

Services HP de déploiement : Services de mise hors service



Services pour ordinateurs HP

Avantages du service

- Contrôle des anciens actifs
- Sécurité de la propriété intellectuelle
- Recyclage homologué

Aperçu du service

Les Services de déploiement HP offrent aux clients un portefeuille complet de services liés aux ordinateurs qui permet de fournir aux départements informatiques et aux utilisateurs finaux des ordinateurs prêts à l'emploi. Les Services de mise hors service de HP représentent un composant essentiel des Services de déploiement complets qui couvrent la distribution, la livraison, l'installation et la mise hors service des ordinateurs. Avec l'aide de HP, les entreprises peuvent réduire le temps que les équipes informatiques consacrent au déploiement et à l'actualisation de projets, leur permettant ainsi de porter leurs efforts sur des tâches plus essentielles et stratégiques.

HP fournit les Services de mise hors service ci-dessous :

- Service HP de désinstallation
- Service HP de nettoyage : Destruction de disques durs
- Service HP de nettoyage : Retrait de disques durs
- Service HP de recyclage

Les actifs mis hors service peuvent être des produits de marque HP ou d'autres marques.

Spécifications

Service HP de désinstallation

Le Service HP de désinstallation retire les actifs des locaux des utilisateurs (poste de travail modulaire, bureau, laboratoire ou salle) et les transporte jusqu'à un lieu sur site désigné par le client, comme un bureau vide, une plateforme de chargement ou un coin d'étage ou de bâtiment. Le service comprend l'emballage et l'empilage de l'ancien matériel, ainsi que le maintien d'un registre de désinstallation au format Microsoft[®] Excel indiquant la description du produit, le numéro de série et, le cas échéant, le numéro d'inventaire.

L'équipement à désinstaller peut être un ordinateur, un écran, une station d'accueil, un clavier et/ou une souris devant se trouver dans le même bureau, poste de travail modulaire, laboratoire ou salle que le nouveau matériel installé.

Service HP de nettoyage

Le Service HP de nettoyage offre le nettoyage de données sensibles présentes sur les ordinateurs du client, au sein d'un environnement contrôlé et sécurisé. Le nettoyage comprend la destruction ou le retrait du disque dur, le retrait de toute marque d'inventaire du client et un certificat confirmant le nettoyage réussi des appareils.

En fonction des exigences de niveau de sécurité du client, le nettoyage du disque dur peut être effectué en :

- détruisant le disque dur; cette opération est réalisée à l'aide d'une méthode déterminée par HP, telle que le forage de trous ou le déchiquetage du disque dur;
- retirant le disque dur.

Les appareils devant être nettoyés par HP doivent être désinstallés par le client ou par HP par l'entremise du Service HP de désinstallation.

Le nettoyage sera effectué sur site ou hors site en fonction de la méthode utilisée :

- Destruction de disque dur : cette option sera réalisée hors site; le disque dur détruit ne sera pas renvoyé au client; cette option peut être commandée uniquement avec le Service HP de recyclage. La destruction de disque dur n'est pas disponible pour les clients qui font l'objet de restrictions en vertu de la loi HIPPA.
- Retrait de disque dur : cette option sera réalisée sur site; HP renverra le disque dur au client, sur son site de désinstallation.

Service HP de recyclage

Le Service HP de recyclage comporte la collecte et le retrait d'anciens actifs désinstallés situés dans des zones de collecte centralisées, et leur transport jusqu'à un centre de mise au rebut et de recyclage choisi par HP.

Un certificat confirmant le recyclage des actifs désinstallés est fourni. Une fois l'équipement du client mis au rebut, un certificat de recyclage sera fourni au client dans le mois suivant le traitement des matériaux.

Si le client choisit le Service de recyclage, HP lui suggère également d'envisager le Service HP de nettoyage, qui comprend deux options de gestion de nettoyage du disque dur, l'une d'entre elles étant de retirer le disque dur et de le laisser au client qui en disposera conformément à ses préoccupations et/ou exigences de sécurité spécifiques.

Le recyclage comprend le retrait et/ou la destruction des actifs mis hors service et retirés. Sauf indication contraire, la destruction renvoie à la destruction physique de l'unité complète. HP ne sera pas en mesure de renvoyer les unités une fois qu'elles auront été collectées ou livrées.

Les actifs devant être recyclés par HP doivent être désinstallés et situés dans un lieu centralisé, que ce soit par le client ou par HP, par l'entremise du Service HP de désinstallation.

Si le client désinstalle l'équipement, il lui incombera alors de s'assurer des points suivants :

- L'équipement collecté est uniquement du matériel informatique, sans aucun autre produit ou matériau.
- Le matériel informatique collecté correspond à la description de matériel informatique contenue dans la commande du client. Le client sera responsable de tout coût engagé en cas de soumission d'un équipement erroné à HP ou à son prestataire de service.

Le client accepte l'accord de recyclage en vertu des règles et réglementations nationales locales.

Des mesures raisonnables seront prises pour garantir un transport sécuritaire, mais HP ne pourra être tenu responsable de toute perte d'équipement inattendue au cours du transport.

Responsabilités du client

Espace de travail et accès aux produits

- Service de désinstallation : Le client fournira un espace et des installations adéquats, à distance raisonnable des postes de travail modulaires, des bureaux, des laboratoires ou des salles où les produits mis hors service seront emportés et stockés. Le lieu de dépôt des actifs désinstallés devra se situer dans le même bâtiment que le poste de travail modulaire, bureau, laboratoire ou salle duquel/de laquelle les actifs désinstallés seront retirés.
- Service de nettoyage : Dans le cadre de la prestation sur site des services, le client fournira un espace de travail et des installations adéquats, à distance raisonnable des produits désinstallés, ainsi que l'accès à et l'utilisation de l'information, des ressources du client et des installations, tel que HP l'aura raisonnablement déterminé comme étant nécessaire, afin d'assurer la prestation du Service de nettoyage. Le lieu du client destiné au nettoyage des actifs devra se situer dans le même bâtiment que le lieu du client destiné au dépôt des actifs désinstallés. Le lieu destiné aux actifs désinstallés et le lieu destiné à la prestation du Service de nettoyage devront, dans l'idéal, être un seul et même lieu ou des lieux adjacents.

Parmi les ressources du client figureront un représentant et un contact sur site capables d'identifier les actifs matériels à mettre hors service des postes de travail modulaires, des bureaux, des laboratoires et des salles, et capables d'identifier le lieu de dépôt des actifs désinstallés.

Point de collecte

Il incombe au client de centraliser tout l'ancien matériel à recycler dans un centre ou un lieu de collecte unique.

Prise de rendez-vous

Une commande de matériel et de service distincte devra être passée pour chaque site du client. Il revient à l'acquéreur client de fournir le nom, l'adresse de courriel et le numéro de téléphone du contact sur site du client dans le cadre du processus de commande de service de matériel. Le prestataire de service agréé de HP prendra rendez-vous avec le contact sur site fourni et clarifiera les détails du service requis. Le contact du client disposera de connaissances linguistiques natives (spécifiques au site et écrites ou orales) ou sera en mesure de lire l'anglais, de le parler et de l'écrire.

Gestion de projet

La gestion générale du projet sera assurée par le client ou commandée en tant que service de gestion distinct auprès de HP ou d'un tiers. HP ou son prestataire de service agréé organisera la prise d'un rendez-vous avec une personne par site. Il incombera au client d'en informer ses utilisateurs finaux.

Le client est tenu de fournir un plan d'installation/désinstallation détaillé (bâtiment, étage, pilier, bureau, utilisateur, nouveau modèle d'appareil, etc.) au prestataire de service agréé de HP pour permettre la mise en œuvre des services de mise hors service.

Si la gestion du projet du client ou la coordination du déploiement est réalisée dans un pays non anglophone, le contact du client disposera de connaissances linguistiques natives (spécifiques au site et écrites ou orales) ou sera en mesure de lire l'anglais, de le parler et de l'écrire.

Matériel d'emballage

HP ne fournira aucun matériel d'emballage ou de conditionnement. Le client fournira tout matériel spécial (sac, carton ondulé, etc.) dans lequel des actifs désinstallés ou retirés doivent être placés s'il le souhaite.

Le client est aussi responsable de l'emballage de l'ancien matériel HP à des fins de transport jusqu'aux installations de recyclage. Si le client commande le Service HP de désinstallation, HP emballera l'ancien équipement au nom du client.

Sécurité des actifs

Le client s'assurera que les lieux de dépôt des actifs désinstallés, de réalisation des activités de nettoyage sur site et de dépôt des disques durs retirés permettent et offrent un niveau de sécurité adéquat, et que toute fonctionnalité de mise en quarantaine, s'il y en a, est cohérente avec les normes de sécurité internes du client. HP ne sera en aucun cas tenu responsable en cas de dommage, de vol, d'incendie, etc. concernant les actifs placés sur le site de désinstallation indiqué par le client.

Si le Service de nettoyage n'est pas commandé, le client est responsable de la suppression de toutes les données confidentielles susceptibles d'être contenues dans le matériel informatique. Le client reconnaît que HP ne sera en aucun cas responsable des données confidentielles non supprimées du matériel informatique.

Accès au site

L'accès au point de collecte doit être exempt d'obstacles (par ex., accès restreint, portes verrouillées, etc.). Il incombe au client de fournir l'équipement spécial requis, tel que des chariots élévateurs et des marche-pieds, ainsi que ses opérateurs respectifs. En cas de présence d'ascenseurs, le client facilitera l'accès aux ascenseurs pour le déplacement des unités d'un étage vers un autre.

En cas d'exigences d'habilitation de sécurité ou de passeports pour l'accès à des zones militaires ou publiques, à des laboratoires, etc., le client doit en informer HP ou son prestataire de service agréé.

Responsabilités générales

Sauvegarde des données

It is the Customer's responsibility to back up all Customer files, data, or programs prior to the Il incombe au client de sauvegarder l'ensemble de ses fichiers, de ses données ou de ses programmes avant le début de tout service HP de mise hors service, ainsi que d'être en mesure de restaurer des fichiers, des données ou des programmes altérés ou perdus. Le client doit maintenir un système ou une procédure de sauvegarde distinct(e).

Environnement dangereux

Le client doit avertir HP s'il est déterminé que la zone de travail allouée à HP représente un danger potentiel pour la santé ou la sécurité des employés de l'agent de service ou de HP. En conséquence, HP peut reporter les Services de déploiement jusqu'à ce que le client élimine le danger détecté.

Le client doit s'assurer que l'équipement est exempt de toute contamination par des produits chimiques, des agents biologiques ou d'autres substances qui ne font pas partie intégrante de l'équipement d'origine ou qui ne sont d'aucune manière associé(s) à un environnement de bureau normal.

Représentant autorisé

Un représentant du client doit être présent lorsque les techniciens HP fourniront les Services de déploiement sur le site du client.

Ce représentant disposera de connaissances linguistiques natives (spécifiques au site et écrites ou orales) ou sera en mesure de lire l'anglais, de le parler et de l'écrire.

Exigences spécifiques

Le client doit s'acquitter des responsabilités susmentionnées pour les services spécifiques acquis.

Dispositions générales

Horaires d'exécution

Les Services HP de mise hors service sont menés à bien pendant les heures normales locales de bureau et les jours ouvrables standards de HP, les jours fériés locaux étant exclus.

Sous-traitance

HP est susceptible (a) de sous-traiter l'exécution d'une ou de plusieurs de ses obligations (en tout ou partie) à un tiers, y compris aux prestataires de service agréés de HP, ou (b) de céder ou de transférer à tout moment cet Accord de service à une autre entité HP, sous réserve de notification écrite.

Couverture géographique

Il se peut que ce service ne soit pas offert dans certains lieux. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial HP local pour obtenir des renseignements relatifs à la couverture spécifique à votre pays et aux restrictions.

Commandes

Les services de mise hors service sont disponibles uniquement si le client commande le Service HP d'installation, le Service HP d'installation et de paramètres d'utilisateur ou le Service HP d'installation, de paramètres et de migration, et seront menés à bien en même temps et au même endroit que les services d'installation.

Service HP de nettoyage – Les appareils devant être nettoyés par HP doivent être désinstallés par le client ou par HP par l'entremise du Service HP de désinstallation. Si le client opte pour l'option de destruction de disque dur, il doit garder à l'esprit que cette option ne peut être commandée qu'avec le Service HP de recyclage. La destruction de disque dur n'est pas disponible pour les clients qui font l'objet de restrictions en vertu de la loi HIPPA.

Service HP de recyclage – Si le client choisit le Service de recyclage, HP lui suggère également d'envisager le Service HP de nettoyage, qui comprend deux options de gestion du nettoyage du disque dur, l'une d'entre elles étant de retirer le disque dur et de le laisser au client qui en disposera conformément à ses préoccupations et/ou exigences de sécurité spécifiques. Les actifs devant être recyclés par HP doivent être désinstallés et situés dans un lieu centralisé, que ce soit par le client ou par HP, par l'entremise du Service HP de désinstallation.

En savoir plus

hp.com/go/deployment

**Pour rester informé,
inscrivez-vous sur**
hp.com/go/getupdated



Faites-en part à vos collègues Évaluer ce document

Les services HP sont régis par les conditions de service applicables de HP, fournies ou indiquées au client au moment de l'achat. Le client peut disposer de droits légaux supplémentaires conformément aux réglementations locales applicables, et ces droits ne sont d'aucune manière affectés par les conditions de service de HP ou la garantie limitée de HP fournie(s) avec le produit HP.

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2013. L'information contenue dans les présentes peut être modifiée à tout moment sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services de HP sont stipulées dans les énoncés de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP n'est en aucun cas responsable des erreurs ou des omissions de nature technique ou éditoriale figurant dans les présentes.

Microsoft est une marque déposée de Microsoft Corporation aux États-Unis.

4AA5-0170FCCA, décembre 2013, rév. 1

