

# HPs installationstjänster: Återtag-/återvinningstjänster



## HPs datortjänster

### Tjänstens fördelar

- Kontroll över gamla inventarier
- Säkerhet för immateriella rättigheter
- Certifierad återvinning

## Översikt

HPs driftsättningstjänster erbjuder kunderna en heltäckande portfölj med datorrelaterade tjänster som levererar verkligt "verksamhetsklara datorer" till IT-avdelningar och slutanvändare. HPs driftsättningstjänster är en grundläggande del av de heltäckande driftsättningstjänsterna som omfattar distribution, leverans, installation och nedmontering av datorutrustning. Med hjälp av HP kan företagens IT-team ägna mindre tid åt utrullnings- och förnyelseprojekt så att de istället kan fokusera på sina huvuduppgifter och strategiskt arbete.

HP tillhandahåller följande nedmonteringstjänster:

- HPs avinstallationstjänst
- HPs datasaneringstjänst: Hårddiskdestruktion
- HPs datasaneringstjänst: Hårddiskborttagning
- HPs återvinningstjänst

Den nedmonterade utrustningen kan bestå av HP- eller icke-HP-produkter.

## Specifikationer

### HPs avinstallationstjänst

Genom HPs avinstallationstjänst tas inventarier bort från slutanvändarnas arbetsplatser (bås, kontor, laboratorier eller rum) och flyttas till en av kunden anvisad plats inom anläggningen, t.ex. ett tomt kontor, en lastkaj, en våning eller ett hörn i byggnaden. Tjänsten omfattar paketering och stapling av den gamla maskinvaran samt ett register över de avinstallerade produkterna i Microsoft® Excel-format som innehåller produktbeskrivning, serienummer och i förekommande fall numret på inventarieetiketten.

Utrustningen som ska avinstalleras kan omfatta en dator, en bildskärm, en dockningsstation, ett tangentbord och/eller en mus och måste finnas i samma kontor, bas, laboratorium eller rum som där den nya maskinvaran installerades.

### HPs datasaneringstjänst

Genom HPs datasaneringstjänst utförs sanering av känsliga data på kundens dator i en säker, kontrollerad miljö. Saneringen omfattar antingen förstörelse eller borttagning av hårddisken, borttagning av kundens eventuella inventarieetiketter och ett intyg som bekräftar att enheterna har sanerats med lyckat resultat.

Beroende på nivån på kundens säkerhetskrav kan hårddisksaneringen utföras genom att:

- Hårddisken förstörs; Detta görs med en metod som fastställs av HP, man kan exempelvis borra hål i hårddisken eller skära sönder den i strimlor.
- Hårddisken tas bort och returneras till kunden.

Enheter som ska saneras av HP måste avinstalleras antingen av kunden eller av HP genom HPs avinstallationstjänst.

Saneringen utförs antingen hos kunden eller på en annan plats beroende på vilken saneringsmetod som används:

- Hårddiskdestruktion: Utförs på annan plats, förstörda hårddiskar returneras inte till kunden. Det här alternativet kan endast beställas med HPs återvinningstjänst. Hårddiskdestruktion är inte tillgänglig för kunder som måste uppfylla HIPPA-kraven.
- Hårddiskborttagning: Utförs på plats hos kunden. HP returnerar den borttagna hårddisken till kundens avinstallationsplats.

### **HPs återvinningstjänst**

Genom HPs återvinningstjänst samlas de gamla avinstallerade inventarierna ihop på en central plats och forslas bort till en av HP utvald kasserings- och återvinningsanläggning.

Återvinningstjänsten omfattar även ett intyg på att de avinstallerade inventarierna återvunnits. När kundens utrustning har kasserats får kunden ett återvinningsintyg inom en månad från det att materialet lämnades till återvinning.

Om kunden väljer återvinningstjänsten föreslår HP att kunden också överväger att köpa HPs datasaneringstjänst som omfattar två alternativ för att sanera hårddisken, bland annat att ta bort hårddisken och lämna kvar den hos kunden om denne behöver ta särskilda hänsyn eller uppfylla specifika krav i fråga om säkerhet.

Återvinningen omfattar kassering och/eller destruktion av de utrangerade och borttagna inventarierna. Såvida inget annat anges avser destruktionen fysisk destruktion av hela enheten. HP kan inte returnera enheter när de väl har hämtats eller levererats.

Inventarier som ska återvinnas av HP måste avinstalleras antingen av kunden eller av HP genom HPs avinstallationstjänst.

Om kunden avinstallerar utrustningen ska kunden säkerställa att:

- Den ihopsamlade utrustningen endast består av IT-maskinvara och inga andra produkter eller material.
- Den ihopsamlade IT-maskinvaran motsvarar den beskrivning av IT-maskinvara som kundens order innehåller. Kunden är ansvarig för eventuella kostnader som uppkommer om fel utrustning lämnas ut till HP eller HPs tjänsteleverantör.

Kunden ska godkänna överenskommelsen om återvinning i enlighet med lokala regler och föreskrifter.

Även om rimliga åtgärder kommer att vidtas för att skydda transporten kan HP inte hållas ansvarigt om utrustningen försvinner under transport.

## **Kundens ansvar**

### **Arbetsyta och åtkomst till produkter**

- Avinstallationstjänst: Kunden ska tillhandahålla ett lämpligt utrymme samt faciliteter inom rimligt avstånd från båsen, kontoren, laboratorierna eller rummen för placering och förvaring av de avinstallerade produkterna. Den plats som kunden anvisar för placering av de avinstallerade inventarierna måste finnas i samma byggnad som det bås, kontor, laboratorium eller rum från vilket de avinstallerade inventarierna tagits bort.
- Datasaneringstjänst: För leverans av tjänsterna på plats ska kunden tillhandahålla en lämplig arbetsyta och faciliteter inom rimligt avstånd från de avinstallerade produkterna; HP måste även ha tillgång till och tillåtelse att använda information, kundresurser och faciliteter i den omfattning som HP rimligen anser nödvändig för att utföra datasaneringstjänsten. Den plats hos kunden där saneringen av inventarierna ska utföras måste finnas i samma byggnad som den plats där avinstallerade inventarier placeras. Det bästa är om de avinstallerade inventarierna förvaras på samma ställe eller i närheten av den plats där datasaneringstjänsten utförs.

Med kundresurser avses en representant och kontaktperson på anläggningen som kan visa vilka maskinvaruinventarier som ska avinstalleras och från vilka bås, kontor, laboratorier och rum och var de avinstallerade inventarierna ska placeras.

### **Uppsamlingsplats**

Det är kundens ansvar att samla all gammal maskinvara som ska återvinnas på en central uppsamlingsplats.

### **Tidsbokning**

Beställningar av maskinvara och tjänster görs för var och en av kundens anläggningar. Den person hos kunden som beställer tjänsten ansvarar för att tillhandahålla kontaktpersonens namn, e-postadress och telefonnummer som en del av beställningsprocessen. HPs auktoriserade tjänsteleverantör planerar in ett möte med kontaktpersonen på anläggningen och klargör vilka krav som tjänsten ställer. Kundens kontaktperson ska kunna tala och skriva landets språk eller tala, läsa och skriva engelska.

### **Projektledning**

Den övergripande projektledningen tillhandahålls av kunden eller beställs som en separat hanterad tjänst från HP eller tredje part. HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör bokar in ett möte med en person per anläggning. Det är kundens ansvar att kontakta eller informera slutanvändarna.

Kunden ansvarar för att tillhandahålla en detaljerad installations-/avinstallationsplan (byggnad, våning, pelare, skrivbord, användare, ny enhetsmodell osv.) till HPs auktoriserade serviceleverantör för att göra det möjligt att utföra avinstallations-tjänsterna.

Om kundens projektledning eller samordning av driftsättningen äger rum i icke engelsktalande länder ska kundens kontaktperson kunna tala och skriva landets språk eller tala, läsa och skriva engelska.

### **Förpackningsmaterial**

HP tillhandahåller inget emballage eller förpackningsmaterial. Eventuellt specialmaterial, t.ex. påsar, korrugerade lådor osv. i vilka kunden vill placera inventarier eller borttagna hårddiskar tillhandahålls av kunden.

Kunden är även ansvarig för att paketera den gamla HP-maskinvaran för transport till återvinningsanläggningar. Om kunden beställer HPs avinstallations-tjänst kommer HP att paketera den gamla utrustningen för transport för kundens räkning.

### **Säkerhet för inventarierna**

Kunden ska säkerställa att de platser där de avinstallerade inventarierna placeras, där datasaneringsaktiviteterna äger rum och där de borttagna hårddiskarna förvaras möjliggör säkerhet på tillräckligt hög nivå och att eventuella karantänfunktioner följer kundens egna interna säkerhetsstandarder. Kunden ansvarar inte för inventarier som placerats på den av kunden anvisade avinstallationsplatsen i händelse av skada, stöld, brand och så vidare.

Om datasanerings-tjänsten inte beställts ansvarar kunden för att radera alla konfidentiella data som IT-maskinvaran kan innehålla. Kunden ska vara införstådd med att HP inte på något sätt ansvarar för konfidentiella data som inte tagits bort från IT-maskinvaran.

### **Tillgång till anläggningen**

Tillgången till uppsamlingsplatsen måste vara fri från hinder (t.ex begränsat tillträde, låsta dörrar osv.). Det är kundens ansvar att tillhandahålla specialutrustning som gaffeltruckar och trappklättrare samt personer som hanterar dessa. Om det finns hissar ska kunden se till att hissarna är tillgängliga för att flytta enheter mellan olika våningar.

Kunden måste informera HP eller dess auktoriserade tjänsteleverantör om eventuella säkerhets- eller passertillstånd som krävs för att komma in på militära eller offentliga områden, laboratorier och så vidare.

### **Allmänna ansvarsområden**

#### *Säkerhetskopiering av data*

Det är kundens ansvar att säkerhetskopiera kundens alla filer, data och program innan installationstjänsterna påbörjas och att kunna rekonstruera förlorade eller förändrade filer, data eller program. Kunden måste ha ett separat system eller en separat procedur för säkerhetskopiering.

#### *Riskfylld miljö*

Kunden måste meddela HP om det visar sig att den arbetsyta som HP tilldelats utgör en potentiell hälso- och eller säkerhetsrisk för HPs eller tjänsteleverantörens personal. HP kan skjuta upp driftsättningstjänsterna tills kunden åtgärdat riskerna.

Kunden måste säkerställa att utrustningen är fri från föroreningar av kemikalier, biologiska medel eller andra substanser som inte ingick den ursprungliga utrustningen när den var ny eller inte hör hemma i en normal kontorsmiljö.

#### *Behörig representant*

Kunden måste ha en representant på plats när HPs servicetekniker utför driftsättningstjänsterna på kundens anläggning.

Kundens representant ska kunna tala och skriva landets språk eller tala, läsa och skriva engelska.

#### *Särskilda krav*

Kunden måste fullgöra sitt ansvar enligt ovanstående punkter för de specifika tjänster som köpts.

## **Allmänna bestämmelser**

### **Tider för utförandet**

HPs nedmonteringstjänster utförs under HPs ordinarie kontorstid på vardagar med undantag av allmänna helgdagar.

### **Underkontraktering**

HP kan (a) underkontraktera en tredje part, inklusive HPs auktoriserad tjänsteleverantörer, för att utföra vilka som helst av sina åtaganden (helt eller delvis), eller (b) tilldela eller överlåta detta serviceavtal till en annan HP-enhet när som helst efter att ha meddelat detta skriftligen.

### **Geografisk täckning**

Tjänsterna är eventuellt inte tillgängliga på alla platser. Kontakta din lokala HP-säljare för information om täckning och begränsningar av tjänsten i ditt land.

## Beställningsinformation

Nedmonteringstjänster är endast tillgängliga om kunden beställer antingen HPs installationstjänst, HPs tjänst för installation och användarinställningar eller HPs tjänst för installation, inställningar och migrering och kommer att utföras vid samma tillfälle och på samma plats som installationstjänsterna.

HPs datasaneringstjänst – enheter som ska saneras av HP måste avinstalleras antingen av kunden eller av HP genom HPs avinstallationstjänst. Om kunden väljer alternativet Hårdiskdestruktion måste kunden tänka på att detta alternativ endast kan beställas tillsammans med HPs återvinningstjänst. Hårdiskdestruktion är inte tillgänglig för kunder i länder där det finns branschregler som förbjuder detta.

HPs återvinningstjänst – om kunden väljer återvinningstjänsten föreslår HP att kunden också överväger att köpa HPs datasaneringstjänst som omfattar två alternativ för att sanera hårddisken, bland annat att ta bort hårddisken och lämna kvar den hos kunden om denne behöver ta särskilda hänsyn eller uppfylla specifika krav i fråga om säkerhet. Inventarier som ska återvinnas av HP måste avinstalleras antingen av kunden eller av HP genom HPs avinstallationstjänst.

## Läs mer

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

**Registrera dig för uppdateringar**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Visa dina kollegor

För HP Services gäller HP:s tillämpliga Allmänna villkor som görs tillgängliga för kunden vid köptillfället. Kunden kan ha ytterligare rättigheter i enlighet med lokal lagstiftning. Sådana rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs servicevillkor eller den begränsade HP-garanti som medföljer en HP-produkt.

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att bli inaktuell utan föregående meddelande. HP ger inga andra garantier för HP:s produkter eller tjänster än de uttryckliga garantier som medföljer sådana produkter eller tjänster. Ingenting i detta dokument skall anses utgöra en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, redaktionella fel eller utelämnade uppgifter i detta dokument.

Microsoft är ett USA-registrerat varumärke tillhörande Microsoft Corporation.

4AA5-0170SVE, november 2013

