



HP distribusjonstjenester: Avviklingstjenester

HP PC-tjenester

Fordeler med tjenesten

- Kontroll av gamle aktiva
- Sikring av intellektuell eiendom
- Sertifisert resirkulering

Oversikt over tjenesten

HP distribusjonstjenester gir kunder en omfattende PC-relatert tjenesteporfølje som sørger for ordentlig "forretningsklare PCer" til IT-avdelinger og sluttbrukere. HP avviklingstjenester er et nødvendig element i omfattende distribusjonstjenester som dekker distribusjon, levering, installering og avvikling av PC-aktiva. Med hjelp fra HP kan bedrifter redusere tiden IT-team bruker på utrullings- og oppdateringsprosjekter, slik at de kan konsentrere seg mer om strategisk kjernevirksomhet.

HP tilbyr følgende avviklingstjenester:

- HP avinstalleringstjeneste
- HP saneringstjeneste: Destruksjon av harddisk
- HP saneringstjeneste: Fjerning av harddisk
- HP resirkuleringstjeneste

Utstyret som avvikles kan være produkter av HP-merke eller annet merke.

Spesifikasjoner

HP avinstalleringstjeneste

HP avviklingstjeneste sørger for fjerning av aktiva fra sluttbrukernes plass (avlukke, kontor, laboratorium eller rom) og flytter dem til et lokalt kundeangitt sted, for eksempel et tomt kontor, en lasterampe eller hjørnet av en etasje eller bygning. Tjenesten inkluderer pakking og stabling av den gamle maskinvaren pluss et avinstalleringsregister i Microsoft® Excel-format som innbefatter produktbeskrivelse, serienummer og, der det er aktuelt, gjenstandsnummer.

Utstyret som skal avinstalleres, kan omfatte PCer, skjermer, forankringsstasjoner, tastaturer og/eller mus som må være på samme kontor eller i samme avlukke, laboratorium eller rom hvor den nye maskinvaren ble installert.

HP saneringstjeneste

HP saneringstjeneste sørger for sanering av sensitive data på Kundens PCer i et trygt, kontrollert miljø. Sanering inkluderer enten destruksjon eller fjerning av harddisken, fjerning av eventuelle Kunde-gjenstandsnumre og et sertifikat som bekrefter vellykket sanering av enhetene.

Avhengig av hvor strenge Kundens krav til sikkerhet er, kan saneringen av harddisken skje ved:

- Destruksjon av harddisken – Dette vil bli gjort med en metode som bestemmes av HP, og kan inkludere boring av hull i eller knusing av harddisken
- Fjerning av harddisken og retur til Kunden

Enheter som skal saneres av HP, må avinstalleres av enten Kunden eller av HP ved hjelp av HP avinstalleringstjeneste.

Saneringen vil bli utført enten på stedet eller et annet sted, avhengig av hvilken saneringsmetode som benyttes:

- **Harddiskdestruksjon:** Dette vil bli utført et annet sted, og destruerte harddisker vil ikke bli returnert til Kunden. Dette alternativet kan bare bestilles sammen med HP resirkuleringstjeneste. Harddiskdestruksjon er ikke tilgjengelig for kunder som er begrenset av HIPPA-bestemmelsene.
- **Harddiskfjerning:** Dette vil bli utført på stedet, og HP vil returnere den fjernede harddisken til kundens avinstalleringssted.

HP resirkuleringstjeneste

HP resirkuleringstjeneste sørger for innsamling og fjerning av gamle, avinstallerte aktiva fra sentraliserte oppsamlingsområder og transporterer disse til et avhendings- og resirkuleringssenter som HP velger.

Resirkuleringstjenesten innbefatter et sertifikat som bekrefter resirkulering av avinstallerte aktiva. Når Kundens utstyr har blitt avhendet, vil Kunden motta et resirkulerings sertifikat innen én måned etter at materialet ble behandlet.

Hvis Kunden velger resirkuleringstjenesten, vil HP foreslå at Kunden også vurderer HP saneringstjeneste, som inkluderer to alternativer for å håndtere sanering av harddisken, blant annet et alternativ for å fjerne harddisken og etterlate den slik at Kunden kan ta hånd om spesielle bekymringer eller krav med hensyn til sikkerhet.

Resirkulering innbefatter avhending og/eller destruksjon av foreldede aktiva som er fjernet. Hvis ikke noe annet er angitt, betyr destruksjon fysisk destruksjon av hele enheten. HP vil ikke kunne returnere enheter etter at de er hentet eller levert.

Aktiva som skal resirkuleres av HP, må avinstalleres og plasseres på et sentralt sted, enten av Kunden eller av HP ved hjelp av HP avinstalleringstjeneste.

Hvis Kunden avinstallerer utstyret, må Kunden påse at:

- det innsamlede utstyret bare er IT-maskinvare og ikke andre produkter eller annet materiell.
- den innsamlede IT-maskinvaren stemmer med beskrivelsen av IT-maskinvaren i Kundens bestilling. Kunden vil være ansvarlig for eventuelle kostnader som påløper hvis feil utstyr blir overlatt til HP eller HPs tjenesteleverandør.

Kunden samtykker i resirkuleringsavtalen ifølge regler og bestemmelser i landet.

Selv om rimelige tiltak vil bli iverksatt for å sørge for sikker transport, kan ikke HP holdes ansvarlig for uventet tap av utstyr under transport.

Kundens ansvar

Arbeidsplass og produkttilgang

- **Avinstalleringstjeneste:** Kunden vil sørge for tilstrekkelig plass og fasiliteter innen rimelig avstand fra avlukker, kontorer, laboratorier eller rom for å flytte og oppbevare de avviklede produktene. Kundens oppbevaringssted for avinstallerte aktiva må være i samme bygning som avlukket, kontoret, laboratoriet eller rommet som avinstallerte aktiva har blitt fjernet fra.
- **Saneringstjeneste:** Når det gjelder levering av tjenester på stedet, vil Kunden sørge for tilstrekkelig arbeidsplass og fasiliteter innen rimelig avstand fra de avinstallerte produktene. Tilgang til og bruk av informasjon, kunderessurser og -fasiliteter, slik det med rimelighet anses nødvendig av HP, må være tilgjengelig for å utføre saneringstjenesten. Kundestedet for sanering av aktiva må være i samme bygning som kundestedet for plassering av avinstallerte aktiva. Plasseringen av avinstallerte aktiva og stedet for utføring av saneringstjeneste på stedet vil ideelt sett være identiske eller tilstøtende.

Kunderessursene vil inkludere en stedlig representant og kontaktperson som kan identifisere hvilke maskinvareaktiva som skal avvikles i hvilke avlukker, kontorer, laboratorier eller rom, og hvor avinstallerte aktiva skal plasseres.

Oppsamlingspunkt

Det er Kundens ansvar å sentralisere all den gamle maskinvaren som skal resirkuleres, i ett enkelt oppsamlingssenter eller på ett oppsamlingssted.

Avtalebestilling

Maskinvare- og tjenestebestillinger gjøres per kundeded. Det er ansvaret til Kundens innkjøper å oppgi kustomerstedets kontaktnavn, e-postadresse og telefonnummer som en del av bestillingsprosessen for maskinvaretjenesten. HPs autoriserte tjenesteleverandør vil tidfeste avtalen sammen med den stedlige kontaktpersonen og klarlegge de nødvendige tjenestedetaljene. Kundens kontaktperson har innfødte skriftlige og muntlige språkferdigheter (stedsavhengig) eller vil kunne snakke, lese og skrive engelsk.

Prosjektledelse

Den samlede prosjektledelsen vil bli besørget av Kunden eller bestilles som en særskilt administrert tjeneste fra HP eller en tredjepart. HP eller HPs autoriserte tjenesteleverandør vil tidfeste en avtale sammen med én person per sted. Det vil være Kundens ansvar å kontakte eller informere sluttbrukerne.

Det er Kundens ansvar å sørge for en detaljert installerings-/avinstalleringsplan (bygning, etasje, søyle, skrivebord, bruker, ny enhetsmodell osv.) til HPs autoriserte tjenesteleverandør for å muliggjøre avviklingstjenester.

Hvis Kundens prosjektledelse eller distribusjonskoordinering utføres i ikke-engelsktalende land, må Kundens kontaktperson enten ha innfødte skriftlige og muntlige språkferdigheter (stedsavhengig) eller kunne snakke, lese og skrive engelsk.

Emballasje

HP vil ikke sørge for emballasje eller emballasjemateriell. Alt spesielt materiell som sekker, bølgepappesker og så videre som Kunden ønsker eventuelle avinstallerte aktiva eller fjernede harddisker plassert i, vil bli skaffet av Kunden.

Kunden er også ansvarlig for pakking av gammel HP-maskinvare for transport til resirkuleringsanlegg. Hvis Kunden bestiller HP avinstalleringstjeneste, vil HP pakke det gamle utstyret for transport på vegne av Kunden.

Aktivasikkerhet

Kunden vil sørge for at stedene hvor avinstallerte aktiva skal plasseres, hvor saneringsaktiviteter på stedet skal utføres og hvor fjernede harddisker skal plasseres, gir og sørger for det nødvendige sikkerhetsnivået og at eventuelle karantenefunksjoner er i tråd med Kundens egne interne sikkerhetsstandarder. HP påtar seg intet ansvar for aktiva som plasseres på kundeangitte avinstalleringssteder, i tilfelle skade, tyveri, brann og så videre.

Hvis saneringstjenesten ikke bestilles, er Kunden ansvarlig for sletting av alle konfidensielle data som kan finnes på IT-maskinvaren. Kunden erkjenner at HP ikke på noen måte vil være ansvarlig for konfidensielle data som ikke fjernes fra IT-maskinvaren.

Tilgang til stedet

Tilgangen til oppsamlingspunktet må være fri for hindringer (dvs. begrenset tilgang, låste dører osv.). Det er Kundens ansvar å sørge for spesialutstyr som trucker og trappetraller og operatører for disse. Hvis det finnes heis, skal Kunden hjelpe til med tilgang til heis for flytting av enheter mellom etasjer.

Kunden må informere HP eller HPs autoriserte tjenesteleverandør om nødvendige sikkerhetsklareringer eller pass som kreves for tilgang til militære eller offentlige områder, laboratorier og så videre.

Generelle ansvarsområder

Sikkerhetskopiering av data

Det er Kundens ansvar å sikkerhetskopiere alle kundefiler, data eller programmer før en eventuell HP-avviklingstjeneste starter og kunne rekonstruere tapte eller endrede kundefiler, data eller programmer. Kunden må sørge for et særskilt sikkerhetskopieringssystem eller en særskilt prosedyre for sikkerhetskopiering.

Risikoutsatt miljø

Kunden må varsle HP hvis det oppdages at arbeidsområdet som HP har blitt tildelt, utgjør en potensiell helse- eller sikkerhetsrisiko for HP eller tjenesteleverandørens medarbeidere. HP kan utsette distribusjonstjenester til Kunden har fjernet en slik risiko.

Kunden må påse at utstyret er fritt for forurensning av kjemikalier, biologiske agenser eller andre stoffer som ikke er en naturlig del av det opprinnelige nye utstyret eller på annen måte kan knyttes til et vanlig kontormiljø.

Autorisert representant

Kunden må ha en representant til stede når HPs serviceteknikere utfører distribusjonstjenester på Kundens kontorsted.

Kundens representant har innfødte skriftlige og muntlige språkferdigheter (stedsavhengig) eller vil kunne snakke, lese og skrive engelsk.

Bestemte krav

Kunden må dekke de ovennevnte ansvarsområdene for de aktuelle tjenestene som kjøpes.

Generelle bestemmelser

Kontortid

HP avviklingstjenester utføres i HPs vanlige kontortid på vanlige virkedager med unntak av lokale offentlige fridager.

Bruk av underleverandører

HP kan (a) overdra utføringen av hvilke som helst forpliktelser (helt eller delvis) til en tredjepart, inkludert HP-autoriserte tjenesteleverandører, eller (b) tildele eller overføre denne tjenesteavtalen til en annen HP-enhet når som helst forutsatt en skriftlig underretning.

Geografisk dekning

Denne tjenesten er kanskje ikke tilgjengelig alle steder. Kontakt den lokale HP-salgsrepresentanten angående landspesifikk dekning og begrensninger.

Bestillingsinformasjon

Avviklingstjenester er bare tilgjengelig hvis Kunden bestiller enten HP installeringstjeneste, HP installerings- og brukerinntillingstjeneste eller HP installerings-, innstillings- og migreringstjeneste, og vil bli utført samtidig med og på samme sted som installeringstjenestene.

HP saniteringstjeneste – Enheter som skal saneres av HP, må avinstalleres av enten Kunden eller av HP ved hjelp av HPs avinstalleringstjeneste. Hvis Kunden velger alternativet med harddiskdestruksjon, må Kunden være klar over at dette alternativet bare kan bestilles sammen med HPs resirkuleringstjeneste. Harddiskdestruksjon er ikke tilgjengelig for kunder som er underlagt bransjebestemmelser som forbyr harddiskdestruksjon.

HP resirkuleringstjeneste – Hvis Kunden velger resirkuleringstjenesten, vil HP foreslå at Kunden også vurderer HPs saneringstjeneste, som inkluderer to alternativer for å håndtere sanering av harddisken, blant annet et alternativ for å fjerne harddisken og etterlate den slik at Kunden kan ta hånd om spesielle bekymringer eller krav med hensyn til sikkerhet. Aktiva som skal resirkuleres av HP, må avinstalleres og plasseres på et sentralt sted, enten av Kunden eller av HP ved hjelp av HPs avinstalleringstjeneste.

Lær mer

hp.com/go/getconnected

Registrer deg for oppdateringer
hp.com/go/getupdated



Del med kolleger

HP-tjenester reguleres av det gjeldende dokumentet Hewlett-Packard Norge - Standard Betingelser – Salg & Service, eller som kunden fikk oppgitt på kjøpstidspunktet. Kunden kan i tillegg ha lovbestemte rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter påvirkes ikke på noen måte av HPs betingelser og vilkår for tjenesten eller den begrensede HP-garantien som gjelder for et HP-produkt.

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantier for HP-produkter og -tjenester er fremsatt i de uttrykkelige garantierklæringene som følger med slike produkter og tjenester. Ikke noe i dette dokumentet skal tolkes som noen form for tilleggsgaranti. HP skal ikke holdes ansvarlig for tekniske eller redaksjonelle feil eller utelatelser i dette dokumentet.

Microsoft er et registrert varemerke for Microsoft Corporation i USA.

4AA5-0170NOE, november 2013

