



Services de déploiement HP : Services de retrait

Services PC HP

Avantages du service

- Contrôle des anciens équipements
- Sécurité de la propriété intellectuelle
- Recyclage certifié

Présentation générale du service

Les services de déploiement HP proposent une gamme complète de services permettant de fournir aux départements informatiques et aux utilisateurs des ordinateurs prêts à l'emploi. Les services de retrait HP sont un composant essentiel des services de déploiement. Ils couvrent la distribution, la livraison, l'installation, et le retrait des PC. Avec l'aide de HP, les entreprises peuvent réduire le temps consacré aux projets de déploiement et d'actualisation afin que les équipes informatiques puissent se concentrer sur les projets stratégiques.

HP propose les services de retrait suivants :

- Service de désinstallation HP
- Service de nettoyage des données HP : destruction des disques durs
- Service de nettoyage des données HP : retrait des disques durs
- Service de recyclage HP

L'équipement retiré peut être composé de produits de la marque HP ou non.

Spécifications

Service de désinstallation HP

Le service de désinstallation HP propose le retrait des équipements installés sur le lieu de travail des utilisateurs (box, bureau, laboratoire ou salle) et leur transfert vers un emplacement désigné par le client sur ses locaux, par exemple un bureau vide, une plate-forme de chargement, un étage d'un bâtiment. Le service comprend l'emballage et l'empilage de l'ancien matériel plus un registre de désinstallation au format Microsoft® Excel incluant une description du produit, son numéro de série, et le cas échéant, son numéro d'inventaire.

Le service prévoit la désinstallation d'un PC, d'un écran, d'une station de chargement, d'un clavier et/ou d'une souris se trouvant dans le même bureau, box, laboratoire ou salle où le nouveau matériel est installé.

Service de nettoyage des données HP

Le service de nettoyage des données HP prévoit le nettoyage des données confidentielles présentes sur le PC du client au sein d'un environnement sécurisé et contrôlé. Le nettoyage inclut soit la destruction ou le retrait du disque dur, le retrait des numéros d'inventaire du client et un certificat confirmant le nettoyage des périphériques.

Selon les exigences de niveau de sécurité du client, le nettoyage du disque dur peut être effectué de différentes façons :

- Destruction du disque dur : à l'aide d'une méthode déterminée par HP, possibilité de perçage de trous ou de broyage du disque.
- Retrait du disque dur et renvoi au client.

Les périphériques devant être nettoyés par HP doivent être désinstallés par le client ou par HP via le service de désinstallation HP.

Le nettoyage est effectué sur site ou non en fonction de la méthode employée :

- Destruction du disque dur : cette option sera effectuée hors site. Les disques durs détruits ne sont pas renvoyés au client. Cette option est uniquement disponible lors de la souscription au service de recyclage HP. La destruction du disque dur n'est pas disponible pour les clients soumis à l'exigence de conformité HIPPA.
- Retrait du disque dur : cette option est effectuée sur site. HP renvoie le disque dur au client, à l'adresse du lieu de désinstallation.

Service de recyclage HP

Le service de recyclage HP comprend la collecte et le retrait des anciens équipements désinstallés et stockés dans des zones de collecte centralisées pour leur transport vers un centre de recyclage choisi par HP.

Le service de recyclage comprend un certificat attestant du recyclage des équipements désinstallés. Une fois l'équipement du client mis au rebut, un certificat de recyclage est fourni au client dans le mois suivant.

Lorsque le client choisit le service de recyclage, HP lui suggère également le service de nettoyage des données HP, qui comprend deux options pour gérer le nettoyage du disque dur, y compris une option permettant de retirer le disque dur et de le laisser au client pour qu'il le gère en fonction de ses propres exigences de sécurité.

Le recyclage inclut la mise au rebut et/ou la destruction des anciens équipements retirés. Sauf indication contraire, la destruction signifie la destruction physique de l'ensemble de l'unité. HP n'est pas en mesure de renvoyer les unités en fois qu'elles ont été collectées ou livrées.

Les équipements devant être recyclés par HP doivent être désinstallés et placés dans un lieu centralisé, par le client ou par HP via le service de désinstallation HP.

Si le client désinstalle l'équipement, il doit s'assurer des points suivants :

- L'équipement collecté doit être uniquement composé de matériel informatique.
- Le matériel informatique collecté doit correspondre à la description inscrite sur le bon de commande du client. Le client est responsable de tous les frais encourus lorsque l'équipement fourni à HP ou à son fournisseur de services est incorrect.

Le client accepte les conditions du contrat de recyclage conformément aux réglementations locales.

Malgré toutes les mesures prises par HP pour assurer un transport sécurisé, HP ne pourra être tenu responsable des pertes imprévisibles d'équipements pendant le transport.

Responsabilités du Client

Espace de travail et accès aux produits

- Service de désinstallation : le client doit fournir un espace et des équipements adaptés pour le transfert et le stockage des produits retirés, qui doivent être situés à une distance raisonnable des box, bureaux, laboratoires ou salles où se trouvent les produits. Le lieu du client où seront placés les équipements désinstallés doit se trouver dans le même bâtiment que le box, bureau, laboratoire ou salle où se trouvent les équipements à désinstaller.
- Service de nettoyage des données : pour les services effectués sur site, le client doit fournir un espace de travail et des équipements adaptés, situés à une distance raisonnable des produits désinstallés. L'accès et l'utilisation des informations, les ressources du client et les équipements, tels que considérés nécessaires par HP, doivent être disponibles pour fournir le service de nettoyage des données. Le lieu du client où seront nettoyés les équipements doit se trouver dans le même bâtiment que le lieu où sont placés les équipements désinstallés. Le lieu de désinstallation des équipements et le lieu du nettoyage des données sur site doivent être idéalement être les mêmes ou adjacents.

Les ressources du client doivent être composées d'un représentant et d'un contact du site capables d'identifier les équipements matériels devant être retirés des box, bureaux, laboratoires et salles, et le lieu où ils doivent être placés.

Point de collecte

Le client est responsable de la centralisation de l'ensemble de l'ancien matériel à recycler sur un seul point de collecte.

Planification des rendez-vous

Les commandes de matériel et de services seront effectuées par site du client. L'acheteur a la responsabilité de fournir le nom du contact sur le site du client, son adresse électronique et son numéro de téléphone dans le cadre du processus de commande de services matériels. Le fournisseur de services autorisé par HP est chargé de planifier le rendez-vous avec le contact du site fourni et d'organiser les détails du service demandé. Le contact du client doit savoir parler et écrire dans la langue locale (spécifique au site) ou être en mesure de parler, lire et écrire en anglais.

Gestion de projet

La gestion globale de projet est effectuée par le client ou commandée en tant que service géré séparé auprès de HP ou d'un tiers. HP ou le fournisseur de services autorisé est chargé de planifier un rendez-vous avec une personne par site. Le client a la responsabilité de contacter ou d'informer ses utilisateurs.

Le client a également la responsabilité de fournir un plan d'installation et de désinstallation détaillé (bâtiment, étage, colonne, bureau, utilisateur, modèle du nouvel équipement, etc.) au fournisseur de services autorisé par HP dans le cadre des services de retrait.

Si la gestion de projet ou la coordination du déploiement du client est effectuée dans un pays où l'anglais n'est pas la langue officielle, le contact du client doit soit savoir parler et écrire dans la langue locale (spécifique au site) ou être en mesure de parler, lire et écrire en anglais.

Matériaux d'emballage

HP ne fournit aucun matériau d'emballage. Tous les matériaux spéciaux tels que les sacs ou les boîtes en carton ondulé, dans lesquels le client souhaite que les équipements désinstallés ou les disques durs retirés soient placés, doivent être fournis par le client.

Le client est également responsable de l'emballage de l'ancien matériel HP à transporter vers les sites de recyclage. Lorsque le client commande le service de désinstallation HP, HP emballe l'ancien équipement à transporter pour le compte du client.

Sécurité des équipements

Le client doit s'assurer que les lieux où les équipements désinstallés sont placés, où les activités de nettoyage des données sur site sont effectuées et où les disques durs sont stockés, présentent un niveau de sécurité adéquat et que les fonctions de quarantaine sont conformes aux normes de sécurité internes du client. HP n'est en aucun cas responsable des équipements stockés sur le lieu de désinstallation désigné par le client en cas de dommage, de vol, d'incendie, etc.

Lorsque le client ne souscrit pas au service de nettoyage des données, il est responsable de la suppression de toutes les données confidentielles susceptibles d'être enregistrées sur le matériel informatique. Le client reconnaît que HP ne sera en aucun cas responsable des données confidentielles qui ne sont pas retirées du matériel informatique.

Accès au site

L'accès au point de collecte ne doit pas comporter d'obstacle (par exemple un accès restreint, des portes verrouillées, etc.). Le client a la responsabilité de fournir les équipements spéciaux tels que les chariots élévateurs et les diables, ainsi que leurs opérateurs respectifs. Si un ascenseur doit être pris, le client doit aider au déplacement des unités entre les différents étages.

Le client doit informer HP ou son fournisseur de services autorisés à propos des habilitations ou badges de sécurité requis pour accéder aux zones militaires ou publiques, aux laboratoires etc.

Responsabilités générales

Sauvegarde des données

Le client est responsable de la sauvegarde de tous ses fichiers, données ou programmes avant le démarrage du service de retrait HP et de l'éventuelle reconstruction des fichiers, données ou programmes perdus ou endommagés. Le client doit mettre en place une procédure ou un système de sauvegarde séparé.

Environnements dangereux

Le client doit informer HP s'il découvre que la zone de travail attribuée à HP présente un éventuel danger pour la santé ou la sécurité pour les employés de HP ou les agents de service. HP peut reporter les services de déploiement jusqu'à ce que le client élimine ces dangers.

Le client doit s'assurer que l'équipement n'a pas été contaminé par des produits chimiques, des agents biologiques ou d'autres substances ne faisant pas partie du nouvel équipement d'origine ou autrement associées à un environnement de bureau normal.

Représentant autorisé

Le client doit assurer la présence d'un représentant lorsque les ingénieurs de service HP fournissent les services de déploiement sur le site du client.

Le représentant du client doit savoir parler et écrire dans la langue locale (spécifique au site) ou être en mesure de parler, lire et écrire en anglais.

Exigences spécifiques

Le client doit assumer les responsabilités énoncées ci-dessus pour les services spécifiques commandés.

Dispositions générales

Horaires d'intervention

Les services de retrait HP sont effectués pendant les heures de travail HP standard sur les jours ouvrés normaux, sauf les jours fériés.

Sous-traitance

HP peut (a) sous-traiter l'exécution de toutes ses obligations (toutes ou en partie) à un tiers, y compris aux fournisseurs de services autorisés par HP, ou (b) attribuer ou transférer le présent contrat de service à une autre entité HP, à tout moment sur préavis.

Zones de couverture

Il est possible que le présent service ne soit pas disponible partout. Veuillez contacter votre représentant commercial HP local pour les connaître la couverture et les restrictions de votre pays.

Références de commande

Les services de retrait sont disponibles uniquement si le client commande soit le service d'installation HP, le service d'installation et de paramétrage de l'utilisateur HP, ou le service d'installation, de paramétrage et de migration HP. Ils seront effectués en même temps et sur le même lieu que les services d'installation.

Service de nettoyage des données : les périphériques devant être nettoyés par HP doivent être désinstallés par le client ou par HP via le service de désinstallation HP. Lorsque le client choisit l'option de destruction des disques durs, le client doit savoir que cette option peut uniquement être commandée en même temps que le service de recyclage HP. Le service de destruction des disques durs n'est pas disponible pour les clients dont les réglementations de l'industrie interdisent la destruction des disques durs.

Service de recyclage HP : lorsque le client choisit le service de recyclage, HP lui suggère également le service de nettoyage des données HP, qui comprend deux options pour gérer le nettoyage du disque dur, y compris une option permettant de retirer le disque dur et de le laisser au client pour qu'il le gère en fonction de ses propres exigences de sécurité. Les équipements devant être recyclés par HP doivent être désinstallés et placés dans un lieu centralisé, par le client ou par HP via le service de désinstallation HP.

En savoir plus

hp.com/go/deployment

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated



Partager avec des collègues

Les services HP sont régis par les conditions générales HP (associées au service fourni ou indiquées au client au moment de l'achat). Le client peut disposer d'autres droits légaux en application des lois locales en vigueur. Ces droits ne sont en aucun cas affectés par les conditions générales de service HP ou la garantie limitée HP fournie avec un produit HP.

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services HP sont présentées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune information contenue dans ces déclarations ne saurait être considérée comme constituant une extension de garantie. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou linguistiques de ce document.

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

4AA5-0170FRE, novembre 2013

