



## 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.*

#### 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 membebankan 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 membebankan 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;
- 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 pengenaaan 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 sebelumnya 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 local 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 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

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 memberikan ketentuan tambahan dan batasan yang terkait dengan penawaran dukungan HP, dimana ditentukan secara rinci didalam lampiran penawaran tertentu dengan pengecualian atas dukungan yang diberikan oleh Perangkat Lunak HP.



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.  
*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 pabrik.
- **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.

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 memberikan ketentuan tambahan dan batasan yang terkait dengan penawaran dukungan HP, dimana ditentukan secara rinci didalam lampiran penawaran tertentu dengan pengecualian atas dukungan yang diberikan oleh Perangkat Lunak HP.



*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.

- **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.

- **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

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 memberikan ketentuan tambahan dan batasan yang terkait dengan penawaran dukungan HP, dimana ditentukan secara rinci didalam lampiran penawaran tertentu dengan pengecualian atas dukungan yang diberikan oleh Perangkat Lunak HP.*



*tahan dan dijamin sebagai barang baru. Suku Cadang yang diganti menjadi milik HP, kecuali HP setuju sebaliknya dan anda membayar segala biaya yang terkait.*

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 memberikan ketentuan tambahan dan batasan yang terkait dengan penawaran dukungan HP, dimana ditentukan secara rinci didalam lampiran penawaran tertentu dengan pengecualian atas dukungan yang diberikan oleh Perangkat Lunak HP.*