



Agreement Number(s) where required:

Nomer Pejanjian bilamana diperlukan:

HP:.....

Customer:.....

Pelanggan:

Effective Date (if applicable):.....

Tanggal Berlaku (jika ada):

Term Length (if applicable):.....

Masa Berlaku (jika ada):

HP CUSTOMER TERMS: SUPPORT KETENTUAN PELANGGAN ATAS DUKUNGAN HP

- Parties.** These terms represent the agreement (“**Agreement**”) that governs the purchase of support services from the Hewlett-Packard Company entity identified in the signature section below (“**HP**”) by the Customer entity identified below (“**Customer**”).

Para Pihak. Istilah-istilah ini mewakili perjanjian (“Perjanjian”) yang mengatur pembelian layanan dukungan dari Hewlett-Packard Company yang tertera dalam bagian tanda tangan bagian di bawah ini (“HP”) oleh pelanggan yang tertera di bawah ini (“pelanggan”).
- Orders.** “**Order**” means the accepted order including any supporting materials which the parties identify as incorporated either by attachment or reference (“**Supporting Material**”). Supporting Material may include (as examples) support product lists, hardware or software specifications, standard or negotiated service descriptions, data sheets and their supplements, and statements of work (SOWs), published warranties and service level agreements, and may be available to Customer in hard copy or by accessing a designated HP website.

Pesanan. “Pesanan” berarti urutan diterima termasuk bahan-bahan pendukung dimana para pihak mengidentifikasi didalam lampiran atau referensi (“materi pendukung”). Materi pendukung termasuk (sebagai contoh) daftar produk, spesifikasi perangkat keras atau perangkat lunak, layanan deskripsi standar atau yang telah dinegosiasi, lembar data dan suplemen, dan pernyataan kerja (SOW), jaminan yang dipublikasikan dan perjanjian tingkat layanan, dan tersedia untuk pelanggan dalam hard copy atau mengakses pada website HP yang ditentukan.
- Scope and Order Placement.** These terms may be used by Customer either for a single Order or as a framework for multiple Orders. In addition, these terms may be used on a global basis by the parties’ “**Affiliates**”, meaning any entity controlled by, controlling, or under common control with a party. The parties can confirm their agreement to these terms either by signature where indicated at the end or by referencing these terms on Orders. Affiliates participate under these terms by placing orders which specify service delivery in the same country as the HP Affiliate accepting the Order, referencing these terms, and specifying any additional terms or amendments to reflect local law or business practices.

Lingkup dan Penempatan Pesanan. Istilah-istilah ini dapat digunakan oleh pelanggan untuk pesanan tunggal atau sebagai kerangka kerja untuk beberapa pesanan. Selain itu, istilah-istilah ini dapat digunakan pada skala global oleh pihak-pihak “afiliasinya”, dimana setiap entitas yang dikuasai, mengendalikan, atau di bawah kendali umum oleh satu pihak. Para pihak dapat menegaskan kesepakatan mereka terhadap ketentuan ini baik dengan tanda tangan dimana tertera pada akhir ketentuan ini atau dengan mengacu pada ketentuan ini pada pesanan pesannya. Afiliasi yang menggunakan ketentuan ini dengan menempatkan pesanan yang menentukan pelayanan di negara yang sama dimana afiliasi HP menerima pesanan, mengacu kepada ketentuan ini, dan menentukan ketentuan tambahan atau amandemen untuk menyesuaikan dengan hukum setempat atau praktek-praktek bisnis.
- Order Arrangements.** Customer may place orders with HP through our website, customer-specific portal, or by letter, fax or e-mail. Where appropriate, orders must specify a service delivery date. If Customer extends the service delivery date of an existing Order beyond ninety (90) days, then it will be considered a new order.



Agreement Number(s) where required:

Nomer Pejanjian bilamana diperlukan:

HP:.....

Customer:.....

Pelanggan:

Effective Date (if applicable):.....

Tanggal Berlaku (jika ada):

Term Length (if applicable):.....

Masa Berlaku (jika ada):

Pengaturan Pesanan. Pelanggan dapat memesan kepada HP melalui website kami atau portal spesifik-pelanggan, atau surat, fax atau email. Dimana, pesanan harus menentukan tanggal penyerahan layanan. Jika pelanggan memperpanjang tanggal penyerahan dari Pesanan yang ada melebihi sembilan puluh (90) hari, maka hal tersebut akan dianggap Pesanan baru.

- 5. Prices and Taxes.** Prices will be as quoted in writing by HP or, in the absence of a written quote, as set out on our website, customer-specific portal, or HP published list price at the time an order is submitted to HP. Prices are exclusive of taxes, duties, and fees (including installation, shipping, and handling) unless otherwise quoted. If a withholding tax is required by law, please contact the HP order representative to discuss appropriate procedures.

Harga dan Pajak. Harga akan seperti disampaikan secara tertulis oleh HP, atau apabila tidak adanya penawaran tertulis, seperti yang ditetapkan di web, portal pelanggan atau daftar harga HP yang dipublikasikan pada saat pesanan dikirimkan ke HP. Harga tidak termasuk pajak, cukai, dan biaya (termasuk instalasi, pengiriman, dan penanganan) kecuali jika disampaikan lain. Jika withholding tax diperlukan oleh undang undang, harap menghubungi perwakilan pemesanan HP untuk membahas prosedur yang tepat.

- 6. Invoices and Payment.** Customer agrees to pay all invoiced amounts within thirty (30) days of HP's invoice date. HP may suspend or cancel performance of open Orders or services if Customer fails to make payments when due.

Tagihan dan Pembayaran. Pelanggan setuju untuk membayar semua tagihan dalam waktu tiga puluh (30) hari dari tanggal tagihan HP. HP dapat menangguhkan atau membatalkan pekerjaan atas pesanan yang sedang dilaksanakan atau jasa jika pelanggan gagal untuk melakukan pembayaran pada waktu jatuh tempo.

- 7. Support Services.** HP's support services will be described in the applicable Supporting Material , which will cover the description of HP's offering, eligibility requirements, service limitations and Customer responsibilities, as well as the Customer systems supported.

Jasa Layanan Dukungan. Layanan dukungan HP akan dijelaskan dalam dukungan materi yang berlaku, yang akan mencakup deskripsi HP menawarkan, persyaratan persyaratan, layanan keterbatasan dan tanggung-jawab pelanggan, serta sistem pelanggan yang didukung.

- 8. Eligibility.** HP's service, support and warranty commitments do not cover claims resulting from:

1. improper use, site preparation, or site or environmental conditions or other non-compliance with applicable Supporting Material;
2. Modifications or improper system maintenance or calibration not performed by HP or authorized by HP;
3. Failure or functional limitations of any non-HP software or product impacting systems receiving HP support or service;
4. Malware (e.g. virus, worm etc.) not introduced by HP; or
5. Abuse, negligence, accident, fire or water damage, electrical disturbances, transportation by Customer, or other causes beyond HP's control.

Memenuhi Persyaratan. Jasa, Dukungan dan komitmen atas jaminan HP tidak mencakup klaim yang dihasilkan dari:



Agreement Number(s) where required:

Nomer Pejanjian bilamana diperlukan:

HP:.....

Customer:.....

Pelanggan:

Effective Date (if applicable):.....

Tanggal Berlaku (jika ada):

Term Length (if applicable):.....

Masa Berlaku (jika ada):

- 1. Penggunaan yang tidak sesuai, persiapan tempat atau tempat atau kondisi lingkungan atau lainnya yang tidak sesuai dengan materi pendukung;*
- 2. Modifikasi atau pemeliharaan sistem yang tidak tepat atau kalibrasi yang tidak dilakukan oleh HP atau diberi kuasa oleh HP;*
- 3. Kegagalan atau keterbatasan fungsional perangkat lunak non-HP atau produk yang berdampak pada sistem penerimaan dukungan atau jasa HP;*
- 4. Malware (misalnya, virus, worm, dll) tidak diperkenalkan oleh HP; atau*
- 5. Penyalahgunaan, kelalaian, kecelakaan, kebakaran atau kerusakan yang diakibatkan oleh air, gangguan listrik, transportasi oleh pelanggan, atau penyebab lain di luar kendali HP.*

9. Dependencies. HP's ability to deliver services will depend on Customer's reasonable and timely cooperation and the accuracy and completeness of any information from Customer needed to deliver the services.

Dependensi. Kemampuan HP untuk memberikan jasa layanan akan tergantung pada kewajaran pelanggan dan kesepakatan jangka waktu dan keakuratan dan kelengkapan data dari pelanggan yang diperlukan untuk memberikan jasa layanan.

10. Change Orders. We each agree to appoint a project representative to serve as the principal point of contact in managing the delivery of services and in dealing with issues that may arise. Requests to change the scope of services or deliverables will require a change order signed by both parties.

Perubahan Pesanan. Para pihak sepakat untuk menunjuk perwakilan proyek untuk bertindak sebagai penghubung utama dalam mengelola penyerahan jasa jasa dan dalam berurusan dengan masalah-masalah yang mungkin timbul. Permintaan untuk mengubah cakupan layanan atau penyerahan akan memerlukan suatu perubahan pesanan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak.

11. Services Performance. Services are performed using generally recognized commercial practices and standards. Customer agrees to provide prompt notice of any such service concerns and HP will re-perform any service that fails to meet this standard.

Pelaksanaan Jasa Layanan. Jasa Layanan dilaksanakan dengan menggunakan praktek-praktek komersial yang diakui secara umum dan standar. Pelanggan setuju untuk memberikan pemberitahuan dimuka terhadap permasalahan/keluhan jasa layanan.

12. Intellectual Property Rights. No transfer of ownership of any intellectual property will occur under this Agreement. Customer grants HP a non-exclusive, worldwide, royalty-free right and license to any intellectual property that is necessary for HP and its designees to perform the ordered services.

Hak Kekayaan Intelektual. Tidak ada pengalihan kepemilikan kekayaan intelektual dalam Perjanjian ini. Pelanggan memberikan HP hak non-eksklusif, secara global, bebas royalti dan lisensi apapun intelektual yang diperlukan untuk HP dan pihak yang ditunjuk untuk melakukan layanan yang dipesan.

13. Intellectual Property Rights Infringement. HP will defend and/or settle any claims against Customer that allege that an HP-branded product or service as supplied under this Agreement infringes the intellectual property rights of a third party. HP will rely on Customer's prompt notification of the claim and cooperation with our defense. HP may modify the product or service so as to be non-infringing and materially equivalent, or we may procure a license. If these options are not available, we will refund to Customer the amount paid for the affected product in the first year or



Agreement Number(s) where required:

Nomer Pejanjian bilamana diperlukan:

HP:.....

Customer:.....

Pelanggan:

Effective Date (if applicable):.....

Tanggal Berlaku (jika ada):

Term Length (if applicable):.....

Masa Berlaku (jika ada):

the depreciated value thereafter or, for support services, the balance of any pre-paid amount or, for professional services, the amount paid. HP is not responsible for claims resulting from any unauthorized use of the products or services.

Pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual. HP akan membela dan/atau menyelesaikan klaim apapun terhadap pelanggan yang menyatakan bahwa produk merek HP atau jasa seperti yang disediakan berdasarkan Perjanjian ini melanggar hak kekayaan intelektual pihak ketiga. HP akan bergantung pada kecepatan pemberitahuan pelanggan atas klaim dan bekerjasama dengan pembelaan kami. HP dapat mengubah produk atau jasa untuk menjadikan sesuatu yang tidak melanggar dan materi yang setara, atau para pihak mungkin mendapatkan lisensi. Jika pilihan ini tidak tersedia, kami akan mengembalikan kepada pelanggan jumlah yang dibayar untuk produk yang dipakai pada tahun pertama atau nilai depresiasi dikemudian hari atau, untuk layanan dukungan, sisa dari setiap jumlah yang belum dibayarkan, atau untuk jasa profesional, jumlah yang dibayar. HP tidak bertanggung jawab atas klaim yang dihasilkan dari penggunaan yang tidak sesuai dengan penggunaan dari produk atau jasa.

- 14. Confidentiality.** Information exchanged under this Agreement will be treated as confidential if identified as such at disclosure or if the circumstances of disclosure would reasonably indicate such treatment. Confidential information may only be used for the purpose of fulfilling obligations or exercising rights under this Agreement, and shared with employees, agents or contractors with a need to know such information to support that purpose. Confidential information will be protected using a reasonable degree of care to prevent unauthorized use or disclosure for 3 years from the date of receipt or (if longer) for such period as the information remains confidential. These obligations do not cover information that: i) was known or becomes known to the receiving party without obligation of confidentiality; ii) is independently developed by the receiving party; or iii) where disclosure is required by law or a governmental agency.

Kerahasiaan. Pertukaran Informasi di bawah Perjanjian ini akan diperlakukan sebagai rahasia jika diidentifikasi pada pengungkapan atau jika keadaan pengungkapan perlu dilakukan. Informasi rahasia mungkin hanya digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kewajiban atau melaksanakan hak-hak di bawah Perjanjian ini, dan berbagi dengan karyawan, agen, atau kontraktor yang perlu mengetahui informasi tersebut untuk mendukung tujuan tersebut. Informasi rahasia akan dilindungi dengan menggunakan tingkat pelaksanaan yang memadai untuk mencegah penggunaan yang tidak sah atau pengungkapan selama 3 tahun dari tanggal atau (jika lebih lama) untuk jangka waktu sebagaimana informasi tetap rahasia. Kewajiban ini tidak mencakup informasi yang: i) dikenal atau menjadi diketahui pihak penerima tanpa kewajiban kerahasiaan; II) secara independen dikembangkan oleh pihak penerima; atau iii) di mana pengungkapan diharuskan oleh hukum atau lembaga pemerintah.

- 15. Personal Information.** Each party shall comply with their respective obligations under applicable data protection legislation. HP does not intend to have access to personally identifiable information (“PII”) of Customer in providing services. To the extent HP has access to Customer PII stored on a system or device of Customer, such access will likely be incidental and Customer will remain the data controller of Customer PII at all times. HP will use any PII to which it has access strictly for purposes of delivering the services ordered.

Informasi Pribadi. Masing-masing pihak harus mematuhi kewajiban mereka masing-masing berdasarkan undang-undang perlindungan data yang berlaku. HP tidak bermaksud untuk memiliki akses ke informasi pribadi (“PII”) pelanggan dalam menyediakan layanan. Sejauh HP memiliki akses ke pelanggan PII yang disimpan pada sistem atau perangkat pelanggan, akses tersebut kemungkinan



Agreement Number(s) where required:

Nomer Pejanjian bilamana diperlukan:

HP:.....

Customer:.....

Pelanggan:

Effective Date (if applicable):.....

Tanggal Berlaku (jika ada):

Term Length (if applicable):.....

Masa Berlaku (jika ada):

insidentil dan pelanggan akan tetap menkontrol data atas pelanggan PII setiap saat. HP akan menggunakan setiap PII yang memiliki akses tertentu untuk tujuan memberikan layanan yang dipesan.

16. Global Trade compliance. Services provided under these terms are for Customer's internal use and not for further commercialization. HP may suspend its performance under this Agreement to the extent required by laws applicable to either party.

Kepatuhan terhadap Perdagangan Global. Jasa yang disediakan di bawah ketentuan ini adalah untuk pelanggan penggunaan internal dan tidak untuk komersialisasi lebih lanjut. HP dapat menangguhkan pelaksanaan di bawah Perjanjian ini sejauh yang diperlukan oleh undang-undang yang berlaku untuk salah satu pihak.

17. Limitation of Liability. HP's liability to Customer under this Agreement is limited to the greater of \$1,000,000 or (equivalent to local currency); or the amount payable by Customer to HP for the relevant Order. Neither Customer nor HP will be liable for lost revenues or profits, downtime costs, loss or damage to data or indirect, special or consequential costs or damages. This provision does not limit either party's liability for: unauthorized use of intellectual property, death or bodily injury caused by their negligence; acts of fraud; wilful repudiation of the Agreement; nor any liability which may not be excluded or limited by applicable law.

Batasan Tanggung jawab. HP akan bertanggung jawab atas kerusakan yang diderita pelanggan sebagai akibat dari pembelian jasa dari HP, sampai dengan \$1.000.000 atau (setara dengan mata uang lokal); atau jumlah yang dibayarkan oleh pelanggan ke HP untuk pesanan terkait. Kecuali untuk penggunaan yang tidak sesuai oleh pelanggan atau kekayaan intelektual HP, pelanggan maupun HP tidak bertanggung jawab untuk kehilangan pendapatan atau keuntungan, biaya down time, kehilangan atau kerusakan data atau kerusakan tidak langsung, khusus. Tidak satu pihak pun membatasi kewajiban mereka untuk: kematian atau cedera yang disebabkan oleh kelalaian mereka; tindakan penipuan; penolakan yang disengaja dari perjanjian; atau kewajiban apapun yang mungkin tidak dikecualikan atau dibatasi oleh hukum yang berlaku.

18. Disputes. If Customer is dissatisfied with any services purchased under these terms and disagrees with HP's proposed resolution, we both agree to promptly escalate the issue to a Vice President (or equivalent executive) in our respective organizations for an amicable resolution without prejudice to the right to later seek a legal remedy.

Perselisihan. Jika pelanggan tidak puas dengan jasa yang dibeli di bawah ketentuan ini dan tidak setuju dengan resolusi yang diusulkan HP, para pihak setuju untuk segera meng-escalasi permasalahan tersebut kepada Wakil Presiden (atau eksekutif yang setara) di organisasi masing-masing pihak untuk penyelesaian secara damai tanpa prasangka atas hak untuk kemudian mencari penyelesaian secara hukum.

19. Force Majeure. Neither party will be liable for performance delays nor for non-performance due to causes beyond its reasonable control, except for payment obligations.

Force Majeure. Tidak satu pihak pun akan bertanggung jawab terhadap keterlambatan pekerjaan atau tidak dilaksanakannya pekerjaan yang disebabkan oleh faktor diluar kendali yang wajar, kecuali untuk pembayaran.

20. Termination. Either party may terminate this Agreement on written notice if the other fails to meet



Agreement Number(s) where required:

Nomer Pejanjian bilamana diperlukan:

HP:.....

Customer:.....

Pelanggan:

Effective Date (if applicable):.....

Tanggal Berlaku (jika ada):

Term Length (if applicable):.....

Masa Berlaku (jika ada):

any material obligation and fails to remedy the breach within a reasonable period after being notified in writing of the details. If either party becomes insolvent, unable to pay debts when due, files for or is subject to bankruptcy or receivership or asset assignment, the other party may terminate this Agreement and cancel any unfulfilled obligations. Any terms in the Agreement which by their nature extend beyond termination or expiration of the Agreement will remain in effect until fulfilled and will apply to both parties' respective successors and permitted assigns.

Pengakhiran. Salah satu pihak dapat mengakhiri perjanjian ini atas pemberitahuan tertulis jika salah satu pihak gagal dalam memenuhi kewajiban dan gagal untuk memperbaiki pelanggaran dalam jangka waktu tertentu setelah diberitahu secara tertulis. Jika salah satu pihak menjadi pailit, tidak mampu membayar hutang saat jatuh tempo, mengajukan pailit atau dalam keadaan pengawasan atau asset assignment, pihak lain dapat mengakhiri perjanjian ini dan membatalkan setiap kewajiban yang tidak terpenuhi. Segala ketentuan dalam perjanjian yang oleh karena sifatnya tidak termasuk dalam hal pengakhiran atau berakhirnya perjanjian akan tetap berlaku sampai terpenuhi dan akan tetap berlaku bagi masing masing penerus kedua belah pihak dan pihak pihak yang diizinkan untuk menugaskan.

21. General. This Agreement represents our entire understanding with respect to its subject matter and supersedes any previous communication or agreements that may exist. Modifications to the Agreement will be made only through a written amendment signed by both parties. The Agreement will be governed by the laws of the country of HP or the HP Affiliate accepting the Order and the courts of that locale will have jurisdiction, however, HP or its Affiliate may, bring suit for payment in the country where the Customer Affiliate that placed the Order is located. Customer and HP agree that the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods will not apply. Claims arising or raised in the United States will be governed by the laws of the state California of where Customer US Affiliate is headquartered, excluding rules as to choice and conflict of law.

Umum. Perjanjian ini mewakili keseluruhan pemahaman para pihak sehubungan dengan materi dan menggantikan komunikasi sebelumnya atau perjanjian yang mungkin ada. Perubahan Perjanjian akan dibuat hanya melalui amandemen tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak. Perjanjian ini akan diatur oleh undang-undang negara afiliasi HP yang menerima pesanan dan pengadilan lokal yang memiliki yurisdiksi, namun, HP dapat, membawa gugatan untuk pembayaran di negara di mana pelanggan afiliasi yang menempatkan pesanan berada. Pelanggan dan HP setuju bahwa Konvensi PBB tentang kontrak untuk penjualan barang internasional tidak akan berlaku. Klaim yang timbul atau diajukan di Amerika Serikat akan diatur oleh hukum negara bagian dimana Pelanggan Afiliasi Amerika Serikat tersebut berkantor pusat, kecuali peraturan pilihan dan konflik hukum.

SUPPLEMENTAL DATA SHEET LAMPIRAN TAMBAHAN

This Supplemental Data Sheet provides additional general requirements and limitations that apply to HP's support offerings , which are set forth in detail in offering-specific datasheets with the exception of those support offerings delivered by HP Software.

Lampiran Tambahan ini menjelaskan persyaratan umum tambahan dan batasan yang berlaku terhadap tawaran dukungan HP, yang disusun secara rinci didalam lembar penawaran khusus dengan pengecualian terhadap penawaran dukungan tersebut yang diserahkan oleh Perangkat Lunak HP.



Agreement Number(s) where required:

Nomer Pejanjian bilamana diperlukan:

HP:.....

Customer:.....

Pelanggan:

Effective Date (if applicable):.....

Tanggal Berlaku (jika ada):

Term Length (if applicable):.....

Masa Berlaku (jika ada):

1. SERVICE ELIGIBILITY

1. PERSYARATAN JASA

- **Hardware Support-General Eligibility.** Hardware products must be in good operating condition, as reasonably determined by HP, to be eligible for placement under support. You must also maintain eligible products at the latest HP-specified configuration and revision levels. *Dukungan Perangkat Keras – Persyaratan Umum. Produk perangkat keras harus dalam kondisi operasi yang baik, sebagaimana ditentukan oleh HP, untuk dapat memenuhi syarat untuk mendapatkan dukungan. Anda juga harus menjaga produk terhadap konfigurasi akhir dan tingkatan revisi.*
- **Return to Support.** If you allow support to lapse, HP may charge you additional fees to resume support or require you to perform certain hardware or software upgrades. *Melanjutkan Dukungan. Jika Anda membiarkan dukungan melampaui batas waktu, HP dapat membebaskan biaya tambahan untuk melanjutkan dukungan atau meminta Anda untuk melakukan beberapa upgrade terhadap perangkat keras dan perangkat lunak.*
- **Use of Proprietary Service Tools.** HP may require you to use certain hardware and/or software system and network diagnostic and maintenance programs (“Proprietary Service Tools”), as well as certain diagnostic tools that may be included as part of the your system. Proprietary Service Tools are and remain the sole and exclusive property of HP, and are provided “as is.” Proprietary Service Tools may reside on your systems or sites. You may only use the Proprietary Service Tools during the applicable Support coverage period and only as allowed by HP and you may not sell, transfer, assign, pledge, or in any way encumber or convey the Proprietary Service Tools. Upon termination of Support, you will return the Proprietary Service Tools or allow HP to remove these Proprietary Service Tools. You will also be required to:
 - Allows HP to keep the Proprietary Service Tools resident on your systems or sites, and assist HP in running them;
 - Install Proprietary Service Tools, including installation of any required updates and patches;
 - Use the electronic data transfer capability to inform HP of events identified by the software;
 - If required, purchase HP-specified remote connection hardware for systems with remote diagnosis service; and
 - Provide remote connectivity through an approved communications line.

Penggunaan Perangkat Proprietary. HP dapat mengharuskan Anda untuk menggunakan perangkat keras dan/atau perangkat lunak tertentu dan jaringan diagnostik dan perawatan program (“Perangkat Proprietary”), serta alat-alat diagnostik tertentu yang dapat digabungkan sebagai bagian dari sistem Anda. Perangkat Proprietary adalah eksklusif milik HP, dan disediakan “sebagaimana” adanya. Perangkat Proprietary dapat berada di sistem atau situs anda. Anda hanya dapat menggunakan Perangkat Proprietary selama periode cakupan dukungan berlaku dan hanya diperbolehkan oleh HP dan Anda tidak diperbolehkan menjual, mentransfer, memindahkan, menjanjikan, atau dengan cara apapun membebani atau menyampaikan Perangkat Proprietary. Ketika pengakhiran dukungan, Anda akan mengembalikan Peralatan Proprietary atau memungkinkan HP untuk menghapus Peralatan Proprietary ini. Anda juga akan diminta untuk:

- *memungkinkan HP untuk menyimpan Peralatan Proprietary pada sistem atau situs Anda, dan membantu HP dalam menjalankannya;*



Agreement Number(s) where required:

Nomer Pejanjian bilamana diperlukan:

HP:.....

Customer:.....

Pelanggan:

Effective Date (if applicable):.....

Tanggal Berlaku (jika ada):

Term Length (if applicable):.....

Masa Berlaku (jika ada):

- *Menginstal Peralatan Proprietary, termasuk menginstal update dan patches yang diperlukan;*
- *Menggunakan transfer data elektronik untuk menginformasikan HP terhadap kejadian yang diidentifikasi oleh perangkat lunak;*
- *Apabila diperlukan, membeli koneksi jarak jauh perangkat keras HP untuk system dengan diagnosis jarak jauh; dan*
- *Menyediakan koneksitas jarak jauh melalui jalur komunikasi yang disetujui.*

2. SUPPORT LIMITATIONS

BATASAN DUKUNGAN

- **Local Availability of Support.** Some offerings, features, and coverage (and related products) may not be available in all countries or areas. In addition, delivery of support outside of the applicable HP coverage areas may be subject to travel charges, longer response times, reduced restoration or repair commitments, and reduced coverage hours.
Ketersediaan Dukungan Lokal. Beberapa penawaran, fitur, dan cakupan (dan produk-produk terkait) mungkin tidak tersedia di semua negara atau daerah. Lebih lanjut, pemberian dukungan di luar kawasan-kawasan cakupan HP dapat berlaku berdasarkan pengenaan biaya perjalanan, waktu tanggap yang lebih lama, pengurangan restorasi atau komitmen perbaikan dan pengurangan jangka waktu.
- **Version Support.** Unless otherwise agreed by HP in writing, and for those offerings not delivered by HP Software, HP only provides support for the current version and the immediately preceding version of HP branded software, and provided that HP branded software is used with hardware or software included in HP-specified configurations at the specified version level. "Version" means a release of software that contains new features, enhancements, and/or maintenance updates, or for certain software, a collection of revisions packaged into a single entity and, as such, made available to our customers.
Versi Dukungan. Kecuali jika disetujui oleh HP secara tertulis, dan untuk penawaran yang tidak diberikan oleh perangkat lunak HP, HP hanya memberikan dukungan untuk versi terkini dan versi sesudahnya dari perangkat lunak bermerek-HP, dan memberikan bahwa perangkat lunak bermerek-HP digunakan dengan perangkat keras atau perangkat lunak yang disertakan didalam konfigurasi yang ditentukan oleh HP pada tingkat versi tertentu. "Versi" adalah rilis perangkat lunak yang berisi fitur baru, tambahan, dan/atau pemeliharaan pembaruan, atau untuk beberapa perangkat lunak, kumpulan revisi dikemas ke dalam satu entitas, dan dibuat untuk pelanggan kami.
- **Relocation and impact on Support.** Relocation of any products under support is your responsibility and is subject to local availability and fee changes. Reasonable advance notice to HP may be required to begin support after relocation. For products, any relocation is also subject to the license terms for such products.
Relokasi dan Dampak pada Dukungan. Relokasi dari setiap produk di bawah dukungan adalah tanggung jawab Anda dan tergantung pada ketersediaan lokal dan perubahan biaya. Pemberitahuan sebelumnya ke HP diperlukan untuk memulai dukungan setelah relokasi. Untuk produk, setiap relokasi tunduk pada ketentuan lisensi terhadap produk tersebut.
- **Multi-vendor Support.** HP provides support for certain non-HP branded products. The relevant data sheet will specify availability and coverage levels and the support will be provided accordingly, whether or not the non-HP branded products are under warranty. HP may



Agreement Number(s) where required:

Nomer Pejanjian bilamana diperlukan:

HP:.....

Customer:.....

Pelanggan:

Effective Date (if applicable):.....

Tanggal Berlaku (jika ada):

Term Length (if applicable):.....

Masa Berlaku (jika ada):

discontinue support of non-HP branded products if the manufacturer or licensor ceases to provide support for them.

Dukungan Multi Vendor. HP memberikan dukungan untuk beberapa produk bermerek non-HP. Lampiran data yang relevan akan merinci tingkat ketersediaan dan cakupan dan dukungan yang akan diberikan, apakah produk bermerek non-HP tersebut memiliki jaminan. HP dapat menghentikan dukungan terhadap produk bermerek non-HP jika produsen atau pemberi lisensi berhenti memberikan dukungan terhadap produknya.

- **Modifications.** You will allow HP, at HP's request, and at no additional charge, to modify products to improve operation, supportability, and reliability, or to meet legal requirements.
Modifikasi. Anda akan memungkinkan HP, atas permintaan HP, dan tanpa biaya tambahan, untuk mengubah produk guna meningkatkan operasi, dukungan, dan keandalan, atau untuk memenuhi persyaratan undang undang.

3. CUSTOMER RESPONSIBILITIES

3. TANGGUNG JAWAB PELANGGAN

- **Site and Product Access.** You will provide HP access to the products covered under support; and if applicable, adequate working space and facilities within a reasonable distance of the products; access to and use of information, customer resources, and facilities as reasonably determined necessary by HP to service the products; and other access requirements described in the relevant data sheet. If you fail to provide such access, resulting in HP's inability to provide support, HP shall be entitled to charge you for the support call at HP's published service rates. You are responsible for removing any products ineligible for support, as advised by HP, to allow HP to perform support. If delivery of support is made more difficult because of ineligible products, HP will charge you for the extra work at HP's published service rates.
Tempat dan Akses terhadap Produk. Anda akan memberikan HP akses ke produk yang dicakup oleh dukungan; dan jika dimungkinkan, ruang kerja yang memadai dan fasilitas pada jarak sewajarnya dari produk; akses menuju dan penggunaan informasi, pelanggan, dan fasilitas yang diperlukan yang ditentukan oleh HP untuk melayani produk; dan persyaratan akses lainnya yang dijelaskan dalam lampiran terkait. Jika Anda tidak dapat memberikan akses tersebut, mengakibatkan HP memiliki kendala untuk memberikan dukungan, HP berhak untuk mengenakan biaya untuk panggilan dukungan pada tarif layanan yang diterbitkan oleh HP. Anda bertanggung jawab untuk memindahkan produk yang tidak memenuhi syarat untuk mendapatkan dukungan, sebagaimana disarankan oleh HP, untuk memungkinkan HP untuk melakukan dukungan. Jika pemberian dukungan dibuat lebih sulit karena akibat dari produk-produk yang tidak memenuhi syarat, HP akan mengenakan Anda biaya pekerjaan tambahan yang diterbitkan oleh HP.
- **Licenses.** You may purchase available product support for HP branded products only if you can provide evidence that you have rightfully acquired an appropriate HP license for the products, and you may not alter or modify the products unless authorized by HP at any time.
Lisensi. Anda dapat membeli layanan dukungan produk yang tersedia untuk produk bermerek-HP hanya apabila anda dapat menunjukkan bukti bahwa anda berhak untuk mendapatkan lisensi HP atas produk tersebut, dan anda tidak diperbolehkan merubah atau memodifikasi produk tersebut kecuali diijinkan oleh HP.
- **Software Support Documentation and Right to Copy.** You may only copy documentation updates if you purchased the right to copy them for the associated products. Copies must include appropriate HP trademark and copyright notices.



Agreement Number(s) where required:

Nomer Pejanjian bilamana diperlukan:

HP:.....

Customer:.....

Pelanggan:

Effective Date (if applicable):.....

Tanggal Berlaku (jika ada):

Term Length (if applicable):.....

Masa Berlaku (jika ada):

Dokumentasi Dukungan Perangkat Lunak dan Hak untuk Menyalin. Anda hanya dapat menyalin dokumentasi terkini jika anda memiliki hak untuk menyalin terhadap produk yang bersangkutan. Salinan harus berisi pernyataan merek terdaftar HP dan hak cipta.

- **Loaner Units.** HP maintains title and you shall have risk of loss or damage for loaner units if provided at HP's discretion as part of hardware support or warranty services and such units will be returned to HP without lien or encumbrance at the end of the loaner period.

Peminjaman Unit. HP memegang hak kepemilikan dan anda menanggung resiko atas kehilangan dan kerusakan terhadap peminjaman unit apabila diberikan berdasarkan persetujuan HP sebagai bagian dari dukungan perangkat keras atau layanan jaminan dan unit tersebut wajib untuk dikembalikan ke HP tanpa hak gadai dan halangan pada akhir masa peminjaman.

- **Hardware Support: Compatible Cables and Connectors.** You will connect hardware products covered under support with cables and connectors (including fiber optics if applicable) that are compatible with the system, according to the manufacturer's operating manual.

Dukungan Perangkat Keras: Kecocokan Kabel dan Konektor. Anda akan menghubungkan produk perangkat keras yang dicakup didalam dukungan ini dengan kabel dan konektor (termasuk serat optik bila ada) yang sesuai dengan system, mengacu kepada manual pengoperasian pabrikan.

- **Data Backup.** To reconstruct your lost or altered files, data, or programs, you must maintain a separate backup system or procedure that is not dependent on the products under support.

Data Cadangan. Untuk membangun kembali catatan anda yang hilang atau dirubah, data, atau program, anda harus melakukan sistem cadangan terpisah atau prosedur yang tidak tergantung kepada produk dalam cakupan dukungan.

- **Temporary Workarounds.** You will implement temporary procedures or workarounds provided by HP while HP works on a permanent solution.

Lingkungan Bebas Sementara. Anda akan melakukan prosedur sementara atau lingkungan bebas yang diberikan oleh HP sementara HP mengupayakan solusi permanen.

- **Hazardous Environment.** You will notify HP if you use products in an environment that poses a potential health or safety hazard to HP employees or subcontractors. HP may require you to maintain such products under HP supervision and may postpone service until you remedy such hazards.

Lingkungan Berbahaya. Anda wajib memberitahu HP jika anda menggunakan produk didalam lingkungan yang mengandung potensi kesehatan atau keselamatan atas bahaya kepada pegawai HP atau subkontraktor. HP dapat meminta anda untuk menjaga produk tersebut dibawah pengawasan HP dan dapat menunda layanan sampai dengan bahaya tersebut teratasi oleh anda.

- **Authorized Representative.** You will have a representative present when HP provides support at your site.

Perwakilan. Anda dapat menunjuk seorang wakil ketika HP memberikan layanan di tempat anda.

- **Product List.** You will create, maintain and update a list of all products under support including: the location of the products, serial numbers, the HP-designated system identifiers, and coverage levels.

Daftar Produk. Anda dapat membuat, menyimpan dan memperbaharui daftar dari seluruh produk yang berada dibawah dukungan termasuk: lokasi dari produk, nomor seri, sistem pengenalan yang ditentukan, dan tingkat cakupan.



Agreement Number(s) where required:

Nomer Pejanjian bilamana diperlukan:

HP:.....

Customer:.....

Pelanggan:

Effective Date (if applicable):.....

Tanggal Berlaku (jika ada):

Term Length (if applicable):.....

Masa Berlaku (jika ada):

- **Solution Center Designated Callers.** You will identify a reasonable number of callers, as determined by HP and Customer (“Designated Callers”), who may access HP’s customer Support call centers (“Solution Centers”) or online help tools.

Pusat Solusi Designated Caller. Anda dapat mengenali suatu nomer panggilan, sebagaimana ditentukan oleh HP dan Pelanggan (“Designated Caller”), yang dapat mengakses pusat panggilan dukungan pelanggan HP (“Pusat Solusi”) atau peralatan bantuan online.

- **Solution Center Caller Qualifications.** Designated Callers must be generally knowledgeable and demonstrate technical aptitude in system administration, system management, and, if applicable, network administration and management and diagnostic testing. HP may review and discuss with you any Designated Caller’s experience to determine initial eligibility. If issues arise during a call to the Solution Center that, in HP’s reasonable opinion, may be a result of a Designated Caller’s lack of general experience and training, you may be required to replace that Designated Caller. All Designated Callers must have the proper system identifier as provided to you when Support is initiated. Solution Centers may provide support in English or local languages, or both.

Kualifikasi Panggilan Pusat Solusi. Designated Caller secara umum harus yang mengetahui permasalahan dan menunjukkan kecakapan teknis dalam sistem administrasi, sistem manajemen dan jika diperlukan, jaringan administrasi dan manajemen dan testing diagnostik. HP dapat memeriksa dan mendiskusikan dengan anda terhadap Designated Caller yang terjadi guna menentukan persyaratan awal. Apabila permasalahan timbul pada saat panggilan ke Pusat Solusi yang menurut hemat HP, dapat mengakibatkan kurangnya pengalaman dan pelatihan dari Designated Caller, anda diminta untuk mengganti Designated Caller tersebut. Seluruh Designated Caller wajib memiliki sistem pengenalan yang memadai sebagaimana disediakan untuk anda ketika Dukungan dirumuskan. Pusat Solusi dapat memberikan dukungan dalam bahasa Inggris atau bahasa setempat atau keduanya.

4. GENERAL PROVISIONS

4. KETENTUAN UMUM

- **Cancellation.** You may cancel support orders or delete products from support upon thirty (30) days’ written notice, unless otherwise agreed in writing. HP may discontinue support for products and specific support services no longer included in HP’s support offering upon sixty (60) days’ written notice, unless otherwise agreed in writing. If you cancel prepaid support, HP will refund you a pro-rata amount for the unused prepaid support subject to any restrictions or early termination fees as may be set forth in writing.

Pembatalan. Anda dapat membatalkan pesanan dukungan atau menghilangkan produk dari dukungan dengan (30) hari pemberitahuan tertulis, kecuali jika disetujui secara tertulis. HP dapat memberhentikan dukungan terhadap produk dan jasa dukungan tertentu yang tidak lagi termasuk didalam penawaran dukungan HP dengan (60) hari pemberitahuan tertulis, kecuali disetujui tertulis. Jika anda membatalkan dukungan prabayar, HP akan mengembalikan secara pro rata kepada anda sejumlah dukungan prabayar yang belum digunakan berdasarkan ketentuan atau biaya pengakhiran dini yang tertera secara tertulis.

- **Pricing.** Except for prepaid support or if otherwise agreed in writing, HP may change support prices upon sixty (60) days’ written notice.

Harga. Kecuali untuk dukungan prabayar atau jika disetujui tertulis, HP dapat merubah harga dukungan dengan (60) hari pemberitahuan tertulis.



Agreement Number(s) where required:

Nomer Pejanjian bilamana diperlukan:

HP:.....

Customer:.....

Pelanggan:

Effective Date (if applicable):.....

Tanggal Berlaku (jika ada):

Term Length (if applicable):.....

Masa Berlaku (jika ada):

- **Additional Services.** Additional services performed by HP at your request, and that are not included in your purchased support, will be chargeable at the applicable published service rates for the country where the service is performed.

Dukungan Tambahan. Dukungan Tambahan yang dilaksanakan oleh HP berdasarkan permintaan anda, dan tidak termasuk didalam pembelian dukungan, akan dikenakan biaya sesuai dengan tariff dukungan yang diterbitkan untuk Negara dimana dukungan tersebut diberikan.

- **Replacement Parts.** Parts provided under hardware support may be whole unit replacements, or be new or functionally equivalent to new in performance and reliability and warranted as new. Replaced parts become the property of HP, unless HP agrees otherwise and you pay any applicable charges.

Penggantian Suku Cadang. Suku Cadang yang disediakan dibawah dukungan perangkat keras dapat berupa penggantian keseluruhan unit, atau mungkin baru atau memiliki fungsi yang setara dengan baru dalam kinerja dan daya tahan dan dijamin sebagai barang baru. Suku Cadang yang diganti menjadi milik HP, kecuali HP setuju sebaliknya dan anda membayar segala biaya yang terkait.