



Servicios de implementación HP: Servicios logísticos de valor añadido

Servicios de PC HP

Ventajas del servicio

- Entrega de activos de PC en ubicaciones internas
- Opciones de entrega personalizadas y consolidadas
- Eliminación de embalajes y otras solicitudes especiales

Descripción general del servicio

Los Servicios de implementación HP proporcionan a los clientes una amplia cartera de servicios relacionados con el PC que ofrecen auténticos PCs listos para los negocios tanto para departamentos de TI como para usuarios finales. Los Servicios logísticos de valor añadido HP son un elemento esencial de los amplios Servicios de implementación que cubre la distribución, la entrega, la instalación y la retirada de activos del PC. Con la ayuda de HP, las empresas pueden reducir el importe de los equipos de TI invertidos en desarrollar y actualizar proyectos, de modo que se pueden centrar en el trabajo central y estratégico.

HP ofrece los siguientes servicios de valor añadido:

- Servicio de entrega interna HP
- Servicio de desembalaje y retirada de embalajes HP
- Servicio de entrega consolidado HP
- Servicio de palés personalizados HP
- Servicio de solicitud y equipo especial HP
- Servicio de entrega en días no laborables HP

Especificaciones

Servicio de entrega interna HP

El servicio de entrega interna HP ofrece la entrega de unidades a entornos de trabajo específicos o designados por el cliente. El entorno de trabajo puede incluir, sin límites, un cubículo, una oficina, un laboratorio o una habitación. El cliente especificará la ubicación exacta. Cada entrega generará una factura (o varias facturas para cada pedido del cliente). Se aplica el plazo de entrega básico, a menos que existan términos y condiciones específicas del cliente. Este servicio no incluye actividades de instalación del producto.

Servicio de desembalaje y retirada de embalajes HP

El Servicio de desembalaje y retirada de embalajes HP incluye el desembalaje de todos los productos HP entregados en las instalaciones del cliente y la retirada de cualquier embalaje asociado, de conformidad con las leyes medioambientales.

HP comprobará el inventario del envío con la lista del paquete, desempaquetará todos los productos entregados y retirará todos los materiales de embalajes para su reciclaje en una ubicación externa. Este servicio está disponible solo con los Servicios de entrega interna HP.

Servicio de entrega consolidado HP

El servicio de entrega consolidado HP proporciona la consolidación y la entrega de todos los productos de un solo pedido a la vez para la ubicación indicada por el cliente. Este servicio se aplica solo a unidades de plataformas de PC de hardware y a sus monitores, teclados y ratones y se carga según corresponda. Se realizará una sola entrega de los productos en la ubicación del cliente, aunque procedan de diferentes ubicaciones de fabricación de HP. La consolidación de la entrega puede resultar en un periodo más largo desde el pedido hasta la entrega.

Servicio de palés personalizados HP

El servicio de palé personalizado permite que se realicen los envíos en palés, según las especificaciones de las instalaciones del cliente (p.ej., peso limitado, tipo de palé, tamaño del elevador). HP suministrará productos HP con un tamaño o formato único de palé: El Cliente puede escoger entre tamaños de palés industrial (100 cm x 120 cm) o Europeo (80 cm x 120 cm), o escoger un tamaño de palé basado en una altura específica. HP puede personalizar el palé con un límite de altura específico (p. ej., menos de 140 cm).

Servicio de solicitud y equipo especial HP

El servicio de solicitud y equipo especial HP proporciona soluciones de equipos y/o asesoramiento con una encuesta sobre el sitio que entregan previamente, cuando existen necesidades especiales en un punto de entrega. Este servicio proporciona una solución integral real que cubre las especificaciones medioambientales del trabajo del cliente. Algunos ejemplos incluyen:

- HP puede suministrar equipos especiales para llevar los productos HP entre el lugar de descarga del camión y el sitio donde se encuentra el cliente (carretilla elevadora, grúa, ascensor externo).
- HP puede realizar adaptaciones para la entrega interior / de escritorio de solicitudes básicas a nivel de servicio (p.ej., dos trabajadores para transportar los productos o el uso de una cubierta del piso para proteger el entorno de trabajo del cliente).

Nota: Cada solicitud del cliente requiere una calidad determinada. Por ejemplo, si un cliente solicita una grúa y dos personas para la entrega, el cliente tendría que solicitar una cantidad de dos solicitudes de servicio y de equipos especiales, para cada PC entregado.

Servicio de entrega en días no laborables HP

El servicio de entrega en días no laborables proporciona la planificación y el soporte de servicios de entrega básicos para productos HP al cliente en días oficialmente no laborables para HP. Este servicio ayuda al cliente a evitar interrupciones en la empresa (p.ej., instituciones financieras o espacios de servidores de TI). HP proporcionará la entrega en días oficialmente no laborables para HP (p.ej., entrega en domingos). Los días oficialmente no laborables requieren un acuerdo específico con el cliente antes del envío del pedido.

Los diferenciadores clave generales de los servicios logísticos de valor añadido de HP incluyen precios fijos, anchura de plataforma, alcance global y contacto local de HP.

Estos servicios se aplican solo a unidades de plataformas de PC de hardware y a sus monitores, teclados y ratones y se carga según corresponda. Este servicio se ofrecerá sin suponer cargos por servicio separado, para accesorios complementarios.

Consideraciones especiales

Servicios generales

- Cada servicio se negocia a un precio fijo por unidad de acuerdo con el catálogo del cliente.

Servicio de entrega interna

- Este servicio puede asociarse con el Servicio de instalación HP, si el cliente desea mover el hardware entregado a un área de almacenamiento o de estacionamiento antes de entregar los activos a las ubicaciones donde se usarán (p.ej., cubículo, oficina o habitación).
- Este servicio puede incluir servicios asociados, tales como la gestión de restricción de acceso de camiones y otros servicios de valor añadido.

Servicio de desembalaje y retirada de embalajes

- Este servicio no incluye la retirada de equipos antiguos.
- Este servicio solo puede solicitarse cuando también se solicite el servicio de entrega interna.
- Este servicio no proporciona los servicios de instalación y complementos.
- La eliminación de embalajes se limita a cajas vacías, cartones, rellenos y cojines.

Servicios logísticos de valor añadido diferentes de los Servicios de desembalaje y retirada de embalajes y a los de entrega interna.

- Cada servicio activado se cotizará y se cobrará.
- El servicio de palé personalizado HP está disponible solo con los Servicios de entrega consolidada HP.

Responsabilidades del Cliente

Acceso a las instalaciones y a los productos

El cliente debe asegurar el acceso al edificio, a la planta y a los cubículos, oficinas o habitaciones en los que se van a entregar los servicios logísticos de valor añadido en la fecha y a la hora programadas para la entrega. Además, el cliente proporcionará al espacio de trabajo y a las instalaciones una distancia razonable entre los productos, así como acceso y uso de información, recursos e instalaciones del cliente, según determina HP que es razonable y necesario para ofrecer Servicios logísticos de valor añadido para los productos y permitir a HP o al proveedor de servicios autorizado que ayude con la entrega de nuevas unidades.

Los recursos de clientes incluyen un representante y un contacto en las instalaciones para identificar los cubículos, las oficinas y las habitaciones en que tienen lugar la entrega de servicios.

La ubicación receptora del cliente (p.ej., puerta o muelle) debe estar en el mismo edificio que la ubicación del cliente para los servicios de entrega interna y de desembalaje y retirada de embalajes.

Gestión de proyectos

El cliente se ocupa de la gestión general de proyectos o se solicita como un servicio gestionado separado de HP o a terceros. HP o su proveedor de servicios autorizado programará una cita con una persona de cada ubicación. Será responsabilidad del cliente contactar o informar a sus usuarios finales.

Si la gestión de proyectos o la coordinación de la implementación se llevan a cabo en países de habla no inglesa, y dichos recursos actúan como contactos para las citas con HP o con los proveedores de servicios locales autorizados, la persona de contacto debe dominar a nivel hablado y escrito el idioma local (específico de cada lugar) o tiene que saber hablar, escribir y leer en inglés.

Seguridad de activos

El cliente asegurará que todas las ubicaciones proporcionan un nivel de seguridad adecuado y que las funciones de cuarentena son consistentes con sus propios estándares de seguridad internos. HP no sume ninguna responsabilidad en caso de daños, robo, incendio, etc., para activos ubicados en la ubicación de retirada designada por el cliente.

Acceso a las instalaciones

El acceso a los puntos de recogida tienen que estar libres de obstáculos (p.ej. acceso restringido, puertas bloqueadas, etc.). Es responsabilidad del cliente proporcionar equipos especiales como montacargas o carretillas, así como sus respectivos operadores, en caso de no haber solicitado servicios logísticos. Si hay elevadores, el cliente ayudará en el acceso al elevador para mover las unidades por las diferentes plantas del edificio.

El cliente debe informar a HP o a su proveedor de servicios autorizado sobre los requisitos relativos a la ausencia de obstáculos o a los pasaportes para acceder a áreas públicas o militares, laboratorios, etc.

Responsabilidades generales

Entorno peligroso

El cliente debe informar a HP, si descubre que el área de trabajo asignada a HP plantea un peligro potencial de la salud o la seguridad para HP o para los empleados del agente de servicios. HP debe aplazar los servicios de implementación hasta que el cliente soluciones dichos peligros.

El cliente debe asegurar que el equipo está libre de contaminación derivada de agentes biológicos o químicos, u otras sustancias que no forman parte del equipo nuevo o asociados a un entorno de oficina normal.

Representante autorizado

Un representante del cliente debe estar presente cuando los ingenieros de los servicios HP realicen la entrega del servicio de implementación en las instalaciones del cliente.

El representante del cliente domina el idioma (específico de cada lugar) hablado y escrito o sabe leer, escribir y hablar inglés.

Requisitos específicos

El cliente debe cumplir las responsabilidades anteriores para los servicios específicos adquiridos.

Disposiciones generales

Horas operativas

Los servicios de valor añadido se realizan en horario laboral estándar de HP o en días laborables estándar, excepto en festivos públicos, aménos que se haya solicitado el servicio de entrega en días no laborables HP.

Subcontratación

HP debe (a) subcontratar el rendimiento de sus obligaciones (en sus totalidad o en parte), a un tercero, incluyendo los proveedores de servicios autorizados de HP, o (b) asignar o transferir este Acuerdo de servicio a otra entidad de HP en cualquier momento, sujeto a notificación por escrito.

Cobertura geográfica

Este servicio puede no estar disponible en todas las ubicaciones. Contacte con su representante de ventas local de HP para ver la cobertura y las limitaciones específicas del país.

Información sobre pedidos

Los servicios logísticos de valor añadido están disponibles para clientes que solicitan hardware de HP. Los servicios logísticos de valor añadido pueden solicitarse, pero no necesariamente, en combinación con los servicios de instalación HP y los servicios de retirada HP.

Obtenga más información en

hp.com/go/deployment

Regístrese y reciba actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones aplicables de HP relativos al servicio y facilitados al cliente en el momento de su adquisición. El cliente puede tener derechos legales adicionales, de acuerdo con las leyes locales aplicables, y tales derechos no se verán de ninguna manera afectados por los términos y condiciones de servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionada con su producto HP.

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP figuran en las declaraciones expresas de garantía que se incluyen en ellos. Nada de lo que aquí se indica debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de los errores u omisiones técnicos o editoriales aquí contenidos.

