

HP Deployment Services: Decommission Services



HP PC Services

Vorteile des Service

- Überwachung alter Assets
- Sicherheit von geistigem Eigentum
- Zertifiziertes Recycling

HP Deployment Services bieten Kunden ein umfassendes Service - Portfolio an um „business - ready“ Hardware der IT Abteilung und den Endbenutzern zur Verfügung zu stellen. HP Decommission Services sind ein wichtiger Bestandteil der umfassenden Deployment Services, die Verteilung, Lieferung, Installation sowie die Entsorgung von PC-Assets umfassen. Die IT-Teams in Unternehmen können mit Unterstützung von HP die Zeit für die Einführung und Aktualisierung von Projekten verkürzen und sich so auf wichtigere Aufgaben konzentrieren.

HP bietet die folgenden Decommission Services:

- HP Deinstallation Service
- HP Sanitization Service: Zerstörung von Festplattenlaufwerken
- HP Sanitization Service: Entfernen von Festplattenlaufwerken
- HP Recycling Service

Bei den Geräten, die außer Betrieb genommen werden, kann es sich um Produkte von HP oder von Drittanbietern handeln.

Spezifikationen

HP Deinstallation Service

Der HP Deinstallation Service ermöglicht das Entfernen von Assets von Endbenutzerstandorten (z. B. Arbeitsplätzen, Büros, Laboren oder sonstigen Räumen) und den Transport an einen vom Kunden festgelegten lokalen Standort (z. B. ein leeres Büro, Laderampe oder Bereich auf dem Stockwerk oder Gebäude). Der Service umfasst das Verpacken und Stapeln der alten Hardware sowie ein Deinstallationsverzeichnis im Microsoft® Excel-Format, das eine Produktbeschreibung, die Seriennummer und (sofern vorhanden) die Assetnummer enthält.

Bei den zu deinstallierenden Geräten kann es sich um einen PC, einen Bildschirm, eine Dockingstation, eine Tastatur und/oder eine Maus handeln, die sich am selben Arbeitsplatz oder demselben Büro, Labor oder sonstigen Raum befinden, in dem die Hardware installiert war.

HP Sanitization Service

Der HP Sanitization Service ermöglicht die Bereinigung von vertraulichen Daten auf dem PC des Kunden in einer sicheren, kontrollierten Umgebung. Die Bereinigung umfasst entweder die Zerstörung oder das Entfernen von Festplattenlaufwerken, das Entfernen von Kunden-assets und ein Zertifikat, das die erfolgreiche Bereinigung der Geräte bestätigt.

Die Bereinigung von Festplattenlaufwerken kann abhängig von den Sicherheitsanforderungen des Kunden durchgeführt werden durch:

- Zerstörung des Festplattenlaufwerks: entweder durch eine von HP festgelegte Methode oder z. B. durch das Bohren von Löchern oder Zerkleinern des Festplattenlaufwerks
- Entfernen des Festplattenlaufwerks mit Rückgabe an den Kunden

Geräte, die von HP bereinigt werden sollen, müssen entweder durch den Kunden oder von HP durch den HP Deinstallation Service deinstalliert werden.

Die Bereinigung wird entweder vor Ort oder offsite durchgeführt, je nach Art der Bereinigung:

- Zerstörung des Festplattenlaufwerks: wird offsite durchgeführt; zerstörte Festplattenlaufwerke werden nicht an den Kunden zurückgegeben; die Option ist nur in Kombination mit dem HP Recycling Service verfügbar. Die Zerstörung von Festplattenlaufwerken ist bei Kunden mit einer Einschränkung durch den HIPPA (Health Insurance Portability and Accountability Act) nicht verfügbar.
- Entfernen des Festplattenlaufwerks: wird vor Ort durchgeführt; HP gibt das entfernte Festplattenlaufwerk an den Kunden zurück.

HP Recycling Service

Der HP Recycling Service beinhaltet das Einsammeln und Entfernen alter, deinstallierter Assets von zentralen Sammelstellen und den Transport zu einer von HP ausgewählten Entsorgungs- und Recyclingstelle.

Der Recycling Service beinhaltet ein Zertifikat zur Bestätigung des Recyclings der deinstallierten Assets. Dieses Zertifikat erhält der Kunde innerhalb eines Monats nach der Entsorgung der Geräte.

HP empfiehlt Kunden, die sich für den Recycling Service entscheiden, auch den HP Sanitization Service. Dieser umfasst zwei Optionen für die Verwaltung der Bereinigung von Festplattenlaufwerken, u. a. die Option zum Entfernen der Festplattenlaufwerke, wobei diese anschließend dem Kunden zur Verwaltung nach bestimmten Sicherheitsvorgaben oder -anforderungen übergeben werden.

Das Recycling schließt auch die Entsorgung und/oder Zerstörung der entfernten Assets ein. Sofern nicht anders angegeben, bezieht sich die Zerstörung auf die physische Zerstörung der gesamten Einheit. HP kann Einheiten nach der Abholung oder Auslieferung nicht mehr zurückgeben.

Assets, die von HP recycelt werden sollen, müssen entweder durch den Kunden oder von HP durch den HP Deinstallation Service deinstalliert und an einem zentralen Ort gelagert werden.

Wenn der Kunden die Geräte deinstalliert, stellt er sicher, dass:

- die gesammelten Geräte nur IT-Hardware umfassen und keine anderen Produkte oder Materialien.
- die gesammelte IT-Hardware mit der Beschreibung in der Bestellung übereinstimmt. Der Kunde ist für alle Kosten verantwortlich, die durch die Weitergabe falscher Geräte an HP oder einen Service-Provider entstehen.

Der Kunde stimmt der Recyclingvereinbarung unter Einhaltung der lokalen Regeln und Bestimmungen des Landes zu.

Trotz der Ergreifung angemessener Maßnahmen für den sicheren Transport kann HP nicht für den unerwarteten Verlust der Geräte während des Transports verantwortlich gemacht werden.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Arbeitsplatz und Zugang zum Produkt

- Deinstallation Service: Der Kunde stellt ausreichend Platz zur Lagerung der außer Betrieb genommenen Produkte in einer angemessenen Entfernung zu den Arbeitsplätzen, Büros, Labors oder sonstigen Räumen zur Verfügung. Der Raum zur Lagerung der deinstallierten Assets muss sich im selben Gebäude befinden wie die Arbeitsplätze, Büros, Labore und sonstigen Räume, aus denen die Assets entfernt wurden.
- Sanitization Service: Der Kunde stellt bei Bereitstellung des Service vor Ort ausreichend Platz zur Durchführung der Arbeiten in einer angemessenen Entfernung zu den deinstallierten Produkten zur Verfügung; zur Ausführung des Service werden Zugang zu Informationen, Kundenressourcen und Räumen benötigt, sofern dies von HP als notwendig erachtet wird. Der Standort für die Bereinigung der Assets muss sich im selben Gebäude befinden wie der Raum zur Lagerung der deinstallierten Assets. Idealerweise findet die Bereinigung im selben Raum statt oder die Räume befinden sich in unmittelbarer Nähe zueinander.

Der Kunde benennt einen Ansprechpartner, der erklärt, welche Assets an welchen Arbeitsplätzen, Büros, Laboren und sonstigen Räumen außer Betrieb genommen werden sollen und wo diese nach der Deinstallation gelagert werden.

Sammelstelle

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die gesamte Hardware, die recycelt werden soll, an einem zentralen Standort zu sammeln.

Terminvereinbarung

Die Bestellung von Hardware und Services erfolgt pro Kundenstandort. Es ist Aufgabe des Kunden, während der Bestellung des Hardware-Service den Namen des Ansprechpartners für den Standort sowie E-Mail-Adresse und Telefonnummer anzugeben. Der von HP autorisierte Service-Provider vereinbart einen Termin mit dem angegebenen Ansprechpartner und bespricht mit diesem die wichtigen Details für die Bereitstellung des Services. Der Ansprechpartner des Kunden verfügt über muttersprachliche Kenntnisse der (am Kundenstandort gesprochenen) Sprache in Wort und Schrift oder kann Englisch sprechen, schreiben und lesen.

Projektmanagement

Das gesamte Projektmanagement wird vom Kunden übernommen oder als separater verwalteter Service bei HP oder einem Drittanbieter bestellt. HP oder der autorisierte Service-Provider vereinbart einen Termin mit einem Ansprechpartner pro Standort. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die Endbenutzer zu informieren.

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, dem von HP autorisierten Service-Provider für die Außerbetriebnahme einen detaillierten Installations-/Deinstallationsplan zur Verfügung zu stellen (Gebäude, Stockwerk, Bereich, Arbeitsplatz, Benutzer, neues Gerätemodell etc.).

Wenn das Projektmanagement des Kunden oder die Koordinierung der Bereitstellung in einem nicht englischsprachigen Land erfolgt, muss der Ansprechpartner über muttersprachliche Kenntnisse der (am Kundenstandort gesprochenen) Sprache (in Wort und Schrift) verfügen oder fähig sein, Englisch zu sprechen, zu schreiben und zu lesen.

Verpackungsmaterial

HP stellt kein Verpackungsmaterial zur Verfügung. Spezielle Materialien, wie Taschen oder Kisten, in die die deinstallierten Assets oder entfernten Festplattenlaufwerke auf Wunsch des Kunden verpackt werden sollen, müssen vom Kunden bereitgestellt werden.

Der Kunde ist auch für die Verpackung der alten HP Hardware für den Transport zur Recyclingstelle verantwortlich. Bei Bestellung des HP Deinstallation Service, übernimmt HP die Verpackung der alten Geräte im Auftrag des Kunden.

Sicherheit der Assets

Der Kunde gewährleistet die Sicherheit an den Orten, an denen die Bereinigung durchgeführt und entfernte Festplattenlaufwerke gelagert werden. Zudem stellt er sicher, dass alle Quarantänebedingungen mit den internen Sicherheitsstandards des Kunden übereinstimmen. HP haftet im Falle von Beschädigungen, Diebstahl, Feuer etc. nicht für Assets, die für die Deinstallation am vom Kunden vorgegebenen Ort gelagert werden.

Wenn der Kunde den Sanitization Service nicht wünscht, ist er für die Löschung aller vertraulichen Daten auf der IT-Hardware verantwortlich. Der Kunde bestätigt, dass HP keinerlei Verantwortung für vertrauliche Daten trägt, die nicht von der IT-Hardware gelöscht wurden.

Zugang zum Standort

Der Zugang zur Sammelstelle muss ohne Hindernisse möglich sein (z. B. Zugangsbeschränkungen, verschlossene Türen etc.). Es liegt in der Verantwortung des Kunden, spezielle Geräte, z. B. Gabelstapler und Treppensteiger samt Personal für die Bedienung bereitzustellen. Sofern Aufzüge vorhanden sind, bietet der Kunde während des Transports der Einheiten in ein anderes Stockwerk Unterstützung beim Zugang zu den Aufzügen.

Der Kunde muss HP oder den autorisierten Service-Provider über notwendige Sicherheitsüberprüfungen oder -pässe für den Zugang zu militärischen oder öffentlichen Bereichen, Laboren etc. informieren.

Allgemeine Aufgaben

Datensicherung

Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle Dateien, Daten oder Programme vor dem Beginn der Außerbetriebnahme durch HP zu sichern. Verloren gegangene oder veränderte Dateien, Daten oder Programme müssen vom Kunden wiederhergestellt werden können. Der Kunde benötigt ein separates Sicherungssystem oder Sicherungsprozeduren.

Gefahren in der Umgebung

Der Kunde muss HP informieren, wenn sich herausstellt, dass der zugewiesene Arbeitsplatz eine potenzielle Gefahr für die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter von HP oder des Serviceanbieters darstellt. HP kann unter diesen Umständen die Ausführung der Deployment Services verschieben, bis der Kunde diese Gefahren beseitigt hat.

Der Kunde muss sicherstellen, dass alle Geräte frei von Verunreinigungen durch Chemikalien, biologischen Agenzien oder anderen Substanzen sind, die nicht im originalen Produkt im Neuzustand enthalten waren oder die nicht in einer normale Büroumgebung vorkommen sollten.

Autorisierter Ansprechpartner

Ein Ansprechpartner des Kunden muss anwesend sein, wenn die Servicetechniker von HP die Deployment Services am Kundenstandort durchführen.

Der Ansprechpartner des Kunden verfügt über muttersprachliche Kenntnisse der (am Kundenstandort gesprochenen) Sprache in Wort und Schrift oder kann Englisch sprechen, schreiben und lesen.

Besondere Anforderungen

Der Kunde muss die oben angegebenen Anforderungen für den angeforderten Service erfüllen.

Allgemeines

Arbeitszeiten

HP Decommission Services werden während der üblichen lokalen HP Geschäftszeiten an normalen Arbeitstagen erbracht, außer an lokalen Feiertagen.

Unteraufträge

HP kann (a) die Ausführung der Aufgaben (ganz oder zum Teil) als Unterauftrag an einen Drittanbieter weitergeben, einschließlich von HP autorisierte Service-Provider, oder (b) diese Servicevereinbarung jederzeit nach schriftlicher Ankündigung an eine andere Abteilung von HP weitergeben oder auf diese übertragen.

Geografische Abdeckung

Dieser Service ist möglicherweise nicht an allen Standorten verfügbar. Wenden Sie sich an Ihren lokalen HP Ansprechpartner für Informationen zur länderspezifischen Abdeckung und Einschränkungen.

Bestellinformationen

Decommission Services sind nur in Verbindung mit dem HP Installation Service, dem HP Install and User Settings Service oder dem HP Install, Settings, and Migration Service verfügbar und werden gleichzeitig und am selben Ort wie die Installationsservices ausgeführt.

HP Sanitization Service – Geräte, die von HP bereinigt werden sollen, müssen entweder durch den Kunden oder von HP durch den HP Deinstallation Service deinstalliert werden. Die Option zur Zerstörung von Festplattenlaufwerken besteht nur im Zusammenhang mit dem HP Recycling Service. Die Zerstörung von Festplattenlaufwerken ist für Kunden nicht verfügbar, bei denen interne Vorgaben dies unterbinden.

HP Recycling Service – HP empfiehlt Kunden, die sich für den Recycling Service entscheiden, auch den HP Sanitization Service. Dieser umfasst zwei Optionen für die Verwaltung der Bereinigung von Festplattenlaufwerken, u. a. die Option zum Entfernen der Sicherheitsvorgaben oder -anforderungen übergeben werden. Assets, die von HP recycelt werden sollen, müssen entweder durch den Kunden oder von HP durch den HP Deinstallation Service deinstalliert und an einem zentralen Ort gelagert werden.

Weitere Informationen

hp.com/go/deployment

Melden Sie sich noch heute an.
hp.com/go/getupdated

Für HP Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. In Übereinstimmung mit dem geltenden Recht des jeweiligen Landes kann der Kunde weitere gesetzliche Rechte haben, die von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von HP für Services oder der beschränkten HP Garantie für ein HP Produkt in keiner Weise berührt werden.

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Gewährleistungen für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Gewährleistungserklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Gewährleistungsansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben. Es gelten die jeweiligen HP Geschäftsbedingungen für diesen Service. Hinweis: Alle genannten Marken sind Eigentum des jeweiligen Unternehmens.

Dieses Dokument beschreibt mögliche Leistungsinhalte. Konkrete Eigenschaften und Leistungsverpflichtungen ergeben sich ausschließlich aus dem Angebot bzw. aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

Microsoft ist eine in den USA eingetragene Marke der Microsoft Corporation.

4AA5-0170DEE, Juli 2014

