

# Servizi di implementazione HP: servizi di decommissionamento



## Servizi per PC HP

### Vantaggi del servizio

- Controllo degli asset obsoleti
- Protezione della proprietà intellettuale
- Riciclo certificato

### Panoramica del servizio

I servizi di distribuzione HP offrono ai Clienti una gamma completa di servizi per i PC che garantiscono ai reparti IT e agli utenti finali l'effettiva disponibilità di "PC business-ready". I servizi di decommissionamento HP sono una parte essenziale dei servizi di implementazione che coprono la distribuzione, la fornitura, l'installazione e il decommissionamento dei PC. Con l'aiuto di HP, le aziende possono ridurre il tempo che i propri team IT dedicano all'implementazione e all'aggiornamento dei progetti, lasciandoli liberi di concentrarsi su attività strategiche.

HP fornisce i seguenti servizi di decommissionamento:

- Servizio di disinstallazione HP
- Servizio di sanitizzazione HP: distruzione unità disco
- Servizio di sanitizzazione HP: rimozione unità disco
- Servizio di riciclo HP

I dispositivi decommissionati possono essere prodotti a marchio HP o di terze parti.

### Specifiche

#### Servizio di disinstallazione HP

Il servizio di disinstallazione HP provvede a rimuovere i beni dai siti dei Clienti finali (box, ufficio, laboratorio o stanza) e a spostarli in una destinazione indicata dal Cliente, come un ufficio vuoto, una zona di carico o un pavimento o angolo di edificio. Il servizio include l'imballaggio e l'accatastamento del vecchio hardware oltre ad un registro di disinstallazione in formato Microsoft® Excel che comprende la descrizione del prodotto, il numero di serie e, se presente, il numero di etichetta.

L'attrezzatura da disinstallare può includere un PC, un monitor, una docking station, una tastiera e/o un mouse che si trovino nello stesso ufficio, box, laboratorio o nella stessa stanza in cui è installato il nuovo hardware.

#### Servizio di sanitizzazione HP

Il servizio di sanitizzazione HP fornisce la sanitizzazione in un ambiente sicuro e controllato dei dati sensibili memorizzati nei PC del Cliente. La sanitizzazione include la distruzione o la rimozione dell'unità disco (HDD), la rimozione di qualsiasi etichetta del Cliente e un certificato che attesta la completa sanitizzazione dei dispositivi.

In funzione del livello dei requisiti di sicurezza del Cliente, la sanitizzazione delle unità HDD può essere effettuata nei seguenti modi:

- Distruzione dell'HDD; in questo caso, si utilizza un metodo stabilito da HP e potrebbe includere la foratura dell'unità disco o la sua riduzione in pezzi
- Rimozione e restituzione dell'HDD al Cliente.

I dispositivi che dovranno essere sanitizzati da HP devono essere disinstallati dal Cliente o da HP tramite il Servizio di disinstallazione HP.

La sanitizzazione sarà eseguita presso la sede del Cliente o in altro luogo, a seconda del metodo di sanitizzazione utilizzato:

- Distruzione dell'HDD: sarà eseguita in altro luogo; le unità disco distrutte non saranno restituite al Cliente; questa opzione può essere ordinata solo tramite il Servizio di riciclo HP. La distruzione dell'HDD non è disponibile per i Clienti che sono soggetti a vincoli di conformità HIPPA.
- Rimozione dell'HDD: sarà eseguita presso la sede del Cliente; HP restituirà l'unità disco rimossa al Cliente dove è avvenuta la disinstallazione.

### **Servizio di riciclo HP**

Il servizio di riciclo HP provvede alla raccolta e alla rimozione dei vecchi dispositivi disinstallati da aree di raccolta centralizzate e al loro trasporto ad un centro di smaltimento e riciclo scelto da HP.

Il servizio di riciclo include un certificato che attesta il riciclo dei dispositivi disinstallati. Successivamente allo smaltimento dell'attrezzatura, il Cliente riceverà un certificato entro un mese dalla data in cui il materiale è stato smaltito.

Se il Cliente sceglie il Servizio di riciclo, HP suggerisce di prendere in considerazione anche il Servizio di sanitizzazione, che comprende due opzioni per gestire la sanitizzazione dell'HDD, tra cui un'opzione per rimuovere l'unità disco e lasciarla al Cliente che la potrà gestire nel modo più adeguato alle proprie preoccupazioni o esigenze di sicurezza.

Il riciclo comprende lo smaltimento e/o la distruzione dei beni rimossi, ritirati. Salvo diversa indicazione, per distruzione si intende la distruzione fisica dell'intera unità. HP non sarà in grado di restituire le unità dopo che sono state ritirate o consegnate.

I dispositivi che dovranno essere sanitizzati da HP devono essere disinstallati e situati tutti nello stesso luogo dal Cliente o da HP tramite il Servizio di disinstallazione HP.

Se il Cliente disinstalla l'attrezzatura, dovrà verificare che:

- L'attrezzatura raccolta sia solo hardware IT e nessun altro tipo di prodotto o materiale.
- L'hardware IT raccolto corrisponda alla descrizione riportata nell'ordine del Cliente. Il Cliente sarà responsabile di eventuali costi sostenuti in caso di consegna di materiale non idoneo ad HP o al suo fornitore di servizi.

Il Cliente accetta le disposizioni per il riciclo in vigore secondo la normativa locale.

Sebbene saranno compiuti tutti gli sforzi possibili per assicurare un trasporto sicuro, HP non potrà essere ritenuta responsabile dell'eventuale perdita di attrezzature durante il trasporto.

## **Responsabilità del Cliente**

### **Spazio di lavoro e accesso ai prodotti**

- Servizio di disinstallazione: il Cliente fornirà uno spazio e infrastrutture adeguate a una distanza ragionevole dai box, dagli uffici, dai laboratori o dalle stanze per spostare e immagazzinare i prodotti decommissionati. Il luogo scelto dal Cliente per depositare i beni disinstallati dovrà essere nello stesso edificio del box, ufficio, laboratorio o stanza da cui sono stati rimossi i dispositivi disinstallati.
- Servizio di sanitizzazione: Per la fornitura onsite dei servizi, il Cliente fornirà uno spazio di lavoro e infrastrutture adeguate a una distanza ragionevole dai prodotti disinstallati; dovrà essere assicurato l'accesso a e l'utilizzo di informazioni, risorse del Cliente e infrastrutture, così come ragionevolmente ritenuto necessario da HP, per poter fornire il servizio di sanitizzazione. La sede del Cliente per la sanitizzazione delle attrezzature dovrà trovarsi nello stesso edificio in cui saranno depositati i dispositivi disinstallati. Idealmente, i dispositivi disinstallati dovrebbero trovarsi nello stesso luogo in cui sarà fornito il servizio di sanitizzazione o in un luogo adiacente.

Le risorse del Cliente comprenderanno un rappresentante della sede in grado di individuare i dispositivi hardware da decommissionare dai vari box, uffici, laboratori e stanze e di indicare dove dovranno essere depositati i dispositivi disinstallati.

#### **Punto di raccolta**

Il Cliente è responsabile della raccolta centralizzata in un unico centro di tutto il vecchio hardware destinato allo smaltimento.

#### **Prenotazione dell'appuntamento**

Gli ordini relativi ad hardware e assistenza saranno effettuati per sede del Cliente. È responsabilità del Cliente comunicare il nome, l'indirizzo email e il numero di telefono del contatto della sede come parte della procedura di ordinazione del servizio hardware. Il fornitore di servizi autorizzato HP programmerà l'appuntamento con il contatto indicato e fornirà tutti i dettagli del servizio. Il contatto del Cliente è in grado di parlare e scrivere correntemente nella lingua locale o comunque di parlare, leggere e scrivere in lingua inglese.

#### **Project management**

La gestione complessiva del progetto sarà assicurata dal Cliente oppure ordinata come servizio a parte gestito da HP o da terzi. HP o il suo fornitore di servizi autorizzato programmerà un appuntamento con una sola persona per ogni sede. Sarà responsabilità del Cliente contattare o informare i suoi utenti finali.

Il Cliente è responsabile della fornitura di un piano dettagliato dell'installazione/disinstallazione (edificio, piano, colonna, scrivania, utente, modello del nuovo dispositivo, ecc.) al fornitore di servizi autorizzato HP per l'erogazione dei servizi di decommissionamento.

Se la gestione del progetto o il coordinamento dell'implementazione da parte del Cliente avviene in paesi non di lingua inglese, il contatto del Cliente dovrà avere conoscenze linguistiche del luogo (scritte e orali) oppure essere in grado di parlare, leggere e scrivere in lingua inglese.

#### **Materiali di imballaggio**

HP non fornirà alcun imballaggio o materiale di imballaggio. Qualsiasi materiale speciale, ad esempio buste, scatole di cartone, ecc. in cui il Cliente desidera riporre i dispositivi disinstallati o le unità disco rimosse, sarà fornito dal Cliente stesso.

Il Cliente è responsabile, inoltre, dell'imballaggio del vecchio hardware HP da trasportare ai centri di raccolta per essere riciclato. Solo se il Cliente ordina il servizio di disinstallazione HP, HP provvederà all'imballaggio della vecchia attrezzatura da trasportare per conto del Cliente.

#### **Protezione dei beni**

Il Cliente farà in modo che gli spazi in cui collocare le attrezzature disinstallate, dove verranno eseguite le attività di sanitizzazione onsite e saranno collocate le unità disco rimosse, rispondano ad adeguati criteri di sicurezza e che le funzionalità di quarantena siano coerenti con gli standard di sicurezza interni del Cliente. HP non si assume alcuna responsabilità per i beni collocati negli spazi per la disinstallazione indicati dal Cliente in caso di danno, furto, incendio e quant'altro.

Se non è ordinato il servizio di sanitizzazione, il Cliente è responsabile dell'eliminazione di tutti i dati riservati contenuti nell'hardware IT. Il Cliente accetta che HP non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile di eventuali dati riservati non rimossi dall'hardware IT.

### **Accesso al sito**

L'accesso al punto di raccolta deve essere privo di ostacoli (per es. accesso limitato, porte bloccate, ecc.). È responsabilità del Cliente fornire attrezzature speciali quali muletti e carrelli montascale ed i rispettivi operatori. Se sono presenti ascensori, il Cliente consentirà l'accesso agli ascensori per lo spostamento delle unità da un piano all'altro.

Il Cliente deve informare HP o il suo fornitore di servizi autorizzato dei permessi di sicurezza richiesti o dei pass di accesso a zone militari o aree pubbliche, laboratori, ecc.

### **Responsabilità generali**

#### *Backup dei dati*

È responsabilità del Cliente eseguire un backup completo di tutti i file, dati o programmi prima dell'inizio di un servizio di decommissionamento HP ed essere in grado di ricostruire file, dati e programmi che dovessero risultare persi o danneggiati. Il Cliente deve disporre di un sistema o una procedura di backup a parte.

#### *Ambiente pericoloso*

Il Cliente deve avvisare HP qualora l'area di lavoro destinata ad HP presenti rischi potenziali per la salute o la sicurezza del personale HP o del fornitore di servizi. HP può posticipare la fornitura dei servizi di implementazione fino a quando il Cliente non avrà eliminato tali rischi.

Il Cliente deve assicurare che l'attrezzatura non sia contaminata da sostanze chimiche, agenti biologici o altre sostanze che non fanno parte dell'attrezzatura originale nuova o comunque riconducibili ad un normale ambiente d'ufficio.

#### *Rappresentante autorizzato*

È richiesta la presenza di un rappresentante del Cliente durante la fornitura dei servizi di implementazione da parte dei tecnici HP presso la sede del Cliente.

Il rappresentante del Cliente è in grado di parlare e scrivere correntemente nella lingua locale o comunque di parlare, leggere e scrivere in lingua inglese.

#### *Requisiti specifici*

Il Cliente deve adempiere alle responsabilità sopraelencate per i servizi specifici acquistati.

## **Disposizioni generali**

### **Orario di servizio**

I servizi di decommissionamento HP sono forniti negli orari di lavoro standard di HP nei normali giorni lavorativi, ad eccezione delle festività.

### **Subappalto**

HP può (a) subappaltare la fornitura di qualsiasi obbligo assunto (interamente o in parte) a terzi, inclusi i fornitori di servizi autorizzati HP oppure (b) assegnare o trasferire il presente contratto di assistenza ad un altro soggetto HP in qualsiasi momento previa comunicazione scritta.

### **Copertura geografica**

Questo servizio potrebbe non essere disponibile in tutte le aree geografiche. Rivolgersi al proprio rappresentante HP per informazioni relative alla copertura e alle limitazioni specifiche per ogni Paese.

## Informazioni per l'ordine

I servizi di decommissionamento sono disponibili solo se il Cliente ordina il servizio di installazione HP, il servizio "HP Install and User Settings" oppure il servizio "HP Install, Settings, and Migration" e saranno forniti contestualmente e nello stesso luogo dei servizi di installazione.

Servizio di sanitizzazione HP - I dispositivi che dovranno essere sanitizzati da HP devono essere disinstallati dal Cliente o da HP tramite il Servizio di disinstallazione HP. Se il Cliente sceglie l'opzione di distruzione delle unità disco, dovrà tenere presente che tale opzione può essere ordinata solo con il servizio di riciclo HP. La distruzione delle unità disco non è disponibile per i clienti che operano in settori in cui è vietata la distruzione delle unità HDD.

Servizio di riciclo HP - Se il Cliente sceglie il Servizio di riciclo, HP suggerisce di prendere in considerazione anche il Servizio di sanitizzazione, che comprende due opzioni per gestire la sanitizzazione dell'HDD, tra cui un'opzione per rimuovere l'unità disco e lasciarla al Cliente che la potrà gestire nel modo più adeguato alle proprie preoccupazioni o esigenze di sicurezza. I dispositivi che dovranno essere riciclati da HP devono essere disinstallati e depositati tutti nello stesso luogo dal Cliente o da HP tramite il Servizio di disinstallazione HP.

## Scopri di più

[hp.com/go/deployment](http://hp.com/go/deployment)

**Registrati per ricevere gli aggiornamenti**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Condividi con i colleghi

Gli HP Technology Services sono disciplinati dai termini e dalle condizioni di servizio HP forniti o indicati al Cliente al momento dell'acquisto. Il Cliente può godere di ulteriori diritti legali in base alle leggi locali applicabili e tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla Garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifica senza preavviso. Le garanzie per i prodotti e i servizi HP sono previste espressamente nella garanzia che accompagna tali prodotti o servizi. Nessuna affermazione contenuta nel presente documento può essere ritenuta un'estensione di tale garanzia. HP non è responsabile degli eventuali errori tecnici o editoriali, né delle omissioni contenute nel presente documento.

Microsoft è un marchio registrato negli Stati Uniti di Microsoft Corporation.

4AA5-0170ITE, novembre 2013

