



Beneficios del servicio

- Control de los activos antiguos
- Responsabilidad medioambiental
- Seguridad de la propiedad intelectual
- Habilita la economía circular

Características destacadas

- Eliminación de equipos obsoletos
- Reciclaje responsable o reasignación de activos al fin de la vida útil
- Eliminación segura de datos delicados e información de negocios crítica

Descripción general del servicio

HP ofrece un portafolio completo de servicios relacionados con los PC. Entregamos PC listos para el negocio a departamentos de TI y usuarios finales. Optimiza y mantiene sus PC, sus notebooks y tablets y ofrece servicios de final de uso seguros y sostenibles. Los servicios de recuperación y renovación son un elemento esencial de nuestro portafolio de servicios. Cuando llegue el momento de retirar los PC y dispositivos más antiguos, querrá estar seguro de que se hace de la forma correcta. Con soporte para la economía circular, permita que HP se haga cargo del equipo que retire de manera segura, eficiente y ambientalmente racional.

Recursos y especificaciones

Los servicios de recuperación y renovación ayudan a gestionar adecuadamente los equipos que ya no se van a utilizar.

- **HP Deinstallation Service:** HP retira los PC, monitores y periféricos de los entornos de trabajo (cubículos, oficinas, laboratorios o salas), los traslada a la ubicación local provisional designada por el cliente (como una oficina vacía, un muelle de carga o un espacio del edificio) y los prepara para el transporte. HP también puede eliminar los medios de almacenamiento de sus dispositivos y dejarlos con usted si así lo solicita.
- **Servicio de reciclaje de HP:** HP gestiona la eliminación final de los activos desinstalados que ya no se van a utilizar mediante procedimientos de reutilización o reciclaje responsable, en función de su estado.
- **HP Sanitization Service:** HP borrará de forma permanente y completa toda la información del equipo que ya no se va a utilizar para garantizar que no se puedan recuperar datos confidenciales o partes del mismo.

Especificaciones relativas a la prestación del servicio

Servicio de desinstalación

HP embalará y apilará su hardware antiguo y proporcionará un registro de desinstalación en formato Microsoft Excel, que incluirá la descripción del producto, el número de serie y el número de etiqueta de activo (si lo hubiera). Los equipos que vayan a desinstalarse pueden incluir un PC, monitor, estación de conexión, teclado y ratón. Deberán encontrarse en el mismo cubículo, oficina, laboratorio o sala donde se vaya a instalar el nuevo hardware. Si se solicita la eliminación de medios de almacenamiento, HP realizará la eliminación en el sitio y devolverá los medios eliminados a su ubicación de desinstalación.

Servicio de reciclaje

HP programará la eliminación del equipo con un proveedor de servicios de logística aprobado, quien transportará los activos desinstalados desde las áreas de recolección centralizadas a una instalación de procesamiento de activos aprobada por HP. En función de su estado, podremos reacondicionar los dispositivos para su reutilización o reciclarlos de una forma segura y respetuosa con el medio ambiente. En cualquier caso, usted recibirá un certificado de reciclaje en el plazo de un mes desde su procesamiento.

Servicio de limpieza

HP borra la información de forma permanente y completa, ya sea borrando o destruyendo los medios de almacenamiento. Ambos métodos cumplen los últimos estándares del sector y vuelven completamente ilegible cualquier dato almacenado anteriormente en el dispositivo. La limpieza puede realizarse en las instalaciones del cliente o fuera de ellas, con o sin el servicio de reciclaje de HP. Si lo prefiere, podemos dejar los medios de almacenamiento borrados o destruidos para que usted los elimine de acuerdo con sus propias políticas o requisitos de seguridad. Proporcionamos un informe completo sobre el proceso.

- #### Responsabilidades del cliente
- **Preparation:** Si se solicita el servicio de desinstalación, HP realizará la preparación de activos necesaria; de lo contrario, el cliente debe consolidar los activos en una ubicación central en la planta baja o en un área con acceso a ascensores y acceso directo al área de carga. Si solicita el servicio de reciclaje independiente, los activos deben estar en palés o en cajas. Para cualquier otro servicio, el embalaje y la paletización serán realizados por un partner de servicio de HP. HP proporcionará una nota de servicio detallada que deberá ser firmada por el cliente antes de la entrega del servicio.
 - **Copia de seguridad de datos:** Todos los datos dentro de los activos que deben conservarse deben contar con una copia de seguridad adecuada, y la información confidencial debe eliminarse a menos que también se solicite el servicio de limpieza.
 - **Site access:** Las restricciones de construcción y estacionamiento, incluida la autorización de seguridad, deben especificarse al momento de solicitar el servicio. El representante del cliente identificado durante la programación del servicio debe estar presente en el sitio para dirigir al proveedor de servicios de HP al equipo apropiado. La imposibilidad de realizar una recogida como consecuencia de restricciones de acceso o la ausencia de personal del emplazamiento conllevarán el cobro del precio completo del servicio sin derecho a reembolso.
 - **Workspace:** Debe proporcionar un espacio y unas instalaciones adecuados y a una distancia razonable de los cubículos, oficinas, laboratorios o salas para trasladar y almacenar productos. Deberá incluir un espacio de trabajo para la limpieza local (si así se solicita) y espacio de almacenamiento para los medios de almacenamiento retirados (si desea conservarlos). Debe notificar a HP cualquier peligro potencial para la seguridad o la salud, y HP podrá posponer el servicio hasta que se eliminen estos peligros.
 - **Confidencialidad:** La información intercambiada bajo este Acuerdo se tratará como confidencial si así se identifica en el momento de su revelación o si las circunstancias de su revelación así lo aconsejan. La información confidencial solamente podrá utilizarse con el fin de cumplir las obligaciones o ejercer los derechos establecidos en este Acuerdo. Asimismo, sólo se podrá compartir con empleados, agentes o contratistas que necesiten conocer esta información para

facilitar el cumplimiento de dicho fin. La información confidencial se protegerá empleando un grado razonable de cuidado para evitar el uso o revelación no autorizado durante un periodo de 3 años desde la fecha de su recepción o (si el periodo es mayor) durante el tiempo que la información siga considerándose confidencial. Estas obligaciones no cubren información que:

- i) era conocida o llega a ser conocida por la parte receptora sin obligación de confidencialidad;
- ii) que sea desarrollada independientemente por la parte receptora; o
- iii) cuya revelación sea necesaria por imperativo legal o a instancias de un organismo oficial.

- **Personal information:** Cada una de las partes cumplirá las obligaciones respectivas que le correspondan bajo la legislación de protección de datos aplicable. HP no tiene intención de acceder a información identificable personalmente durante la prestación de los servicios. En la medida en la que HP tenga acceso a información personalmente identificable almacenada en un sistema o dispositivo de la otra parte, este acceso probablemente sea fortuito y en todo momento usted se mantendrá como el único controlador de los datos respecto a la información personalmente identificable. Cualquier información personalmente identificable a la que tenga acceso HP se utilizará exclusivamente para el fin de prestar los servicios contratados. Usted es responsable de la seguridad de su información confidencial y propietaria.

Limitaciones del servicio

- **Appointment booking:** Las citas para la prestación del servicio deben programarse con siete días laborables de antelación. Los cambios o cancelaciones deben comunicarse con un mínimo de tres días laborables de antelación a la fecha programada para evitar incurrir en tarifas adicionales.
- **Asset collection:** Los activos recogidos de su sitio no pueden ser devueltos.
- **Service delivery:** El servicio solamente puede programarse en horario laboral normal, de lunes a viernes, entre las 9:00 y las 17:00, hora local. Las solicitudes de prestación de servicios fuera de estos horarios pueden conllevar cargos adicionales. El servicio no está disponible durante los festivos de HP. Los servicios deben recibirse/ejecutarse en el país de realización del pedido.
- **Order cancellation:** Puede cancelar pedidos de este servicio antes de que se concrete su prestación sin coste adicional.
- **Subcontracting:** HP puede subcontratar cualquier parte del servicio a un tercero, incluyendo proveedores de servicios autorizados de HP, o puede transferir el Contrato de Servicio a otra entidad de HP en cualquier momento, mediante un aviso por escrito.
- **Geographic coverage:** Estos servicios pueden no estar disponibles en todas las ubicaciones. Póngase en contacto con el representante de ventas de HP para obtener más información sobre la cobertura específica por país y las limitaciones.

Más información

Póngase en contacto con el representante de ventas de HP o partner de canal local para ampliar información o visite hp.com/go/recoverandrenew

Regístrese y reciba las actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir con colegas

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones de servicio de HP aplicables o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede contar con derechos legales adicionales según la legislación local aplicable y tales derechos no se ven afectados de ninguna forma por los términos y condiciones de servicio de la garantía limitada de HP que se le ofrece con el producto HP.

© Copyright 2018 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento. Impreso en Estados Unidos.

