

Server dan Perangkat Tambahan HP ProLiant dan X86

Jaminan Terbatas dan Dukungan Teknis di Seluruh Dunia

392512-030

Maret 26, 2007

Jaminan terbatas untuk perangkat keras

Persyaratan umum

Jaminan Terbatas untuk Perangkat Keras HP ini, memberikan Anda, sebagai pelanggan, hak-hak jaminan terbatas eksplisit dari HP sebagai produsen. Selain itu, Anda juga mungkin memiliki hak hukum lain menurut peraturan hukum setempat yang berlaku atau berdasarkan perjanjian tertulis khusus yang dibuat dengan HP.

HP TIDAK MEMBERIKAN JAMINAN ATAU KETENTUAN EKSPRESIF LAIN BAIK SECARA TERTULIS MAUPUN LISAN DAN HP SECARA TEGAS AKAN MENGABAIKAN SEMUA JAMINAN DAN KETENTUAN YANG TIDAK TERCANTUM DALAM JAMINAN TERBATAS INI. SEJAUH DIIZINKAN OLEH HUKUM YANG BERLAKU DI WILAYAH HUKUM DI LUAR AMERIKA SERIKAT, HP MENAFIKAN SEMUA JAMINAN ATAU KETENTUAN TERSIRAT LAINNYA, TERMASUK KETENTUAN ATAU JAMINAN TERSIRAT MENGENAI KEMAMPUAN UNTUK DIPERDAGANGKAN, KUALITAS YANG DAPAT DIPERDAGANGKAN, MAUPUN KELAYAKAN UNTUK TUJUAN TERTENTU. UNTUK SEMUA TRANSAKSI YANG TERJADI DI AMERIKA SERIKAT, JAMINAN ATAU KETENTUAN TERSIRAT APAPUN TENTANG KEADAAN YANG DAPAT DIPERJUALBELIKAN, KEPUASAN KUALITAS, ATAU KESESUAIAN UNTUK MAKSUD TERTENTU, DIBATASI SELAMA MASA JAMINAN TERTULIS YANG DINYATAKAN DI ATAS. SEBAGIAN NEGARA BAGIAN ATAU NEGARA/KAWASAN TIDAK MEMPERBOLEHKAN PEMBATASAN JANGKA WAKTU BERLAKUNYA JAMINAN TERSIRAT, PENGECUALIAN ATAU PEMBATASAN KERUGIAN INSIDENTAL ATAU KONSEKUENSIAL PADA PRODUK KONSUMEN. DI NEGARA BAGIAN ATAU NEGARA/KAWASAN TERSEBUT, SEJUMLAH PENGECUALIAN ATAU PEMBATASAN PADA JAMINAN TERBATAS INI MUNGKIN TIDAK BERLAKU BAGI ANDA.

UNTUK TRANSAKSI PELANGGAN DI AUSTRALIA DAN SELANDIA BARU, KETENTUAN JAMINAN YANG TERCANTUM DALAM PERNYATAAN INI, KECUALI SEBENTAR YANG DIBOLEHKAN OLEH HUKUM, TIDAK MENGECEUALIKAN, MEMBATASI, ATAU MENGUBAH, NAMUN MERUPAKAN TAMBAHAN DARI, HAK-HAK YANG DIWAJIBKAN OLEH HUKUM YANG BERLAKU TERHADAP PENJUALAN PRODUK INI KEPADA ANDA.

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

Jaminan Terbatas ini berlaku di semua negara/kawasan dan dapat diberlakukan di negara/kawasan HP atau penyedia layanan resminya menawarkan layanan jaminan untuk nomor model produk yang sama sesuai dengan persyaratan dan ketentuan yang tercantum dalam Jaminan Terbatas ini.

Dalam program Jaminan Terbatas Global HP, produk yang dibeli di salah satu negara/kawasan dapat dikirim ke negara/kawasan lain, di tempat HP atau penyedia layanan resmi HP menawarkan layanan jaminan untuk nomor model produk yang sama, tanpa membatalkan jaminan tersebut. Persyaratan jaminan, ketersediaan layanan, dan waktu tanggapan layanan dapat bervariasi di setiap negara/kawasan. Waktu tanggapan standar dari layanan jaminan dapat berubah, tergantung pada ketersediaan komponen setempat. Anda dapat memperoleh informasi lebih jauh dari penyedia layanan resmi HP setempat.

HP tidak bertanggung jawab atas pajak atau cukai impor yang mungkin timbul dalam pengiriman produk. Pengiriman produk tersebut mungkin akan terkena ketentuan ekspor yang dikeluarkan oleh pemerintah Amerika Serikat atau negara/kawasan lain.

Jaminan Terbatas ini hanya berlaku untuk perangkat keras merek HP dan Compaq (secara bersama di dalam Jaminan Terbatas ini disebut "Produk Perangkat Keras HP") yang dijual oleh atau disewa-guna dari Hewlett-Packard Company, seluruh anak perusahaan, afiliasi, tempat penjualan resmi, atau distributornya di dunia (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 apa pun; produk non-HP ataupun perangkat tambahan merek non-HP. Semua produk non-HP atau perangkat periferal bermerek non-HP yang tidak termasuk dalam Produk Perangkat Keras HP - seperti subsistem penyimpanan eksternal, layar, printer, dan perangkat periferal lain - disediakan "APA ADANYA" tanpa jaminan HP. Namun, produsen, pemasok, atau penerbit non-HP dapat memberikan jaminan mereka sendiri langsung kepada Anda.

HP menjamin bahwa Produk Perangkat Keras HP yang Anda beli atau sewa-guna dari HP bebas dari cacat material maupun pembuatan jika digunakan secara normal selama Masa Jaminan Terbatas. Masa Jaminan Terbatas dimulai sejak tanggal pembelian atau sewa-guna dari HP atau sejak tanggal penyelesaian penginstalan oleh HP. Tanda terima penjualan atau pengiriman 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 pada dokumen ini jika Produk Perangkat Keras HP yang Anda miliki perlu diperbaiki selama Masa Jaminan Terbatas masih berlaku.

Kecuali jika dinyatakan lain dan sejauh diizinkan oleh peraturan hukum setempat, Produk Perangkat Keras HP yang baru mungkin dibuat menggunakan bahan baru atau gabungan 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 komponen 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. Komponen pengganti dijamin bebas dari cacat material atau cacat pembuatan selama sembilan puluh (90) hari atau selama sisa Masa Jaminan Terbatas dari Produk Perangkat Keras HP yang diganti atau yang dipasang komponen 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 dilepas sesuai dengan ketentuan dalam Jaminan Terbatas ini akan menjadi milik HP. Jika Produk Perangkat Keras HP mengalami kegagalan berulang (sesuatu yang hampir tidak pernah terjadi), maka atas pertimbangannya sendiri, HP dapat menentukan untuk (a) 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) sebagai penggantian. Ini merupakan satu-satunya ganti rugi yang dapat Anda peroleh untuk produk yang cacat.

Pengecualian

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

Jaminan Terbatas ini tidak berlaku untuk komponen yang dapat habis dan tidak mencakup produk yang nomor serinya sudah hilang, rusak, atau dianggap cacat akibat (a) kecelakaan, penyalahgunaan, perlakuan kasar, kontaminasi, pemeliharaan 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, komponen atau bahan pakai yang tidak dipasok oleh HP; (d) persiapan atau pemeliharaan lokasi yang tidak benar; (e) infeksi virus; (f) kehilangan atau kerusakan dalam perjalanan; atau (g) modifikasi atau servis oleh pihak lain selain (i) HP, (ii) tempat layanan resmi HP, atau (iii) pemasangan yang Anda lakukan sendiri atas komponen yang disetujui HP, jika komponen tersebut tersedia untuk produk Anda di negara/kawasan tempat layanan diberikan.

HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KERUSAKAN ATAU HILANGNYA PROGRAM, DATA, ATAU MEDIA PENYIMPANAN LEPAS. HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS PENGEMBALIAN ATAU PENGINSTALAN-ULANG PROGRAM ATAU DATA SELAIN PERANGKAT LUNAK YANG DIINSTAL HP KETIKA PRODUK INI DIBUAT.

HP tidak bertanggung jawab atas masalah interoperabilitas atau kompatibilitas yang mungkin muncul dalam hal (1) penggunaan produk, perangkat lunak, atau perangkat tambahan yang tidak didukung oleh HP; (2) penggunaan konfigurasi yang tidak didukung oleh HP; (3) komponen yang dimaksudkan untuk suatu sistem tertentu dipasang pada sistem lain yang merek atau modelnya berbeda.

Upaya Hukum Eksklusif

SEJAUH DIIZINKAN OLEH HUKUM SETEMPAT YANG BERLAKU, PERSYARATAN DAN KETENTUAN INI ADALAH PERJANJIAN JAMINAN LENGKAP DAN EKSKLUSIF 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 perwakilan resmi HP.

Pembatasan Pertanggungjawaban

JIKA PRODUK PERANGKAT KERAS HP ANDA GAGAL BERFUNGSI SEBAGAIMANA DIJAMIN DI ATAS, TANGGUNG JAWAB MAKSIMAL 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 SEBAGAIMANA DISEBUTKAN DI ATAS, DALAM KEADAAN APA PUN HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KERUGIAN YANG DISEBABKAN OLEH PRODUK INI ATAU KEGAGALAN FUNGSI PRODUK INI, TERMASUK HILANGNYA LABA ATAU PENGHEMATAN, GANGGUAN BISNIS, KEHILANGAN DATA, KEHILANGAN PENDAPATAN, KEHILANGAN PENGGUNAAN, ATAU KERUGIAN KOMERSIAL ATAU EKONOMI LAINNYA, ATAU KERUGIAN KHUSUS, INSIDENTAL, ATAU KONSEKUENSIAL. HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KLAIM YANG DILAKUKAN PIHAK KETIGA ATAU YANG ANDA LAKUKAN UNTUK PIHAK KETIGA.

PEMBATASAN PERTANGGUNGJAWABAN INI BERLAKU DALAM HAL TUNTUTAN GANTI RUGI ATAU JIKA KLAIM DIAJUKAN MENURUT JAMINAN TERBATAS INI ATAU SEBAGAI KLAIM KERUGIAN (TERMASUK KELALAIAN DAN PERTANGGUNGJAWABAN PRODUK YANG SESUAI), KLAIM KONTRAK ATAU KLAIM LAINNYA. PEMBATASAN TANGGUNG JAWAB INI TIDAK DAPAT DIABAIKAN ATAU DIUBAH OLEH SIAPAPUN JUGA. BATAS PERTANGGUNGJAWABAN INI AKAN TETAP BERLAKU WALAUPUN ANDA TELAH MEMBERI TAHU HP ATAU WAKIL RESMI HP MENGENAI KEMUNGKINAN ADANYA KERUGIAN TERSEBUT ATAU KEMUNGKINAN TERSEBUT DAPAT DIPERKIRAKAN SECARA WAJAR. NAMUN PEMBATASAN PERTANGGUNGJAWABAN INI TIDAK BERLAKU UNTUK KLAIM CEDERA PRIBADI.

JAMINAN TERBATAS INI MEMBERIKAN HAK HUKUM TERTENTU KEPADA ANDA. ANDA JUGA MUNGKIN MEMILIKI HAK LAIN YANG BERVARIASI, TERGANTUNG NEGARA/KAWASAN ANDA BERDOMISILI DAN MENGGUNAKAN PERANGKAT INI. SEBAIKNYA PELAJARI UNDANG-UNDANG NEGARA/KAWASAN ATAU PROVINSI YANG BERLAKU UNTUK MENGETAHUI SECARA PASTI HAK ANDA.

Jaminan terbatas untuk perangkat tambahan

Persyaratan dan ketentuan Jaminan Terbatas untuk sebagian besar perangkat tambahan merek HP (Perangkat Tambahan HP) tercantum dalam Jaminan Terbatas yang berlaku atas Perangkat Tambahan HP tersebut dan disertakan dalam kemasan produk Perangkat Tambahan HP. Jika Perangkat Tambahan HP Anda dipasang pada sebuah Produk Perangkat Keras HP, HP dapat menyediakan layanan jaminan untuk jangka waktu yang ditentukan dalam dokumen jaminan (Masa Jaminan Terbatas Perangkat Tambahan HP) yang disertakan bersama Perangkat Tambahan HP tersebut atau untuk sisa masa jaminan Produk Perangkat Keras HP yang dipasang Perangkat Tambahan HP tersebut, mana yang lebih panjang, kecuali jika dinyatakan lain di bagian **Masa jaminan terbatas**. Dalam semua kasus, masa jaminan untuk Perangkat Tambahan HP tidak boleh lebih dari tiga (3) tahun sejak tanggal pembelian Perangkat Tambahan HP tersebut. Masa Jaminan Terbatas Perangkat Tambahan HP dimulai sejak tanggal pembelian dari HP atau dari penjual resmi HP. Tanda terima penjualan atau tanda terima pengiriman yang mencantumkan tanggal pembelian Perangkat Tambahan HP tersebut, adalah tanggal dimulainya jaminan tersebut. Lihat Jaminan Terbatas Perangkat Tambahan HP Anda untuk rincian lebih lanjut. Perangkat tambahan non-HP disediakan secara "APA ADANYA." Namun, para produsen dan pemasok non-HP dapat menyediakan jaminan mereka sendiri langsung kepada Anda.

Tanggung jawab pelanggan

Agar HP dapat memberikan dukungan dan layanan terbaik selama Masa Jaminan Terbatas ini, Anda diharuskan untuk:

- Menjaga lingkungan yang baik dan memadai, dan menggunakan Produk Perangkat Keras HP sesuai dengan petunjuk yang diberikan.
- Memeriksa konfigurasi, memuatkan firmware terbaru, menginstal patch (perbaikan) perangkat lunak, menjalankan tes diagnostik dan utilitas HP, dan menerapkan prosedur sementara atau pemecahan sementara yang diberikan oleh HP sambil menunggu HP mengerjakan solusi permanen.
- Mengizinkan HP untuk menempatkan peralatan untuk merawat dan mendiagnosa sistem dan jaringan pada sistem atau lokasi Anda untuk memudahkan pelaksanaan dukungan jaminan (secara umum peralatan ini disebut "Peralatan Layanan"); Peralatan Layanan ini merupakan, dan akan tetap menjadi, milik eksklusif HP semata. Selain itu, Anda diminta untuk:
 - Menggunakan Peralatan Layanan hanya selama masa jaminan yang berlaku dan hanya dengan izin HP.
 - Memasang, merawat, dan mendukung Peralatan Layanan, termasuk pembaruan (update) dan perbaikan (patch) yang diperlukan.
 - Menyediakan sambungan jarak jauh melalui saluran komunikasi yang disetujui oleh HP, jika diperlukan
 - Membantu HP dalam menjalankan Peralatan Layanan
 - Menggunakan kapabilitas transfer data elektronik untuk memberi tahu HP mengenai peristiwa-peristiwa yang berhasil dikenali oleh perangkat lunak tersebut
 - Membeli perangkat keras koneksi jarak jauh yang ditentukan HP untuk sistem-sistem yang memerlukan layanan diagnosis jarak jauh, jika diperlukan
 - Mengembalikan Peralatan Layanan atau mengizinkan HP untuk mengeluarkan Peralatan Layanan ini pada saat dukungan jaminan diakhiri
 - Tidak menjual, memindahkan, memberikan, menjaminkan, atau dengan cara lain membebani atau menyerahkan Peralatan Layanan

Dalam beberapa kasus, HP dapat mengharuskan untuk memuat perangkat lunak tambahan seperti driver dan agen pada sistem Anda untuk memanfaatkan solusi dan kapabilitas dukungan ini.

- Gunakan solusi dukungan jarak jauh HP bilamana memungkinkan. HP sangat menyarankan agar Anda menggunakan teknologi dukungan yang disediakan oleh HP. Jika kapabilitas dukungan jarak jauh yang tersedia tidak dimanfaatkan, Anda mungkin akan dikenakan biaya tambahan atas meningkatnya kebutuhan akan sumber daya dukungan.
- Bekerja sama dengan HP dalam upaya mengatasi masalah melalui telepon. Kerja sama ini termasuk menjalankan prosedur diagnostik rutin, menginstal pembaruan atau perbaikan perangkat lunak tambahan, menghapus perangkat tambahan pihak ketiga, dan/atau mengganti perangkat tambahan.
- Secara berkala membuat salinan cadangan atas file, data, atau program yang disimpan dalam hard drive atau perangkat penyimpanan lainnya, sebagai tindakan pencegahan terhadap kemungkinan kegagalan, perubahan, atau kehilangan data. Sebelum mengembalikan Produk Perangkat Keras HP untuk mendapatkan dukungan jaminan, buatlah cadangan semua file, data, dan program, dan hapus semua informasi yang bersifat rahasia, kepemilikan atau pribadi.
- Menerapkan prosedur untuk mendapatkan kembali file, data, atau program yang hilang atau berubah, yang tidak tergantung pada Produk Perangkat Keras HP yang berada dalam dukungan jaminan ini.

- Memberi tahu HP jika Anda menggunakan Produk Perangkat Keras HP di lingkungan di mana terdapat bahaya kesehatan atau keselamatan bagi karyawan atau subkontraktor HP. HP mungkin mengharuskan Anda merawat produk-produk tersebut dengan pengawasan dari HP dan mungkin menunda layanan jaminan hingga Anda menghilangkan bahaya tersebut.
- Melaksanakan pekerjaan tambahan sebagaimana ditentukan dalam setiap jenis layanan jaminan yang tercantum di bawah ini serta tindakan lain yang wajar diminta oleh HP untuk menjalankan dukungan jaminan sebaik mungkin.

Jenis-jenis layanan jaminan perangkat keras

Di bawah ini tercantum jenis-jenis layanan jaminan yang mungkin berlaku untuk Produk Perangkat Keras HP yang Anda beli. Untuk informasi lebih jauh, lihat bagian "[Masa jaminan terbatas](#)".

Perbaikan oleh pelanggan

Produk-produk HP dirancang dengan disertai banyak komponen Perbaikan oleh Pelanggan (Customer Self Repair atau CSR) untuk meminimasi waktu perbaikan dan menambah fleksibilitas dalam melakukan perbaikan komponen yang rusak. Jika selama periode diagnosis, HP menemukan bahwa perbaikan dapat dilakukan dengan menggunakan komponen CSR, HP akan mengirimkan komponen tersebut langsung kepada Anda untuk diganti. Ada dua kategori komponen CSR:

- Komponen yang pengantiannya harus dilaksanakan oleh pelanggan. Jika Anda meminta agar HP yang mengerjakan penggantian komponen ini, Anda akan dikenai biaya perjalanan dan biaya tenaga kerja atas layanan ini.
- Komponen yang pengantiannya tidak harus dilaksanakan oleh pelanggan. Komponen-komponen ini juga dirancang sebagai komponen yang dapat diperbaiki oleh pelanggan. Namun, jika Anda meminta agar HP yang mengerjakan pengantiannya, hal ini dapat dilakukan tanpa biaya tambahan menurut jenis layanan jaminan yang ditentukan untuk produk Anda.

Berdasarkan ketersediaan dan bilamana kondisi geografis memungkinkan, komponen CSR akan dikirimkan pada hari kerja selanjutnya. Pengiriman pada hari yang sama atau pengiriman dalam empat jam mungkin ditawarkan dengan biaya tambahan bilamana memungkinkan secara geografis. Jika perlu bantuan, Anda dapat menghubungi Pusat Dukungan Teknis HP dan seorang teknisi akan membantu Anda melalui telepon. HP akan menyatakan dalam dokumen yang dikirimkan bersama komponen CSR pengganti, apakah komponen yang rusak harus dikembalikan ke HP. Dalam kasus di mana komponen pengganti harus dikembalikan ke HP, Anda harus mengirim komponen yang rusak kepada HP dalam jangka waktu tertentu, biasanya lima (5) hari. Komponen yang rusak harus dikembalikan beserta dokumentasi terkait yang disertakan dalam materi pengiriman. Jika produk cacat tidak dikembalikan, HP dapat membebaskan biaya penggantian kepada Anda. Dengan perbaikan oleh pelanggan, HP akan membayar semua biaya pengiriman dan pengembalian komponen dan menentukan kurir/agen pengiriman yang akan digunakan.

Layanan jaminan hanya komponen

Jaminan Terbatas HP Anda mungkin mencakup layanan jaminan hanya komponen. Menurut ketentuan layanan hanya komponen, HP akan menyediakan komponen pengganti secara gratis. Jika HP yang mengerjakan perbaikan, biaya tenaga kerja dan logistik adalah tanggungan Anda.

Layanan jaminan penggantian unit lanjutan

Jaminan Terbatas HP Anda mungkin mencakup layanan jaminan penggantian unit lanjutan. Menurut ketentuan layanan jaminan penggantian unit lanjutan, HP akan mengirimkan unit pengganti langsung kepada Anda jika hasil diagnosis menunjukkan Produk Perangkat Keras HP yang Anda beli cacat. Setelah unit pengganti diterima, Anda harus mengembalikan unit yang cacat ke HP, dengan menggunakan kemasan yang disertakan bersama unit pengganti, dalam jangka waktu tertentu, biasanya lima (5) hari. HP akan menanggung semua biaya pengiriman dan asuransi untuk mengembalikan unit yang cacat ke HP. Jika produk cacat tidak dikembalikan, HP dapat membebaskan biaya penggantian kepada Anda.

Layanan jaminan di tempat

Jaminan Terbatas HP Anda mungkin mencakup layanan jaminan di tempat. Menurut ketentuan layanan di tempat, HP dapat, berdasarkan pertimbangannya semata, menentukan apakah suatu cacat dapat diperbaiki:

- Dari jarak jauh
- Dengan menggunakan komponen CSR
- Dengan kunjungan ke lokasi unit cacat tersebut

Jika HP pada akhirnya menentukan bahwa kunjungan ke lokasi diperlukan untuk memperbaiki suatu cacat, kunjungan tersebut akan dijadwalkan dalam jam kerja standar kecuali dinyatakan lain untuk Produk Perangkat Keras HP yang Anda beli tersebut. 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 unit cacat tersebut berada di luar zona layanan umum (biasanya 50 km), maka waktu tanggapan dapat lebih lama atau ada biaya tambahan. Untuk mengetahui penyedia layanan resmi HP terdekat, kunjungi situs web HP di: www.hp.com/support.

Untuk dapat menerima dukungan di tempat, Anda harus:

- Menyediakan seorang wakil ketika HP melaksanakan layanan jaminan di lokasi Anda
- Memberi tahu HP jika ada produk yang digunakan di lingkungan di mana terdapat bahaya kesehatan atau keselamatan bagi karyawan atau subkontraktor HP
- Bergantung pada persyaratan keamanan yang wajar, memberikan kepada HP akses yang memadai, gratis, dan aman ke, dan izin untuk menggunakan, semua fasilitas, informasi, dan sistem yang oleh HP dianggap perlu untuk menyediakan dukungan yang tepat waktu
- Memastikan bahwa semua label pabrik (seperti nomor seri) berada di tempatnya, dapat diakses, dan dapat dibaca
- Menyelenggarakan lingkungan yang sesuai dengan spesifikasi produk dan konfigurasi yang didukung

Peningkatan layanan

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

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 pembelian kecuali jika ditentukan lain oleh HP atau agen penjual Anda melalui pemberitahuan tertulis.

Tabel 1: Produk-produk server ProLiant dan X86

Produk	Masa jaminan terbatas dan cara penyampaian layanan ^{1,2}	Waktu tanggapan ³
HP server tc2120	1 tahun komponen dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya
ProLiant BL e-Class server blades ⁴	1 tahun hanya komponen	Hari kerja berikutnya
ProLiant BL e-Class server blade enclosures, baki penghubung	3 tahun komponen dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya
ProLiant BL30p, BL35p server blades	Tahun 1: komponen dan pengerjaan di tempat Tahun 2-3: hanya komponen	Komponen: 1 hingga 5 hari kerja Pengerjaan: Hari kerja berikutnya
BladeSystem p-Class Server blade ProLiant p-Class (tidak termasuk BL30p, BL35p) Enklosur p-Class, perangkat interkoneksi ⁵ , enklosur daya, distribusi daya, stasiun diagnostik	3 tahun komponen dan pengerjaan di tempat 3 tahun komponen dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya Hari kerja berikutnya
BladeSystem c-Class Server blade ProLiant c-Class Enklosur c-Class Perangkat interkoneksi ⁵ c-Class	3 tahun komponen dan pengerjaan di tempat 3 tahun komponen dan pengerjaan di tempat 1 tahun komponen dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya Hari kerja berikutnya Hari kerja berikutnya
ProLiant CL380 packaged clusters ⁶	3 tahun komponen dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya
ProLiant DL140 servers	1 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja
ProLiant DL140 G3 servers	1 tahun komponen dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya
ProLiant DL145 G1, G2 servers	1 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja
ProLiant DL145 G3 servers	1 tahun komponen dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya
ProLiant DL320 servers	Tahun 1: komponen dan pengerjaan di tempat Tahun 2-3: hanya komponen	Komponen: 1 hingga 5 hari kerja Pengerjaan: Hari kerja berikutnya
ProLiant ML110 servers	1 tahun komponen dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya
ProLiant ML110 G3 servers	Tahun 1:komponen dan pengerjaan di tempat Tahun 2-3:hanya komponen	Komponen:1 hingga 5 hari kerja Pengerjaan:Hari kerja berikutnya
ProLiant ML115 servers	Tahun 1:komponen dan pengerjaan di tempat Tahun 2-3:hanya komponen	Komponen:1 hingga 5 hari kerja Pengerjaan:Hari kerja berikutnya
ProLiant ML150, ML150 G2 servers	Tahun 1: komponen dan pengerjaan di tempat Tahun 2-3: hanya komponen	Komponen: 1 hingga 5 hari kerja Pengerjaan: Hari kerja berikutnya
ProLiant ML310 servers	1 tahun komponen dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya
ProLiant ML310 G3 servers	Tahun 1: komponen dan pengerjaan di tempat Tahun 2-3: hanya komponen	Komponen: 1 hingga 5 hari kerja Pengerjaan: Hari kerja berikutnya
ProLiant ML330 G2, G3 servers	1 tahun komponen dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya
Semua model ProLiant yang lain	3 tahun komponen dan pengerjaan di tempat	Hari kerja berikutnya

¹Layanan Jaminan yang tercantum pada tabel ini menunjukkan penawaran jaminan pada tingkat dasar. Peningkatan atas jaminan dasar mungkin disertakan dengan Produk Perangkat Keras HP Anda. Untuk mengetahui informasi jaminan terkini, hubungi Kantor Penjualan HP terdekat.

² Hard drive ATA dan SATA memiliki masa jaminan maksimum selama satu (1) tahun, berapa pun masa jaminan sistem tempat hard drive tersebut dipasang.

³ Waktu tanggapan ini berdasarkan hari kerja dan jam kerja standar setempat. Kecuali jika dinyatakan lain, semua tanggapan dihitung sejak pelanggan menghubungi HP sampai HP menetapkan waktu yang disetujui bersama untuk melaksanakan dukungan, atau sampai HP mulai melaksanakan dukungan atau pemeriksaan jarak jauh. Waktu tanggapan didasarkan pada 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.

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

⁵ Perangkat interkoneksi mencakup modul dan saklar Pass-thru. Saklar-saklar merek HP memiliki masa jaminan maksimum selama satu (1) tahun, berapa pun masa jaminan sistem tempat perangkat tersebut dipasang. Perangkat pilihan non-HP disediakan secara "APA ADANYA." Namun, para produsen dan pemasok non-HP dapat menyediakan jaminan mereka sendiri langsung kepada Anda. Saklar-saklar HP Storage Fibre Channel memiliki masa jaminan maksimum selama satu (1) tahun, berapa pun masa jaminan sistem tempat perangkat tersebut dipasang. Lihat jaminan untuk produk-produk Penyimpanan HP di situs web HP pada alamat <http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html>.

⁶ Cluster ProLiant lainnya dikenai atribut jaminan dari komponen-komponennya.

Tabel 2: Perangkat tambahan produk-produk server ProLiant dan X86¹

Produk	Masa jaminan terbatas dan cara penyampaian layanan ²	Waktu tanggapan ³
Baterai	1 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja
Kabel	1 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja
Disk Drive Enclosures	3 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja
Hard Disk Drives (ATA, PATA, SATA)*	1 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja
Hard Disk Drive (SCSI, SAS)	3 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja
Adaptor Host Bus	1 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja
Memori	1 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja
Modem	1 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja
Sistem Pendinginan Modular (MCS)	1 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja
Adaptor Jaringan (NIC)	1 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja
Drive Optik	3 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja
Proteksi dan Manajemen Daya (UPS, termasuk baterai UPS)	Tahun 1: komponen dan pengerjaan di tempat Tahun 2-3: hanya komponen	Komponen: 1 hingga 5 hari kerja Pengerjaan: Hari kerja berikutnya
Prosesor	3 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja
Rak dan Aksesori Rak	3 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja
Remote Insight Lights Out Edition II board	1 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja
Storage Array Controller	3 tahun hanya komponen	1 hingga 5 hari kerja

¹ Tabel 2 hanya mencantumkan produk perangkat tambahan server ProLiant dan X86 saja. Ketentuan jaminan untuk perangkat tambahan lain yang tersedia dari HP dijabarkan dalam jaminan terbatas yang disediakan bersama opsi-opsi tersebut. Lihat jaminan untuk produk-produk Penyimpanan HP di situs web HP pada alamat <http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html>.

² Layanan Jaminan yang tercantum pada tabel ini menunjukkan penawaran jaminan pada tingkat dasar. Peningkatan terhadap jaminan tingkat dasar mungkin diberikan bersama Produk Perangkat Keras HP Anda; untuk mendapatkan informasi tentang jaminan saat ini, hubungi kantor Penjualan HP terdekat.

³ Waktu tanggapan ini berdasarkan hari kerja dan jam kerja standar setempat. Kecuali jika dinyatakan lain, semua tanggapan dihitung sejak pelanggan menghubungi HP sampai HP menetapkan waktu yang disetujui bersama untuk melaksanakan dukungan, atau sampai HP mulai melaksanakan dukungan atau pemeriksaan jarak jauh. Waktu tanggapan didasarkan pada 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.

* Perangkat tambahan ini memiliki masa jaminan maksimum selama satu (1) tahun, berapa pun masa jaminan sistem tempat perangkat tersebut dipasang.

Tabel 3: Produk-produk HP Storage

Produk	Masa jaminan terbatas dan cara penyampaian layanan	Waktu respons
Produk-produk HP Storage (termasuk tapi tidak terbatas pada disk array, NAS, AIT, DLT, DAT, MSA)	http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html	

Tabel 4: Produk perangkat lunak

Produk	Dukungan teknis	Waktu tanggapan ¹
Perangkat lunak bermerek HP	Dukungan 90 hari untuk penyiapan awal	Jam kerja standar
Perangkat lunak pihak ketiga yang diinstal oleh atau dibeli dari HP	Dukungan 90 hari untuk penyiapan awal	Jam kerja standar
Media pengiriman perangkat lunak ²	90 hari penggantian media cacat	5 hari kerja

¹Waktu tanggapan ini berdasarkan hari kerja dan jam kerja standar setempat. Kecuali jika dinyatakan lain, semua tanggapan dihitung sejak pelanggan menghubungi HP sampai HP menetapkan waktu yang disetujui bersama untuk melaksanakan dukungan, atau sampai HP mulai melaksanakan dukungan atau pemeriksaan jarak jauh. Waktu tanggapan didasarkan pada 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.

²Media Pengiriman Perangkat Lunak: Materi 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)).

Jaminan terbatas bagi perangkat lunak

KECUALI JIKA DIPERSYARATKAN DALAM LISENSI PENGGUNA AKHIR PERANGKAT LUNAK YANG BERLAKU ATAU PROGRAM PERJANJIAN LISENSI, ATAU JIKA DIPERSYARATKAN SESUAI PERATURAN HUKUM SETEMPAT, PRODUK PERANGKAT LUNAK, TERMASUK PRODUK PERANGKAT LUNAK ATAU FREEWARE (seperti yang dijelaskan di bawah) SISTEM OPERASI YANG DIINSTAL OLEH HP ADALAH DIBERIKAN 'APA ADANYA' DAN DENGAN SEMUA KESALAHAN, DAN DENGAN INI HP MELEPAS SEMUA JAMINAN DAN KETENTUAN LAIN, BAIK TERSURAT, TERSIRAT ATAU SECARA HUKUM, TERMASUK, NAMUN TIDAK TERBATAS PADA JAMINAN KEPEMILIKAN DAN NON-PELANGGARAN, JAMINAN TERSIRAT, KEWAJIBAN ATAU KETENTUAN APAPUN DARI KEADAAN YANG DAPAT DIPERJUALBELIKAN, ATAU KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU DAN BEBAS VIRUS. Sebagian negara bagian/wilayah hukum tidak mengizinkan pengecualian atas jaminan tersirat atau pembatasan atas jangka waktu jaminan tersirat tersebut, karena itu pelepasan tanggung jawab di atas mungkin tidak berlaku pada Anda secara keseluruhan. SEPANJANG DIPERBOLEHKAN OLEH PERATURAN HUKUM YANG BERLAKU, HP DAN PEMASOKNYA, DALAM KEADAAN APAPUN, TIDAK AKAN BERTANGGUNG JAWAB ATAS KERUSAKAN LANGSUNG, TIDAK LANGSUNG, KHUSUS, INSIDENTAL, ATAU KONSEKUENSIAL YANG DIAKIBATKAN OLEH APAPUN (TERMASUK NAMUN TIDAK TERBATAS PADA KERUSAKAN ATAS KERUGIAN MATERI ATAU KEHILANGAN KERAHASIAAN ATAU INFORMASI LAIN, ATAS GANGGUAN USAHA, KECELAKAAN DIRI, KEHILANGAN PRIVASI YANG TIMBUL DARI ATAU DALAM SALAH SATU CARA YANG TERKAIT DENGAN PENGGUNAAN ATAU KETIDAKMAMPUAN PRODUK PERANGKAT LUNAK INI, SEKALIPUN HP ATAU PEMASOKNYA SUDAH DIBERI TAHU TENTANG KEMUNGKINAN TERJADINYA KERUSAKAN TERSEBUT DAN SEKALIPUN PERBAIKAN TIDAK BERHASIL MENCAPAI SASARAN UTAMANYA. Sebagian negara bagian/wilayah hukum tidak mengizinkan pengecualian atau pembatasan atas kerusakan insidental atau konsekuensial, karena itu pembatasan atau pengecualian di atas mungkin tidak berlaku bagi Anda.

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 lepasan yang digunakan HP untuk mendistribusikan perangkat lunak tersebut terbukti mengandung cacat material atau cacat pembuatan dalam masa jaminan selama sembilan puluh (90) hari sejak tanggal pembelian, satu-satunya solusi Anda adalah mengembalikan media lepasan tersebut kepada HP untuk diganti. Untuk media lepasan berupa pita kosong, silakan lihat situs web berikut:

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

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

Sistem operasi dan aplikasi freeware

HP tidak memberikan dukungan untuk perangkat lunak yang disediakan dengan lisensi publik oleh pihak ketiga, termasuk perangkat lunak sistem operasi atau aplikasi ("Freeware"). Dukungan untuk Freeware yang disertakan dengan Produk Perangkat Keras HP disediakan oleh vendor Freeware tersebut. Lihat pernyataan dukungan sistem operasi atau aplikasi Freeware lain yang terdapat dalam Produk Perangkat Keras HP Anda.

Dukungan untuk penyiapan awal

Dukungan secara elektronik atau melalui telepon untuk penyiapan awal tersedia dari HP dalam jangka sembilan puluh (90) hari sejak tanggal pembelian. Lihat "[Menghubungi HP](#)" untuk informasi mengenai sumber daya online dan dukungan melalui telepon.

Dukungan tersebut meliputi:

- Menjawab pertanyaan tentang instalasi (cara, langkah pertama, dan persyaratan)
- Melakukan penyiapan (set up) dan konfigurasi perangkat lunak dan perangkat tambahan yang disediakan atau dibeli beserta Produk Perangkat Keras HP tersebut (cara dan langkah pertama)
- Menafsirkan pesan-pesan kesalahan (error) sistem
- Mengidentifikasi dan memisahkan masalah sistem
- Mendapatkan informasi mengenai support pack atau pembaruan untuk perangkat lunak yang dibeli atau disediakan bersama Produk Perangkat Keras HP

Dukungan ini TIDAK mencakup bantuan untuk:

- Membuat atau mendiagnosa program atau kode sumber yang dibuat oleh pengguna
- Pemasangan produk-produk non-HP
- Optimisasi sistem, kustomisasi dan konfigurasi jaringan.

Menghubungi HP

Jika produk Anda tidak berfungsi saat Masa Jaminan Terbatas masih berlaku dan berbagai saran dalam dokumentasi produk tidak berhasil mengatasi masalah, Anda dapat memperoleh dukungan dengan:

- Mencari lokasi penyedia Dukungan HP terdekat melalui World Wide Web di: <http://www.hp.com/support>
- Menghubungi penyedia dukungan HP terdekat, dan siapkan informasi berikut sebelum menghubungi HP:
 - Nomor seri, nama model, dan nomor model produk
 - Pesan-pesan error terkait
 - Pilihan tambahan
 - Sistem operasi
 - Perangkat keras atau lunak dari pihak ketiga
 - Pertanyaan-pertanyaan rinci