

Servicios de despliegue de HP: Servicios de desmantelamiento



Servicios de PC de HP

Ventajas del servicio

- Control de activos antiguos
- Seguridad de propiedad intelectual
- Reciclado certificado

Descripción general del servicio

Los Servicios de despliegue de HP proporcionan a los clientes una amplia cartera de servicios relacionados con el PC que ofrece a departamentos de TI y usuarios finales "PCs verdaderamente preparados para los negocios". Los servicios de desmantelamiento de HP son un elemento esencial de los amplios Servicios de despliegue que cubren la distribución, la entrega, la instalación y el desmantelamiento de activos de PC. Con la ayuda de HP, las empresas pueden reducir la cantidad de tiempo que sus equipos de TI invierten en proyectos de despliegue y actualización, para que puedan centrarse más en el trabajo estratégico principal.

HP proporciona los siguientes Servicios de desmantelamiento:

- Servicio de desinstalación de HP
- Servicio de limpieza de HP Destrucción de discos duros
- Servicio de limpieza de HP Eliminación de discos duros
- Servicio de reciclaje de HP

El equipo desmantelado puede incluir productos que sean o no de HP.

Especificaciones

Servicio de desinstalación de HP

El servicio de desinstalación de HP proporciona la retirada de los activos de las instalaciones del usuario final (cubículo, oficina, laboratorio o sala) y los traslada a una ubicación designada por el cliente en sus instalaciones como una oficina vacía, una zona de carga, una planta o un edificio. El servicio incluye el embalaje y el apilamiento del hardware antiguo además de un registro de desinstalación en formato Microsoft® Excel que incluye la descripción del producto, el número de serie y, si existe, el número de etiqueta del activo.

El equipo que se va a desinstalar puede incluir un PC, un monitor, una estación de acoplamiento, un teclado y/o un ratón que debe estar en la misma oficina, cubículo, laboratorio o sala en los que se instaló el nuevo hardware.

Servicio de limpieza de HP

El servicio de limpieza de HP proporciona la limpieza de datos sensibles en el PC del Cliente en un entorno seguro controlado. La limpieza incluye la destrucción o la retirada del disco duro, la eliminación de cualquier etiqueta de activo del Cliente y un certificado de confirmación de la limpieza satisfactoria de los dispositivos.

Según el nivel de requisitos de seguridad del Cliente, la limpieza del disco duro se puede realizar:

- Destruyendo el disco duro; esto se haría utilizando un método determinado por HP y podría incluir la perforación o el despiece del disco duro.
- Borrando el disco duro y devolviéndolo al Cliente.

Los dispositivos que HP vaya a limpiar debe desinstalarlos el Cliente o HP a través del Servicio de desinstalación de HP.

La limpieza se realizará in situ o fuera de las instalaciones según el método de limpieza utilizado:

- **Dstrucción del disco duro:** esta opción se realizará fuera de las instalaciones; los discos duros destruidos se devolverán al Cliente; esta opción solo se puede solicitar con el Servicio de reciclaje de HP. La destrucción de discos duros no está disponible para clientes que se vean restringidos por el cumplimiento HIPPA.
- **Retirada del disco duro:** esta opción se realizará en las propias instalaciones; HP devolverá el disco duro retirado al punto de desinstalación del Cliente.

Servicio de reciclaje de HP

El Servicio de reciclaje de HP proporciona la recogida y la retirada de los activos antiguos desinstalados de las áreas de recopilación centralizadas y los transporta a un centro de eliminación y reciclado seleccionado por HP.

El Servicio de reciclado incluye un certificado de confirmación del reciclado de los activos desinstalados. Una vez que se haya destruido el equipo del Cliente, se facilitará al Cliente un certificado de reciclaje en el plazo de un mes o cuando se procese el material.

Si el Cliente selecciona el Servicio de reciclaje, HP recomienda al Cliente optar también por el Servicio de limpieza de HP, que incluye dos opciones para gestionar la limpieza del disco duro, con una opción para retirar el disco duro y dejarlo para que el Cliente lo tenga a mano por cuestiones de seguridad específicas y/u otros requisitos.

El reciclaje incluye la eliminación y/o la destrucción de los activos retirados. A menos que se indique lo contrario, la destrucción se refiere a la destrucción física de toda la unidad. HP no podrá devolver las unidades una vez que hayan sido recogidas o entregadas.

Los activos que HP vaya a reciclar debe desinstalarlos el Cliente o HP a través del Servicio de desinstalación de HP y ubicarlos en un punto centralizado.

Si el Cliente desinstala el equipo, el Cliente debe asegurarse de que:

- El equipo recopilado es solo hardware de TI y no otros productos o materiales.
- El hardware de TI recopilado debe coincidir con la descripción detallada en la solicitud del Cliente. El Cliente será el responsable de cualquier coste ocasionado en caso de que se entregue el equipo incorrecto a HP o a su proveedor de servicios.

El Cliente acepta el acuerdo de reciclaje en conformidad con la leyes y la normativa locales del país.

Aunque se adoptan las medidas razonables para proporcionar un transporte seguro, HP no se hace responsable de pérdidas inesperadas de equipos durante su transporte.

Responsabilidades del Cliente

Espacio de trabajo y acceso al producto

- **Servicio de desinstalación:** El Cliente proporcionará un espacio e instalaciones adecuados a una distancia razonable de los cubículos, oficinas, laboratorios o salas para trasladar y almacenar los productos desmantelados. La ubicación del Cliente para guardar los activos desinstalados debe estar en el mismo edificio que el cubículo, oficina, laboratorio o sala en los que se vayan a retirar los activos desinstalados.
- **Servicio de limpieza:** Para la entrega de servicios in situ, el Cliente proporcionará un espacio de trabajo e instalaciones adecuados a una distancia razonable de los productos que haya que desinstalar; para proporcionar el Servicio de limpieza deben estar disponibles el acceso a la información y su uso, los recursos del Cliente y las instalaciones, según razonablemente determine HP que sean necesarios. El lugar del Cliente para limpiar activos debe encontrarse en el mismo edificio que el lugar del Cliente destinado a la ubicación de los activos desinstalados. El lugar para los activos desinstalados y la ubicación para realizar el Servicio de limpieza in situ idealmente será el mismo o adyacentes.

Los recursos del Cliente incluirán un representante del sitio y una persona de contacto que pueda identificar los activos de hardware que van a desmantelarse de los cubículos, laboratorios y salas, y la ubicación de los activos desinstalados.

Punto de recogida

Es responsabilidad del Cliente centralizar todo el hardware antiguo que se va a reciclar en un solo centro o punto de recogida.

Reserva de cita

Los pedidos de hardware y servicio se realizarán por sitio del Cliente. Es responsabilidad del comprador del Cliente proporcionar el nombre de la persona de contacto del sitio del Cliente, el correo electrónico y el número de teléfono como parte del proceso de pedido del servicio de hardware. El proveedor de servicios autorizado de HP programará la cita con el contacto del sitio facilitado y aclarará los detalles del servicio requerido. El contacto del Cliente poseerá conocimientos del idioma local tanto hablado como escrito (específico del sitio) o podrá hablar, leer y escribir en inglés.

Gestión de proyectos

La gestión general del proyecto la proporcionará el Cliente o será solicitado como un servicio gestionado aparte a HP o a otra empresa. HP o su proveedor de servicios autorizado programará una cita con una persona por sitio. Será responsabilidad del Cliente ponerse en contacto o informar a sus usuarios finales.

Es responsabilidad del Cliente proporcionar un plan de instalación/desinstalación detallado (edificio, planta, sección, escritorio, usuario, nuevo modelo de dispositivo, etc.) al proveedor de servicios autorizado de HP para posibilitar los servicios de desmantelamiento.

Si la gestión de proyectos o la coordinación de implantación del Cliente se realiza en países de habla no inglesa, la persona de contacto del Cliente deberá conocer el idioma local (específico del sitio) (tanto escrito como hablado) o sabrá hablar, leer y escribir en inglés.

Materiales de embalaje

HP no proporcionará ningún material de embalaje o empaque. Cualquier material especial como bolsas, cajas de cartón, etc. en el que el Cliente desee colocar los activos desinstalados o los discos duros retirados, los suministrará el Cliente.

El Cliente también es responsable de embalar el hardware de HP antiguo para su transporte a las instalaciones de reciclaje. Si el Cliente solicita el Servicio de desinstalación de HP, HP empaquetará el equipo antiguo para su transporte en nombre del cliente.

Seguridad de activos

El Cliente garantizará que la ubicación para los activos desinstalados, donde se vayan a realizar las actividades de limpieza y a donde se llevarán los discos duros retirados, permita y proporcione un nivel de seguridad adecuado y que cualquier medida de cuarentena sea coherente con los propios estándares de seguridad internos del Cliente. HP no asume ninguna responsabilidad por los activos almacenados en el punto de desinstalación designado por el Cliente en caso de daños, robo, incendio, etc.

Si se solicita el Servicio de limpieza, el Cliente es responsable de la eliminación de todos los datos confidenciales que puedan existir en el hardware de TI. El Cliente reconoce que HP no será responsable en modo alguno de los datos confidenciales que no sean eliminados del hardware de TI.

Acceso al sitio

El acceso al punto de recogida debe estar libre de obstáculos (p. ej., acceso restringido, puertas bloqueadas, etc.). Es responsabilidad del Cliente proporcionar un equipo especial como carretillas elevadoras y de transporte para escaleras, así como sus respectivos operarios. En el caso de que haya ascensores, el Cliente proporcionará el acceso en ascensor para el traslado de unidades entre plantas diferentes.

El Cliente debe informar a HP o a su proveedor de servicios autorizado sobre las autorizaciones de seguridad necesarias o las credenciales para acceder a áreas militares o públicas, laboratorios, etc.

Responsabilidades generales

Copia de seguridad de datos

Es responsabilidad del Cliente hacer una copia de seguridad de todos los archivos, datos o programas del Cliente antes de comenzar el servicio de desmantelamiento de HP y poder reconstruir archivos, datos o programas del Cliente perdidos o alterados. El Cliente debe mantener un sistema o un procedimiento de copia de seguridad separado.

Entorno peligroso

El Cliente debe notificar a HP si descubre que el área de trabajo asignada a HP representa un posible peligro para la salud o la seguridad para HP o los empleados del agente del servicio. HP podría posponer los Servicios de despliegue hasta que el Cliente remedie dichos peligros.

El Cliente tiene que garantizar que el equipo esté libre de contaminación de productos químicos, agentes biológicos u otras sustancias que no sean parte integral del nuevo equipo original o que, de otra forma, estén asociados con un entorno de oficina normal.

Representante autorizado

El Cliente debe tener un representante presente cuando los ingenieros de servicio de HP proporcionen los Servicios de implantación en el sitio del Cliente.

El representante del Cliente deberá poseer conocimientos del idioma local tanto hablado como escrito (específico del sitio) o podrá hablar, leer y escribir en inglés.

Requisitos específicos

El Cliente debe satisfacer las responsabilidades anteriores para los servicios específicos adquiridos.

Disposiciones generales

Horas operativas

Los servicios de desmantelación de HP se realizan durante el horario laboral normal de HP en días laborables sin contar días festivos públicos locales.

Subcontratación

HP puede (a) subcontratar para cubrir cualquiera de sus obligaciones (en su totalidad o en parte) a una empresa, incluidos proveedores de servicio autorizados de HP, o (b) asignar o transferir este Acuerdo de servicio a otra entidad de HP en cualquier momento sujeto a una notificación por escrito.

Cobertura geográfica

Es posible que este servicio no esté disponible en todas las ubicaciones. Póngase en contacto con su representante de ventas local de HP para conocer la cobertura y las limitaciones específicas del país.

Información sobre pedidos

Los servicios de desmantelamiento solo están disponibles si el Cliente solicita el Servicio de instalación de HP, El servicio de instalación y configuración de usuario de HP o el Servicio de instalación, configuración y migración de HP, y se realizará al mismo tiempo y en el mismo lugar que los servicios de instalación.

Servicios de limpieza de HP: los dispositivos que HP vaya a limpiar debe desinstalarlos el Cliente o HP a través del Servicio de desinstalación de HP. Si el Cliente opta por la opción de destrucción del disco duro, el Cliente debe recordar que esta opción solo se puede solicitar con el Servicio de reciclaje de HP. La destrucción del disco duro no está disponible para clientes en los que la normativa de la industria prohíba la destrucción de discos duros.

Servicio de reciclaje de HP: si el Cliente selecciona el Servicio de reciclaje, HP recomienda al Cliente optar también por el Servicio de limpieza de HP, que incluye dos opciones para gestionar la limpieza del disco duro, con una opción para retirar el disco duro y dejarlo para que el Cliente lo tenga a mano por cuestiones de seguridad específicas y/u otros requisitos. Los activos que HP vaya a reciclar debe desinstalarlos el Cliente o HP a través del Servicio de desinstalación de HP y localizarlos en un punto centralizado.

Obtener más información

hp.com/go/deployment

Regístrese y reciba actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir

Los Servicios de HP se rigen por los términos y condiciones aplicables de HP relativos al servicio y facilitados al Cliente en el momento de su adquisición. El Cliente puede tener derechos legales adicionales, de acuerdo con las leyes locales aplicables, y tales derechos no se verán de ninguna manera afectados por los términos y condiciones de servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionada con su producto HP.

© Copyright 2013 Hewlett-Packard 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 figuran en las declaraciones expresas de garantía que se incluyen en ellos. Nada de lo que aquí se indica debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de los errores u omisiones técnicos o editoriales aquí contenidos.

Microsoft es una marca registrada de Microsoft Corporation en EE. UU.

4AA5-0170ESE, noviembre de 2013

