



HPE CUSTOMER TERMS: SUPPORT KETENTUAN PELANGGAN ATAS DUKUNGAN HPE

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

Para Pihak. Istilah-istilah ini mewakili perjanjian (“Perjanjian”) yang mengatur pembelian layanan dukungan dari Hewlett Packard Enterprise yang tertera dalam bagian tanda tangan bagian di bawah ini (“HPE”) 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 HPE 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 HPE 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 HPE 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 HPE 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 HPE 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.

Pengaturan Pesanan. Pelanggan dapat memesan kepada HPE 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.
- Prices and Taxes.** Prices will be as quoted in writing by HPE or, in the absence of a written quote, as set out on our website, customer-specific portal, or HPE published list price at the time an order is submitted to HPE. 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 HPE order representative to discuss appropriate procedures.



Hewlett Packard Enterprise

Harga dan Pajak. Harga akan seperti disampaikan secara tertulis oleh HPE, atau apabila tidak adanya penawaran tertulis, seperti yang ditetapkan di web, portal pelanggan atau daftar harga HPE yang dipublikasikan pada saat pesanan dikirimkan ke HPE. 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 HPE untuk membahas prosedur yang tepat.

- 6. Invoices and Payment.** Customer agrees to pay all invoiced amounts within thirty (30) days of HPE's invoice date. HPE 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 HPE. HPE 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.** HPE's support services will be described in the applicable Supporting Material , which will cover the description of HPE's offering, eligibility requirements, service limitations and Customer responsibilities, as well as the Customer systems supported.

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

- 8. Eligibility.** HPE'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 HPE or authorized by HPE;
3. Failure or functional limitations of any non-HPE software or product impacting systems receiving HPE support or service;
4. Malware (e.g. virus, worm etc.) not introduced by HPE; or
5. Abuse, negligence, accident, fire or water damage, electrical disturbances, transportation by Customer, or other causes beyond HPE's control.

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

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 HPE atau diberi kuasa oleh HPE;*
3. *Kegagalan atau keterbatasan fungsional perangkat lunak non-HPE atau produk yang berdampak pada sistem penerimaan dukungan atau jasa HPE;*
4. *Malware (misalnya, virus, worm, dll) tidak diperkenalkan oleh HPE; atau*
5. *Penyalahgunaan, kelalaian, kecelakaan, kebakaran atau kerusakan yang diakibatkan oleh air, gangguan listrik, transportasi oleh pelanggan, atau penyebab lain di luar kendali HPE.*

- 9. Dependencies.** HPE'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 HPE 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.



Hewlett Packard Enterprise

- 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 HPE 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 HPE a non-exclusive, worldwide, royalty-free right and license to any intellectual property that is necessary for HPE and its designees to perform the ordered services.
Hak Kekayaan Intelektual. Tidak ada pengalihan kepemilikan kekayaan intelektual dalam Perjanjian ini. Pelanggan memberikan HPE hak non-eksklusif, secara global, bebas royalti dan lisensi apapun intelektual yang diperlukan untuk HPE dan pihak yang ditunjuk untuk melakukan layanan yang dipesan.
- 13. Intellectual Property Rights Infringement.** HPE will defend and/or settle any claims against Customer that allege that an HPE-branded product or service as supplied under this Agreement infringes the intellectual property rights of a third party. HPE will rely on Customer's prompt notification of the claim and cooperation with our defense. HPE 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 the depreciated value thereafter or, for support services, the balance of any pre-paid amount or, for professional services, the amount paid. HPE is not responsible for claims resulting from any unauthorized use of the products or services.
Pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual. HPE akan membela dan/atau menyelesaikan klaim apapun terhadap pelanggan yang menyatakan bahwa produk merek HPE atau jasa seperti yang disediakan berdasarkan Perjanjian ini melanggar hak kekayaan intelektual pihak ketiga. HPE akan bergantung pada kecepatan pemberitahuan pelanggan atas klaim dan bekerjasama dengan pembelaan kami. HPE 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. HPE 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



Hewlett Packard Enterprise

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 memadahi 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. HPE does not intend to have access to personally identifiable information (“PII”) of Customer in providing services. To the extent HPE 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. HPE 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. HPE tidak bermaksud untuk memiliki akses ke informasi pribadi (“PII”) pelanggan dalam menyediakan layanan. Sejauh HPE memiliki akses ke pelanggan PII yang disimpan pada sistem atau perangkat pelanggan, akses tersebut kemungkinan insidental dan pelanggan akan tetap mengontrol data atas pelanggan PII setiap saat. HPE 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. HPE 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. HPE dapat menangguhkan pelaksanaan di bawah Perjanjian ini sejauh yang diperlukan oleh undang-undang yang berlaku untuk salah satu pihak.*
- 17. Limitation of Liability.** HPE’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 HPE for the relevant Order. Neither Customer nor HPE 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. HPE akan bertanggung jawab atas kerusakan yang diderita pelanggan sebagai akibat dari pembelian jasa dari HPE, sampai dengan \$1.000.000 atau (setara dengan mata uang lokal); atau jumlah yang dibayarkan oleh pelanggan ke HPE untuk pesanan terkait. Kecuali untuk penggunaan yang tidak sesuai oleh pelanggan atau kekayaan intelektual HPE, pelanggan maupun HPE 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 HPE’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 HPE, 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.*



Hewlett Packard Enterprise

- 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 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 HPE or the HPE Affiliate accepting the Order and the courts of that locale will have jurisdiction, however, HPE or its Affiliate may, bring suit for payment in the country where the Customer Affiliate that placed the Order is located. Customer and HPE 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 HPE yang menerima pesanan dan pengadilan lokal yang memiliki yurisdiksi, namun, HPE dapat, membawa gugatan untuk pembayaran di negara di mana pelanggan afiliasi yang menempatkan pesanan berada. Pelanggan dan HPE 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.