

# Jaminan Terbatas dan Dukungan Teknis di Seluruh Dunia untuk Server dan Opsi-opsi HP ProLiant dan IA-32

## Ketentuan Umum

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 EKSPRESIF 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/WILAYAH 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/WILAYAH ATAU NEGARA BAGIAN TERSEBUT, MUNGKIN ADA PENGECUALIAN ATAU BATASAN DARI JAMINAN TERBATAS INI YANG TIDAK BERLAKU BAGI ANDA.

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/WILAYAH KE NEGARA BAGIAN ATAU NEGARA/WILAYAH LAINNYA. ANDA DIANJURKAN UNTUK MERUJUK UNDANG-UNDANG NEGARA/WILAYAH ATAU NEGARA BAGIAN YANG BERLAKU UNTUK MENGETAHUI SECARA PASTI HAK-HAK ANDA.

Jaminan Terbatas ini berlaku bagi perangkat keras bermerek HP dan Compaq (secara kolektif dalam Jaminan Terbatas ini disebut “Produk Perangkat Keras HP”) yang dijual oleh atau disewa-gunakan (lease) dari Hewlett-Packard Company atau Compaq Computer Corporation, anak perusahaan yang sepenuhnya dimiliki oleh Hewlett-Packard Company di Amerika Serikat, anak perusahaannya di seluruh dunia, afiliasinya, reseller resmi, atau distributornya di suatu negara/wilayah (secara kolektif dalam Jaminan Terbatas ini disebut sebagai “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.

Jaminan Terbatas ini berlaku di semua negara/wilayah dan dapat diberlakukan di negara/wilayah 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/wilayah ke negara/wilayah lainnya dan dapat pula bergantung pada syarat-syarat pendaftaran. Walaupun ada ketentuan yang bertentangan dalam pernyataan Jaminan Terbatas ini, dalam hal Anda mengupayakan pemberlakuan jaminan terbatas ini dari HP atau anak perusahaan atau afiliasinya, jaminan ini ditawarkan dan akan dipenuhi hanya oleh Hewlett-Packard Company (atau badan hukum HP yang memiliki hak hukum (yurisdiksi) di negara/wilayah tempat Anda berada), namun pengecualian dan batasan tanggung jawab jaminan ini berlaku bagi seluruh HP, sebagaimana didefinisikan di atas.

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. 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 sesuai persyaratan dan ketentuan dokumen ini jika perangkat keras bermerek HP yang Anda miliki perlu diperbaiki dalam Masa Jaminan Terbatas. Jaminan Terbatas ini hanya berlaku bagi pembeli atau penyewa asli dari Produk Perangkat Keras HP ini dan tidak dapat dialihkan kepada orang lain yang mendapat kepemilikan atas Produk Perangkat Keras HP ini dari pembeli atau penyewa asli.

Produk-produk HP dibuat dari bahan baru atau bahan baru dan bekas yang kinerja serta keandalannya setara dengan bahan baru. Suku cadang dapat berupa suku cadang baru atau setara dengan yang baru. Suku cadang dijamin bebas dari cacat bahan atau cacat pengerjaan selama sisa Masa Jaminan Terbatas dari produk perangkat keras HP di mana suku cadang tersebut awalnya dipasang, namun tidak kurang dari tiga puluh (30) hari, mana yang lebih lama. **HP tidak bertanggung jawab atas masalah interoperabilitas atau kompatibilitas yang mungkin muncul jika suku cadang yang dimaksudkan untuk suatu sistem tertentu dipasang pada sistem lain yang merek atau modelnya berbeda.**

Selama Masa Jaminan Terbatas, HP akan memperbaiki atau mengganti komponen yang rusak. Ini adalah ganti-rugi eksklusif Anda untuk produk-produk cacat. Jika produk HP Anda mengalami kegagalan berulang, di mana kasus ini sangat kecil kemungkinannya, maka HP, berdasarkan pertimbangannya, dapat memutuskan untuk memberikan unit pengganti yang ditentukan HP, di mana unit pengganti tersebut memiliki kinerja perangkat keras yang paling tidak setara dengan produk bermerek HP milik Anda. HP berhak untuk memilih, berdasarkan pertimbangannya semata-mata, untuk mengembalikan uang sebesar harga pembelian atau biaya sewa-guna (dikurangi bunga), alih-alih memberikan produk pengganti. Semua suku cadang komponen atau produk perangkat keras yang dilepaskan di bawah ketentuan Jaminan Terbatas ini menjadi milik HP. Suku cadang atau produk pengganti akan meneruskan status Jaminan Terbatas **yang tersisa** dari suku cadang atau produk yang diganti tersebut, atau memperoleh status jaminan terbatas suku cadang pengganti selama tiga puluh (30) hari sebagaimana dinyatakan di atas.

Jaminan Terbatas ini tidak berlaku pada suku cadang yang dapat habis, juga tidak berlaku pada produk yang bukan bermerek HP. HP tidak menjamin produk pihak ketiga manapun walaupun produk tersebut disertakan dalam Produk Perangkat Keras HP. Selain itu, HP menyediakan semua produk ketiga tersebut secara "APA ADANYA". Namun, produsen atau pemasok asli produk tersebut dapat menyediakan jaminan tersendiri sebagaimana dicantumkan dalam dokumentasi yang menyertai produk ketiga tersebut.

Persyaratan dan ketentuan ini merupakan perjanjian jaminan yang lengkap dan eksklusif antara Anda dan HP atas Produk 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.

**JAMINAN TERBATAS INI TIDAK BERLAKU BAGI PRODUK YANG NOMOR SERINYA SUDAH HILANG ATAU RUSAK ATAU DIANGGAP RUSAK (A) SEBAGAI AKIBAT DARI KECELAKAAN, PERAWATAN YANG TIDAK MEMADAI, PENYALAHGUNAAN, PENGABAIAN, PENGANIAYAAN, PENYIAPAN LOKASI YANG TIDAK BENAR, ATAU PENYEBAB EKSTERNAL LAINNYA, (B) KARENA DIGUNAKAN DI LUAR PARAMETER PENGGUNAAN YANG TERCANTUM PADA DOKUMENTASI PENGGUNA YANG DISERTAKAN BERSAMA PRODUK; (C) KARENA PENGGUNAAN PERANGKAT LUNAK, PIRANTI ANTARMUKA (INTERFACING), ATAU SUKU CADANG YANG TIDAK DIBUAT ATAU DIJUAL OLEH HP; ATAU (D) KARENA MODIFIKASI ATAU SERVIS YANG DILAKUKAN OLEH PIHAK MANAPUN SELAIN (I) HP, (II) PENYEDIA SERVIS HP RESMI, ATAU (III) PEMASANGAN YANG ANDA LAKUKAN SENDIRI ATAS SUKU CADANG HP YANG DAPAT DIGANTI PENGGUNA-AKHIR ATAU ATAS SUKU CADANG YANG DISETUJUI HP, JIKA TERSEDIA SUKU CADANG TERSEBUT TERSEDIA BAGI PRODUK ANDA DI NEGARA/WILAYAH TEMPAT SERVIS DILAKUKAN. 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.**

**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 MEMINDAHKAN 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 COMPAQ ATAU HP KETIKA PRODUK INI DIBUAT.**

## **Batas Pertanggungjawaban**

JIKA PRODUK PERANGKAT KERAS HP ANDA GAGAL BERFUNGSI SEBAGAIMANA DIJAMIN DI ATAS, SATU-SATUNYA GANTI RUGI EKSKLUSIF BAGI ANDA ADALAH PERBAIKAN ATAU PENGGANTIAN. 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.

HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KERUGIAN YANG DISEBABKAN OLEH PRODUK ATAU KEGAGALAN KINERJA PRODUK, TERMASUK KEHILANGAN LABA, KEHILANGAN SIMPANAN, KERUSAKAN KHUSUS, INSIDENTAL 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. BATAS PERTANGGUNGJAWABAN INI BERLAKU KECUALI JIKA DIHARUSKAN LAIN OLEH HUKUM SETEMPAT DI NEGARA/WILAYAH TEMPAT PEMESANAN PRODUK PERANGKAT KERAS HP TERSEBUT.

## **Opsi-opsi dan Perangkat lunak**

HP menjamin bahwa opsi HP yang Anda beli dari HP atau dari reseller resmi HP adalah bebas dari cacat bahan maupun pengerjaan jika digunakan secara normal selama jangka waktu yang ditentukan dalam Tabel Jaminan 2, atau selama sisa masa jaminan Produk Perangkat Keras HP yang dipasang opsi tersebut, mana yang lebih lama, namun tidak lebih dari tiga (3) tahun sejak tanggal pembelian opsi HP tersebut. Ketentuan tersebut tidak berlaku pada opsi-opsi tertentu yang tercantum dalam Tabel 2. Masa jaminan dimulai sejak tanggal pembelian dari HP atau dari reseller resmi HP. Tanda terima penjualan atau pengiriman produk yang bertanggal dan mencantumkan tanggal pembelian atau sewa-guna produk adalah bukti tanggal pembelian produk Anda.

HP TIDAK MEMBERI JAMINAN ATAS PRODUK-PRODUK PERANGKAT LUNAK PIHAK KETIGA, TERMASUK PRODUK PERANGKAT LUNAK ATAU SISTEM OPERASI YANG MUNGKIN TELAH DIINSTAL SEBELUMNYA (PREINSTALLED) OLEH COMPAQ ATAU HP. Jika media removable (yang dapat dipindahkan) yang digunakan HP untuk mendistribusikan perangkat lunak tersebut terbukti mengandung cacat bahan atau cacat pengerjaan dalam masa jaminan selama satu (1) tahun sejak tanggal pembelian, satu-satunya ganti rugi Anda adalah mengembalikan media removable tersebut kepada HP untuk diganti. Satu-satunya kewajiban HP sehubungan dengan perangkat lunak yang didistribusikan oleh HP di bawah merek dagang HP atau Compaq tercantum dalam perjanjian lisensi pemakai-akhir, perjanjian lisensi perangkat lunak, atau perjanjian lisensi program yang berlaku.

## Dukungan Teknis Perangkat Lunak

Dukungan teknis untuk perangkat lunak HP, perangkat lunak pihak ketiga yang sudah diinstal sebelumnya oleh HP, serta perangkat lunak pihak ketiga yang dibeli dari HP, tersedia dari situs web HP atau melalui telepon selama sembilan puluh (90) hari sejak tanggal pembelian. Lihat “[Menghubungi HP](#)” untuk informasi mengenai sumber daya online dan nomor telepon yang dapat dihubungi.

Dukungan telepon (Layanan Dukungan Perangkat Lunak) mencakup bantuan dalam hal:

- Menjawab pertanyaan mengenai instalasi (cara, langkah pertama, dan persyaratan)
- Melakukan set up dan konfigurasi perangkat lunak (cara dan langkah pertama; tidak termasuk optimasi sistem, perubahan sesuai kebutuhan, serta konfigurasi jaringan)
- Menggunakan perangkat (tool) untuk manajemen sistem dan perangkat lunak diagnostik
- Mengartikan pesan-pesan kesalahan (error) sistem
- Memisahkan masalah sistem dari masalah penggunaan perangkat lunak
- Membantu Anda memperoleh informasi atau pemutakhiran (update) untuk support pack.

Layanan tambahan seperti Layanan Start-up dan Instalasi dapat dibeli dengan membayar biaya tambahan (lihat “[Peningkatan Layanan](#)”). Tersedia sumber daya online gratis untuk memperoleh layanan dan informasi mengenai produk Anda (lihat “[Menghubungi HP](#)”).

Jangkauan dari Layanan Dukungan Perangkat Lunak ini dapat berubah bergantung pada persyaratan hukum dari negara/wilayah setempat. Setelah sembilan puluh (90) hari pertama, Layanan Dukungan Perangkat Lunak akan tersedia dengan dikenakan biaya atas semua perangkat lunak operasi dan kumpulan perangkat lunak (bundled software) yang disediakan HP (lihat “[Peningkatan Layanan](#)”).

## Masa Jaminan

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

Produk Server	Tahun 1	Tahun 2	Tahun 3
HP server tc2120	Suku cadang <sup>1</sup> , Di tempat 1HK <sup>2</sup>	–	–
ProLiant BL e-Class server blades <sup>3</sup>	Hanya suku cadang 1HK	–	–
ProLiant BL e-Class server blade enclosures, baki penghubung	Suku cadang, Di tempat 1 HK	Suku cadang, Di tempat 1 HK	Suku cadang, Di tempat 1 HK
ProLiant BL30p server blades	Suku cadang, Di tempat 1HK	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK
ProLiant BL p-Class server blades (tidak termasuk BL30p), server blade enclosures, interconnects, power enclosures, power distribution, diagnostic stations	Suku cadang, Di tempat 1 HK	Suku cadang, Di tempat 1 HK	Suku cadang, Di tempat 1 HK
Packaged cluster ProLiant CL1850 dan CL380 <sup>4</sup>	Suku cadang, Di tempat 1 HK	Suku cadang, Di tempat 1 HK	Suku cadang, Di tempat 1 HK
ProLiant DL140	Suku cadang, Di tempat 5 HK <sup>5</sup>	-	-
ProLiant DL145	Hanya suku cadang 5HK	-	-
ProLiant DL320	Suku cadang, Di tempat 1 HK	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK
ProLiant ML110	Suku cadang, Di tempat 1 HK	–	–
ProLiant ML150	Hanya suku cadang <sup>6</sup>	Hanya suku cadang	Hanya suku cadang
ProLiant ML310	Suku cadang, Di tempat 1 HK	–	–
ProLiant ML330 G2, G3	Suku cadang, Di tempat 1 HK	–	–

*lanjutan*

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

Produk Server	Tahun 1	Tahun 2	Tahun 3
Semua Model ProLiant yang lain	Suku cadang, Di tempat 1 HK	Suku cadang, Di tempat 1 HK	Suku cadang, Di tempat 1 HK
<p><b>Catatan</b></p> <p><sup>1</sup> Jaminan Suku Cadang HP mencakup penggantian gratis atas suku cadang yang cacat saja (termasuk ongkos kirim).</p> <p><sup>2</sup> <b>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.</b> Waktu tanggap yang ditargetkan untuk melakukan servis adalah hari kerja berikutnya (1HK), berdasarkan jam kerja standar di negara/wilayah tempat panggilan dilakukan. Layanan jaminan di tempat pada hari kerja berikutnya disediakan berdasarkan upaya yang wajar secara komersial. Di beberapa negara/wilayah 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.</p> <p><sup>3</sup> Server blade ProLiant BL e-Class tidak disertai atribut jaminan dari enklosur server blade.</p> <p><sup>4</sup> Cluster ProLiant lainnya dikenai atribut jaminan dari komponen-komponennya.</p> <p><sup>5</sup> Waktu tanggap yang ditargetkan untuk suku cadang adalah 1 sampai 5 hari kerja (5HK).</p> <p><sup>6</sup> Produk ini awalnya hanya ditawarkan di Asia Pasifik saja. Dukungan jaminan hanya terdiri dari 3 tahun jaminan suku-cadang-saja. Produk ini hanya tersedia dalam Care Pack yang memberikan 1 tahun layanan jaminan di-tempat tambahan.</p>			

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

Produk Opsi	Tahun 1	Tahun 2	Tahun 3
Baterai	Hanya suku cadang <sup>2</sup> saja 5HK <sup>3</sup>	–	–
Kabel	Hanya suku cadang 5HK	–	–
Disk Drive Enclosures	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK
Hard Disk Drive (ATA) <sup>4</sup>	Hanya suku cadang 5HK	–	–
Hard Disk Drive (SCSI)	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK
Adaptor Host Bus	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK
Memori	Hanya suku cadang 5HK	–	–
Adaptor Jaringan (NIC)	Hanya suku cadang 5HK	–	–
Penggerak Optik	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK
Proteksi dan Manajemen Daya	Suku Cadang, Layanan di Pusat Servis, Layanan di tempat 1HK <sup>5</sup>	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK
Prosesor	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK
Rak dan Aksesori Rak	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK
Remote Insight Lights Out Edition II board	Hanya suku cadang 5HK	–	–
Smart Array Shared Storage	Suku cadang, Di tempat 1 HK	Suku cadang, Di tempat 1 HK	Suku cadang, Di tempat 1 HK

*lanjutan*

**Tabel 2: Opsi-opsi Server ProLiant dan IA-32 lanjutan**

Produk Opsi	Tahun 1	Tahun 2	Tahun 3
Storage Array Controller	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK	Hanya suku cadang 5HK
<p><b>Catatan</b></p> <p><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.</p> <p><sup>2</sup> Jaminan Suku Cadang HP mencakup penggantian gratis atas suku cadang yang cacat saja.</p> <p><sup>3</sup> Waktu tanggap yang ditargetkan untuk suku cadang adalah 1 sampai 5 hari kerja (5HK).</p> <p><sup>4</sup> Opsi-opsi ini memiliki masa jaminan maksimum selama satu (1) tahun, berapapun masa jaminan sistem tempat opsi tersebut dipasang.</p> <p><sup>5</sup> HP dapat, berdasarkan pertimbangannya semata-mata, menentukan bahwa layanan jaminan di-tempat tidak diperlukan, berdasarkan kasus per kasus. Waktu tanggap yang ditargetkan untuk melakukan servis adalah hari kerja berikutnya (1HK), berdasarkan jam kerja standar di negara/wilayah tempat panggilan dilakukan. Layanan jaminan di tempat pada hari kerja berikutnya disediakan berdasarkan upaya yang wajar secara komersial. Di beberapa negara/wilayah 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.</p>			

**Tabel 3: Produk Perangkat Lunak**

Produk Perangkat Lunak	Dukungan Teknis	Waktu Tanggap yang Ditargetkan <sup>1</sup>
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>	1 tahun penggantian media cacat	5 hari kerja <sup>3</sup>
<p><b>Catatan</b></p> <p><sup>1</sup> Waktu tanggap yang ditargetkan untuk Dukungan Perangkat Lunak melalui Telepon didasarkan pada jam kerja standar di negara/wilayah tempat panggilan dilakukan, biasanya mulai pukul 08:00 sampai 17:00, Senin sampai Jumat.</p> <p><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)).</p> <p><sup>3</sup> Waktu tanggap untuk penggantian media didasarkan pada upaya yang wajar secara komersial.</p>		

## Jenis Layanan Jaminan

Agar HP dapat menyediakan dukungan dan servis terbaik dalam masa Jaminan, HP sangat menyarankan pelanggan untuk menerima penggunaan, atau memanfaatkan, teknologi dukungan yang disediakan oleh HP. Ini mencakup perangkat diagnostik, pembantu konfigurasi, dan yang terutama, solusi dukungan jarak jauh HP (“Phone Home”). Jika pelanggan memilih untuk tidak memanfaatkan kapabilitas dukungan jarak jauh yang tersedia, biaya tambahan mungkin dikenakan akibat meningkatnya kebutuhan akan sumber daya dukungan.

Jaminan Terbatas HP Anda terdiri atas perbaikan atau penggantian suku cadang yang cacat, termasuk opsi-opsi yang menurut perangkat lunak Intelligent Manageability dikenal sebagai “pragagal” (prefailure).

## Sumber Daya Online

Banyak sumber daya online yang tersedia *secara gratis bagi Anda* untuk membantu Anda memecahkan masalah teknis sebelum menghubungi Dukungan Teknis. Lihat “[Menghubungi HP](#)” untuk informasi lebih jauh.

## Jaminan Layanan Di Tempat

Layanan Jaminan Terbatas HP Anda mungkin mencakup layanan di-tempat untuk memperbaiki perangkat keras. Untuk sebagian produk, Jaminan Terbatas HP Anda mungkin dilengkapi dengan Care Pack yang menyediakan satu tahun layanan di-tempat (lihat Tabel Masa Jaminan 1 dan 2 serta catatan yang terkait.) HP menyediakan layanan di-tempat (pengerjaan) dalam 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.

## Jaminan Servis di Pusat Servis (Carry-in)

Menurut ketentuan layanan di pusat servis (carry-in), Anda mungkin harus mengirimkan produk HP ke lokasi servis resmi untuk diperbaiki. Anda harus membayar di muka segala biaya pengiriman, pajak, atau bea yang terkait dengan pemindahan produk. Selain itu, Anda bertanggung jawab untuk memastikan pengiriman atau pengembalian produk. Anda lah yang menanggung risiko kehilangan sewaktu pengiriman.

## Program Penggantian Suku Cadang oleh Pemakai

Program Penggantian Suku Cadang oleh Pemakai tidak tersedia bagi produk-produk ISS di Negara/Wilayah Asia Pasifik.

## Pengalihan Jaminan ke Negara/Wilayah Lain

Anda dapat membeli produk di suatu negara/wilayah kemudian memindahkannya ke negara/wilayah lain di mana terdapat layanan HP, tanpa membatalkan jaminan produk. Persyaratan jaminan, ketersediaan layanan, dan waktu tanggap layanan dapat beragam dari suatu negara/wilayah ke negara/wilayah lainnya. Mungkin berlaku biaya tambahan. Sebelum memindahkan produk, pelanggan mungkin diminta memberikan informasi spesifik mengenai produk, sesuai dengan proses Pengajuan Jaminan Global. Informasi yang diminta tersebut berfungsi untuk memastikan bahwa di negara/wilayah tujuan, HP siap memberikan tingkat layanan jaminan yang diperlukan dan bahwa produk tersebut dirancang agar dapat berfungsi di negara/wilayah tujuan. Hubungi HP, reseller resmi HP setempat atau rujuk ke situs web di [www.compaq.com/support/warranty\\_upgrades/global\\_warranty.html](http://www.compaq.com/support/warranty_upgrades/global_warranty.html) untuk mengawasi proses Pengajuan Jaminan Global sebelum memindahkan produk-produk HP ke negara/wilayah lain.

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

## Peningkatan Layanan

Layanan HP menawarkan perlindungan tambahan di luar jaminan dasar Anda. Layanan ini bersifat fleksibel dan ditujukan untuk menyediakan dukungan dalam tingkat yang sesuai dengan berbagai kebutuhan lingkungan Teknologi Informasi yang berbeda. Layanan ini menyediakan:

- Perlindungan terhadap kemungkinan perangkat tidak berfungsi
- Waktu tanggap yang sudah pasti
- Dukungan Instalasi dan Start-up (memulai penggunaan)
- Satu sumber tunggal untuk mendapatkan bantuan pakar dalam memenuhi kebutuhan dukungan bagi perangkat keras dan perangkat lunak Anda.

Untuk informasi mengenai peningkatan, lihat [www.hp.com](http://www.hp.com), kemudian pilih support and drivers, kemudian pilih Compaq warranty information, selanjutnya pilih [Purchase a warranty upgrade or extension for your product](#).

## Menghubungi HP

Hanya HP server tc2120 saja:

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

Produk dan opsi HP ProLiant:

- Untuk sumber daya dukungan online, lihat [www.hp.com](http://www.hp.com), kemudian pilih **support and drivers**, kemudian [compaq support](#).
- Untuk mengetahui tanggal kedaluarsa jaminan untuk produk server dan opsi Anda, kunjungi [www.hp.com](http://www.hp.com), kemudian pilih **support and drivers**, lalu pilih **Click here for Compaq and HP ProLiant servers**, dan selanjutnya [warranty information](#).

- Untuk informasi mengenai peningkatan layanan, kunjungi **www.hp.com**, kemudian pilih **support and drivers**, lalu pilih **Compaq warranty information**, selanjutnya [Purchase a warranty upgrade or extension for your product](#).
- Nomor telepon Dukungan Teknis di seluruh dunia dapat diperoleh di <http://welcome.hp.com/country/us/eng/wwwcontact.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