUK KLAIM CEDERA PRIBADI.

JAMINAN TERBATAS INI MEMBERIKAN HAK-HAK LEGAL TERTENTU KEPADA ANDA. ANDA JUGA MUNGKIN MEMILIKI HAK-HAK LAIN YANG BERVARIASI DARI SATU NEGARA BAGIAN ATAU NEGARA/KAWASAN KE NEGARA BAGIAN ATAU NEGARA/KAWASAN LAINNYA. ANDA DIANJURKAN UNTUK MERUJUK UNDANG-UNDANG NEGARA/KAWASAN ATAU NEGARA BAGIAN YANG BERLAKU UNTUK MENGETAHUI SECARA PASTI HAK-HAK ANDA.

## Masa Jaminan Terbatas

Masa Jaminan Terbatas untuk Produk Perangkat Keras HP adalah suatu jangka waktu tetap tertentu yang dimulai sejak tanggal pembelian. Tanggal pembelian adalah tanggal yang tercantum pada kuitansi penjualan kecuali ditentukan lain oleh HP atau reseller melalui pemberitahuan tertulis kepada Anda.

**Tabel 1: Produk Server ProLiant dan IA-32**

<b>Produk</b>	<b>Masa Jaminan Terbatas dan Cara Penyampaian Layanan<sup>1</sup></b>	<b>Waktu Tanggapan<sup>2</sup></b>
HP server tc2120	1 tahun suku cadang <sup>3</sup> dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya
ProLiant BL e-Class server blades <sup>4</sup>	1 tahun sk cadang	Hari kerja berikutnya
ProLiant BL e-Class server blade enclosures, baki penghubung	3 tahun suku cadang dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya
ProLiant BL30p, BL35p server blades	Tahun 1: suku cadang dan pengerjaan di tempat Tahun 2-3: hanya suku cadang	Suku cadang: 1 hingga 5 hari kerja Pengerjaan: Hari kerja berikutnya
ProLiant BL p-Class server blades* (tidak termasuk BL30p, BL35p), server blade enclosures, interconnects, power enclosures, power distribution, diagnostic stations	3 tahun suku cadang dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya
ProLiant CL380 packaged clusters* <sup>5</sup>	3 tahun suku cadang dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya
Server ProLiant DL140	1 tahun sk cadang	1 hingga 5 hari kerja <sup>6</sup>
Server ProLiant DL145	1 tahun sk cadang	1 hingga 5 hari kerja
Server ProLiant DL320*	Tahun 1: suku cadang dan pengerjaan di tempat Tahun 2-3: hanya suku cadang	Suku cadang: 1 hingga 5 hari kerja Pengerjaan: Hari kerja berikutnya
Server ProLiant ML110	1 tahun suku cadang dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya
Server ProLiant ML150	Tahun 1: suku cadang dan pengerjaan di tempat Tahun 2-3: hanya suku cadang	Suku cadang: 1 hingga 5 hari kerja Pengerjaan: Hari kerja berikutnya
Server ProLiant ML310	1 tahun suku cadang dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya
Server ProLiant ML330 G2, G3	1 tahun suku cadang dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya
Semua model* ProLiant yang lain	3 tahun suku cadang dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya

<sup>1</sup>Layanan Jaminan yang dicantumkan dalam tabel ini adalah jaminan tingkat dasar. Peningkatan terhadap jaminan tingkat dasar mungkin termasuk dalam Produk Perangkat Keras HP Anda, untuk mendapatkan informasi jaminan terkini, hubungi kantor Penjualan HP terdekat.

<sup>2</sup>**HP dapat, berdasarkan pertimbangannya semata-mata, menentukan bahwa layanan jaminan di-tempat tidak diperlukan, berdasarkan kasus per kasus. HP akan memberikan dukungan telepon untuk setiap pemutakhiran (upgrade) BIOS dan Firmware yang diperlukan; di mana pemutakhiran tersebut tidak tercakup dalam layanan jaminan di-tempat HP.** Waktu tanggapan didasarkan pada standar hari kerja dan jam kerja setempat. Kecuali dinyatakan lain, semua tanggapan diukur sejak pelanggan menghubungi HP sampai HP menetapkan waktu yang disetujui bersama untuk melaksanakan dukungan, atau sampai HP mulai melaksanakan dukungan atau pemeriksaan jarak jauh. Layanan jaminan di tempat pada hari kerja berikutnya disediakan berdasarkan upaya yang wajar secara komersial. Di beberapa negara/kawasan dan bergantung pada kendala pemasok tertentu, waktu tanggapan dapat beragam. Jika lokasi Anda berada di luar zona layanan umum, waktu tanggapan dapat lebih lama atau ada biaya tambahan. Hubungi agen layanan HP setempat untuk mengetahui ketersediaan waktu tanggapan di daerah Anda.

<sup>3</sup>Jaminan Suku Cadang HP mencakup penggantian gratis atas suku cadang yang cacat saja (termasuk ongkos kirim).

<sup>4</sup>Server blade ProLiant BL e-Class tidak disertai atribut jaminan dari enklosur server blade.

<sup>5</sup>Cluster ProLiant lainnya menggunakan atribut jaminan komponen masing-masing.

<sup>6</sup>Waktu tanggap yang ditargetkan untuk suku cadang adalah 1 hingga 5 hari kerja.

\* Hard drive ATA dan SATA memiliki masa jaminan maksimum selama satu (1) tahun, berapapun masa jaminan sistem tempat opsi tersebut dipasang.

**Tabel 2: Opsi-opsi Server ProLiant dan IA-32<sup>1</sup>**

Produk	Masa Jaminan Terbatas dan Cara Penyampaian Layanan <sup>2</sup>	Waktu Tanggapan <sup>3</sup>
Baterai	1 tahun suku cadang <sup>4</sup>	1 hingga 5 hari kerja <sup>5</sup>
Kabel	1 tahun sk cadang	1 hingga 5 hari kerja
Disk Drive Enclosures	3 tahun suku cadang	1 hingga 5 hari kerja
Hard Disk Drive (ATA, SATA) <sup>6</sup>	1 tahun sk cadang	1 hingga 5 hari kerja
Hard Disk Drive (SCSI)	3 tahun suku cadang	1 hingga 5 hari kerja
Adaptor Host Bus	3 tahun suku cadang	1 hingga 5 hari kerja
Memori	1 tahun sk cadang	1 hingga 5 hari kerja
Adaptor Jaringan (NIC)	1 tahun sk cadang	1 hingga 5 hari kerja
Penggerak Optik	3 tahun suku cadang	1 hingga 5 hari kerja
Proteksi dan Manajemen Daya	Tahun 1: suku cadang dan pengerjaan di tempat Tahun 2-3: hanya suku cadang	Suku cadang: 1 hingga 5 hari kerja Pengerjaan: Hari kerja berikutnya
Prosesor	3 tahun suku cadang	1 hingga 5 hari kerja
Rak dan Aksesori Rak	3 tahun suku cadang	1 hingga 5 hari kerja
Remote Insight Lights Out Edition II board	1 tahun sk cadang	1 hingga 5 hari kerja
Smart Array Shared Storage	3 tahun suku cadang 3 tahun di tempat 3 tahun pengerjaan	Hari kerja berikutnya
Storage Array Controller	3 tahun suku cadang	1 hingga 5 hari kerja

<sup>1</sup>Tabel 2 hanya mencantumkan produk opsi server ProLiant dan IA-32 saja. Ketentuan jaminan untuk opsi-opsi lain yang tersedia dari HP dijabarkan dalam jaminan terbatas yang disediakan bersama opsi-opsi tersebut.

<sup>2</sup>Layanan Jaminan yang dicantumkan dalam tabel ini adalah jaminan tingkat dasar. Peningkatan terhadap jaminan tingkat dasar mungkin termasuk dalam Produk Perangkat Keras HP Anda, untuk mendapatkan informasi jaminan terkini, hubungi kantor Penjualan HP terdekat.

<sup>3</sup>**HP dapat, berdasarkan pertimbangannya semata-mata, menentukan bahwa layanan jaminan di-tempat tidak diperlukan, berdasarkan kasus per kasus. HP akan memberikan dukungan telepon untuk setiap pemutakhiran (upgrade) BIOS dan Firmware yang diperlukan; di mana pemutakhiran tersebut tidak tercakup dalam layanan jaminan di-tempat HP.** Waktu tanggapan didasarkan pada standar hari kerja dan jam kerja setempat. Kecuali dinyatakan lain, semua tanggapan diukur sejak pelanggan menghubungi HP sampai HP menetapkan waktu yang disetujui bersama untuk melaksanakan dukungan, atau sampai HP mulai melaksanakan dukungan atau pemeriksaan jarak jauh. Layanan jaminan di tempat pada hari kerja berikutnya disediakan berdasarkan upaya yang wajar secara komersial. Di beberapa negara/kawasan dan bergantung pada kendala pemasok tertentu, waktu tanggapan dapat beragam. Jika lokasi Anda berada di luar zona layanan umum, waktu tanggapan dapat lebih lama atau ada biaya tambahan. Hubungi agen layanan HP setempat untuk mengetahui ketersediaan waktu tanggapan di daerah Anda.

<sup>4</sup>Jaminan Suku Cadang HP mencakup penggantian gratis atas suku cadang yang cacat saja.

<sup>5</sup>Waktu tanggap yang ditargetkan untuk suku cadang adalah 1 sampai 5 hari kerja.

<sup>6</sup>Opsi-opsi ini memiliki masa jaminan maksimum selama satu (1) tahun, berapapun masa jaminan sistem tempat opsi tersebut dipasang.

**Tabel 3: Produk Perangkat Lunak**

<b>Produk</b>	<b>Dukungan Teknis</b>	<b>Waktu Tanggapan<sup>1</sup></b>
Perangkat Lunak Bermerek HP	90 hari Dukungan Perangkat Lunak melalui Telepon	Jam kerja standar
Perangkat Lunak Pihak Ketiga yang diinstal oleh atau dibeli dari HP	90 hari Dukungan Perangkat Lunak melalui Telepon	Jam kerja standar
Media Pengiriman Perangkat Lunak <sup>2</sup>	90 hari penggantian media cacat	5 hari kerja <sup>3</sup>

<sup>1</sup>Waktu tanggapan didasarkan pada standar hari kerja dan jam kerja setempat. Kecuali dinyatakan lain, semua tanggapan diukur sejak pelanggan menghubungi HP sampai HP menetapkan waktu yang disetujui bersama untuk melaksanakan dukungan, atau sampai HP mulai melaksanakan dukungan atau pemeriksaan jarak jauh. Di beberapa negara/kawasan dan bergantung pada kendala pemasok tertentu, waktu tanggapan dapat beragam. Jika lokasi Anda berada di luar zona layanan umum, waktu tanggapan dapat lebih lama atau ada biaya tambahan. Hubungi agen layanan HP setempat untuk mengetahui ketersediaan waktu tanggapan di daerah Anda.

<sup>2</sup>Media Pengiriman Perangkat Lunak: Bahan yang digunakan untuk mengirimkan perangkat lunak bermerek-HP atau perangkat lunak pihak ketiga yang diinstal oleh atau dibeli dari HP (yaitu, CD, disket, atau pita (tape)).

<sup>3</sup>Waktu tanggap untuk penggantian media didasarkan pada upaya yang wajar secara komersil.

## Jenis Layanan Jaminan

Agar HP dapat menyediakan dukungan dan layanan terbaik selama Masa Jaminan Terbatas ini, Anda mungkin diminta oleh HP untuk memeriksa konfigurasi, memuatkan firmware terbaru, menginstal perbaikan (patch) perangkat lunak, menjalankan tes diagnostik HP atau menggunakan solusi dukungan jarak-jauh HP, jika berlaku.

HP sangat menyarankan Anda untuk menerapkan atau menerima penggunaan teknologi dukungan yang disediakan oleh HP. Jika Anda memilih untuk tidak memanfaatkan kapabilitas dukungan jarak jauh yang tersedia, Anda mungkin dikenakan biaya tambahan akibat meningkatnya kebutuhan akan sumber daya dukungan. Di bawah ini tercantum jenis-jenis layanan dukungan jaminan yang mungkin berlaku bagi Produk Perangkat Keras HP yang Anda beli.

## Jaminan Layanan Di Tempat

Layanan Jaminan Terbatas HP Anda mungkin mencakup dukungan pengerjaan di tempat untuk memperbaiki perangkat keras Anda. HP menyediakan layanan di tempat selama jam kerja standar. Jam kerja standar umumnya adalah pukul 08:00 sampai 17:00, Senin sampai Jumat, namun jam kerja ini dapat bervariasi tergantung pada praktek bisnis setempat. Jika lokasi Anda berada di luar zona layanan umum (biasanya 50km), waktu tanggapan dapat lebih lama atau ada biaya tambahan. Untuk mengetahui penyedia layanan resmi HP terdekat, kunjungi situs web HP di <http://www.hp.com/support>.

HP dapat, berdasarkan pertimbangannya semata, menentukan apakah layanan di tempat memang diperlukan. Misalnya, dalam banyak kasus, kerusakan dapat diperbaiki dengan menggunakan suku cadang Customer Self Repair (CSR atau Reparasi oleh Pelanggan) yang harus diganti sendiri oleh Anda berdasarkan petunjuk dan dokumentasi yang diberikan HP. Anda juga diharuskan bekerja sama dengan HP dalam upaya memecahkan masalah melalui telepon. Hal ini dapat mencakup menjalankan prosedur diagnostik rutin, menginstal pembaruan atau perbaikan (patch) perangkat lunak, menghapus opsi-opsi pihak ketiga dan/atau mengganti opsi. Untuk dapat menerima dukungan di tempat, Anda harus: (a) menyediakan seorang wakil di lokasi saat HP memberikan layanan jaminan di lokasi Anda; (b) memberi tahu HP jika produk tersebut digunakan di lingkungan yang menimbulkan risiko kesehatan atau keselamatan bagi pegawai atau subkontraktor HP; (c) bergantung pada persyaratan keamanan yang wajar, memberikan kepada HP izin penggunaan dan akses yang memadai, gratis, dan aman ke semua fasilitas, informasi dan sistem yang menurut HP adalah penting demi terlaksananya dukungan yang tepat waktu; (d) memastikan bahwa semua label pabrik (seperti nomor seri) masih berada di tempatnya, dapat diakses dan dapat dibaca; (e) menyelenggarakan lingkungan yang sesuai dengan spesifikasi produk dan konfigurasi yang didukung.

Jika Anda menghendaki agar semua penggantian komponen dilakukan oleh perwakilan HP, tersedia kontrak peningkatan dukungan dengan biaya tambahan.

### **Layanan Jaminan Penggantian Unit Lanjutan**

Jaminan Terbatas HP Anda mungkin mencakup layanan jaminan penggantian unit lanjutan. Menurut ketentuan layanan jaminan penggantian unit lanjutan, jika suatu unit disimpulkan menderita cacat, HP akan mengirimkan produk pengganti langsung kepada Anda. Setelah menerima unit pengganti, Anda harus mengembalikan unit yang cacat kepada HP, dengan menggunakan kemasan yang disertakan bersama unit pengganti tersebut, dalam suatu jangka waktu tertentu, biasanya lima belas (15) hari. HP akan menanggung semua biaya pengiriman dan asuransi pengembalian unit cacat tersebut ke HP. Kegagalan untuk mengembalikan unit yang cacat dapat mengakibatkan Anda dikenakan biaya penggantian oleh HP.

### **Pengalihan Jaminan Terbatas ke Negara/Kawasan Lain**

Dalam program Jaminan Terbatas Global HP, Anda dapat membeli produk di suatu negara/kawasan kemudian memindahkannya ke negara/kawasan lain yang memiliki layanan HP, tanpa membatalkan jaminan produk. Persyaratan jaminan, ketersediaan layanan, dan waktu tanggap layanan dapat beragam dari suatu negara/kawasan ke negara/kawasan lain. Juga, waktu tanggapan standar dari layanan jaminan dapat berubah tergantung pada ketersediaan suku cadang setempat. Sebelum memindahkan produk, pelanggan mungkin diminta memberikan informasi spesifik mengenai produk, sesuai dengan proses Pengajuan Jaminan Global HP. Informasi yang diminta tersebut berfungsi untuk memastikan bahwa di negara/kawasan tujuan, HP siap memberikan tingkat layanan jaminan yang diperlukan dan bahwa produk tersebut dirancang agar dapat berfungsi di negara/kawasan tujuan. Setelah produk dialihkan suatu negara/kawasan, maka produk memiliki jaminan yang sama seperti jika produk tersebut dibeli di negara/kawasan tersebut.

Hubungi HP, reseller resmi HP setempat atau rujuk ke situs web di <http://www.hp.com/support> untuk mengawali proses Pengajuan Jaminan Global HP sebelum memindahkan Produk HP ke negara/kawasan lain.

HP tidak bertanggung jawab atas pajak atau cukai impor yang mungkin timbul dalam pemindahan produk-produk itu. Pengalihan produk tersebut mungkin terkena peraturan pengendalian ekspor yang dikeluarkan oleh pemerintah Amerika Serikat atau negara/kawasan lain.

### **Peningkatan Layanan**

HP memiliki serangkaian dukungan dan layanan tambahan bagi produk Anda yang dapat dibeli secara setempat. Namun, sebagian dukungan dan produk yang terkait mungkin hanya tersedia di sebagian negara/kawasan saja. Untuk informasi mengenai ketersediaan peningkatan layanan dan biaya peningkatan layanan ini, lihat situs web HP di <http://www.hp.com/support>.

### **Jaminan Terbatas bagi Opsi-opsi dan Perangkat Lunak**

Persyaratan dan ketentuan Jaminan Terbatas bagi kebanyakan opsi bermerek-HP (Opsis HP) tercantum dalam Jaminan Terbatas yang berlaku bagi Opsis HP tersebut dan disertakan dalam kemasan produk Opsis HP. Jika Opsis HP Anda diinstal pada sebuah Produk Perangkat Keras HP, HP dapat menyediakan layanan jaminan untuk jangka waktu yang ditentukan dalam dokumen jaminan (Masa Jaminan Terbatas Opsis HP) yang disertakan bersama Opsis HP tersebut atau untuk sisa masa jaminan Produk Perangkat Keras HP yang dipasang Opsis HP tersebut, mana yang lebih panjang, namun tidak boleh melampaui tiga (3) tahun sejak tanggal pembelian Opsis HP tersebut. Masa Jaminan Terbatas Opsis HP dimulai sejak tanggal pembelian dari HP atau dari reseller resmi HP. Tanda terima penjualan atau tanda terima pengiriman yang mencantumkan tanggal pembelian Opsis HP tersebut, adalah tanggal dimulainya Opsis HP tersebut. Lihat Jaminan Terbatas Opsis HP Anda untuk rincian lebih lanjut. Opsis-opsi non-HP disediakan secara "APA ADANYA". Namun, para produsen dan pemasok non-HP dapat menyediakan jaminan mereka sendiri langsung kepada Anda.

KECUALI DINYATAKAN DALAM PERJANJIAN LISENSI PENGGUNA-AKHIR PERANGKAT LUNAK ATAU PERJANJIAN LISENSI PROGRAM YANG BERLAKU, ATAU JIKA DITENTUKAN LAIN OLEH HUKUM SETEMPAT, SEMUA PRODUK PERANGKAT LUNAK, TERMASUK PRODUK PERANGKAT LUNAK ATAU SISTEM OPERASI YANG SUDAH DIINSTAL SEBELUMNYA OLEH HP, DISEDIAKAN SECARA 'APA ADANYA'.

Satu-satunya kewajiban HP sehubungan dengan perangkat lunak yang didistribusikan oleh HP di bawah merek dagang HP tercantum dalam lisensi pengguna-akhir atau perjanjian lisensi program yang disertakan dengan perangkat lunak tersebut. Jika media pindahan (removable) yang digunakan HP untuk mendistribusikan perangkat lunak tersebut terbukti mengandung cacat bahan atau cacat pengerjaan dalam masa jaminan selama sembilan puluh (90) hari sejak tanggal pembelian, satu-satunya ganti rugi Anda adalah mengembalikan media pindahan tersebut kepada HP untuk diganti. Untuk media pindahan pita kosong, silakan lihat situs web berikut:

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

Adalah kewajiban Anda untuk menghubungi produsen atau pemasok non-HP untuk mendapatkan dukungan jaminan mereka.

## Dukungan Teknis Perangkat Lunak

Dukungan Teknis Perangkat Lunak untuk Perangkat Lunak HP, perangkat lunak pihak ketiga yang diinstal oleh HP dan perangkat lunak pihak ketiga yang dibeli dari HP, dapat diperoleh dari HP melalui sejumlah cara, termasuk media elektronik dan telepon, dalam waktu sembilan puluh (90) hari sejak tanggal pembelian. Lihat "Menghubungi HP" untuk informasi mengenai sumber daya online dan dukungan melalui telepon. Setiap pengecualian terhadap ketentuan ini akan dicantumkan dalam Perjanjian Lisensi Pengguna Akhir (End User License Agreement atau EULA).

Dukungan Teknis Perangkat Lunak mencakup dukungan untuk:

- Menjawab pertanyaan mengenai penginstalan (cara, langkah pertama, dan persyaratan)
- Melakukan set-up dan mengkonfigurasi perangkat lunak (cara dan langkah awal). **Tidak termasuk** optimisasi sistem, penyesuaian dan konfigurasi jaringan.
- Mengartikan pesan-pesan kesalahan (error) sistem
- Memisahkan masalah sistem dari masalah penggunaan perangkat lunak
- Membantu Anda memperoleh informasi atau pemutakhiran (update) untuk support pack.

Dukungan teknis perangkat lunak TIDAK Mencakup bantuan untuk:

- Membuat atau mendiagnosa program atau source code yang dibuat pengguna.
- Pemasangan produk non-HP

# Menghubungi HP

Hanya HP server tc2120 saja:

- Untuk dukungan teknis online, lihat <http://www.hp.com/support/tc2120>.

Produk dan opsi HP ProLiant:

- Untuk mengetahui sumber daya dukungan online, lihat **www.hp.com**, kemudian pilih **Support and Drivers**. Masukkan nama produk atau pilih kategori produk. Pada halaman dukungan teknis produk, Anda dapat memperoleh informasi mengenai produk Anda dan memilih bantuan dari sejumlah sumber daya self-help (swa-bantu) yang tersedia. Pilih **warranty information** untuk:
  - Mengetahui [tanggal kedaluarsa jaminan](#) untuk produk Anda.
  - Membaca dokumen yang berhubungan dengan jaminan.
  - Mencari informasi mengenai [pemutakhiran layanan](#).
- Nomor telepon Dukungan Teknis di seluruh dunia dapat diperoleh di <http://welcome.hp.com/country/us/eng/wwcontact.html>.
- Siapkan informasi berikut ini sebelum Anda menghubungi dukungan:
  - Nomor seri, nama model, dan nomor model produk.
  - Pesan-pesan kesalahan (error) yang terkait
  - Opsi-opsi tambahan
  - Sistem operasi
  - Perangkat keras atau lunak dari pihak ketiga
  - Pertanyaan-pertanyaan rinci
  - Bukti pembelian dan/atau kepemilikan

© 2004, 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.