

# Services de déploiement HP : Services logistiques à valeur ajoutée



## Services pour ordinateurs HP

### Avantages du service

- Livraison d'ordinateurs à l'intérieur du site d'installation
- Options de livraison groupée et personnalisée
- Retrait des déchets et autres demandes spéciales

### Aperçu du service

Les Services de déploiement HP offrent aux clients un portefeuille complet de services liés aux ordinateurs qui permet de fournir aux services informatiques et aux utilisateurs finaux des ordinateurs prêts à l'emploi. Les Services logistiques à valeur ajoutée de HP représentent un composant essentiel des Services de déploiement complets, couvrant la distribution, la livraison, l'installation et la mise hors service des ordinateurs. Avec l'aide de HP, les entreprises peuvent réduire le temps que les équipes informatiques consacrent au déploiement et à l'actualisation de projets, leur permettant ainsi de porter leurs efforts sur des tâches plus essentielles et stratégiques.

HP fournit les services à valeur ajoutée ci-dessous :

- Service HP de livraison à l'intérieur
- Service HP de déballage et de retrait des déchets
- Service HP de livraison groupée
- Service HP de palette personnalisée
- Service HP d'équipement et de demandes particuliers
- Service HP de livraison les jours non ouvrables

### Spécifications

#### Service HP de livraison à l'intérieur

Le Service HP de livraison à l'intérieur assure la livraison d'unités dans l'environnement de travail désigné ou indiqué du client. Il peut s'agir, entre autres, d'un poste de travail modulaire, d'un bureau, d'un laboratoire ou d'une salle. L'emplacement exact sera précisé par le client. Chaque livraison entraînera la création d'une facture (ou de plusieurs factures par commande du client). Le délai de livraison standard s'applique, sauf en cas de conditions spécifiques du client. Ce service ne comprend les activités liées à l'installation du produit.

#### Service HP de déballage et de retrait des déchets

Le Service HP de déballage et de retrait des déchets comprend le déballage de tous les produits HP livrés sur le site du client, ainsi que la mise au rebut de tous les déchets qui en résultent, dans le respect de la législation environnementale.

HP vérifiera que le contenu de l'ensemble des colis figure sur le bordereau de marchandises, déballera tous les produits livrés et emportera les supports d'emballage jusqu'à un lieu sur site désigné par le client. Ce service est disponible uniquement avec le Service HP de livraison à l'intérieur.

#### Service HP de livraison groupée

Le Service HP de livraison groupée assure la livraison simultanée de tous les produits issus d'une même commande sur le site indiquée par le client. Ce service s'applique uniquement aux unités informatiques matérielles et à leurs écrans, stations d'accueil, claviers et souris, et des frais s'appliquent en conséquence. Une livraison unique sera effectuée sur le lieu du client pour les produits provenant de différents sites de fabrication HP. Des délais rallongés entre la passation de la commande et la livraison peuvent en découler.

### **Service HP de palette personnalisée**

Le Service HP de palette personnalisée permet de palettiser les colis pour s'adapter aux spécifications et contraintes d'accès du site du client (par ex., hauteur limitée, type de palette, taille d'ascenseur). HP livrera ses produits sur des palettes de taille ou format unique. Le client peut opter pour le format de palette industriel (100 cm x 120 cm) ou européen (80 cm x 120 cm), ou choisir un format de palette en fonction d'une hauteur spécifique. HP peut personnaliser la palette de manière à ne pas dépasser une hauteur spécifique (par ex., moins de 140 cm).

### **Service HP d'équipement et de demandes particuliers**

Le Service HP d'équipement et de demandes particuliers offre des solutions d'équipement et/ou des services de conseil avec une étude de site préalable à la livraison en cas de besoins particuliers pour un site de livraison. Ce service fournit une solution de bout en bout qui répond aux spécifications de l'environnement de travail du client. Par exemple :

- HP peut fournir un équipement spécial pour transporter ses produits depuis le site de déchargement du camion jusqu'au lieu indiqué par le client (par ex., chariot élévateur, grue, monte-charge externe).
- HP peut adapter la livraison à l'intérieur/dans un bureau en fonction de demandes de niveau de service spécifiques (par ex., deux travailleurs pour transporter les produits, ou utilisation d'une couverture de plancher pour protéger l'environnement de travail du client).

Remarque : chaque demande du client requiert la sélection d'une quantité distincte.

Par exemple, si un client souhaite une grue et deux livreurs, il devra passer deux commandes de Service HP d'équipement et de demandes particuliers pour chaque ordinateur livré.

### **Service HP de livraison les jours non ouvrables**

Le Service HP de livraison les jours non ouvrables permet de planifier et de prendre en charge des services de livraison standard au client durant les jours non ouvrables de HP. Ce service permet au client d'éviter toute interruption d'activités (par ex., institutions financières ou salles de serveurs informatiques). HP effectuera la livraison au cours de jours non ouvrables (par ex., un dimanche). Cette livraison au cours de jours non ouvrables exige un accord spécifique avec le client avant la soumission de toute commande.

Les Services logistiques à valeur ajoutée de HP présentent les différenciateurs clés généraux suivants : tarification fixe, étendue de la plateforme HP, portée mondiale et contact local.

Ces services s'appliquent uniquement aux unités informatiques matérielles et à leurs écrans, stations d'accueil, claviers et souris, et des frais s'appliquent en conséquence. Pour les accessoires associés, le service sera exécuté, mais ne sera pas facturé en tant que service distinct.

## **Considérations particulières**

### **Services généraux**

- Chaque service est négocié à un prix fixe par unité conformément au catalogue du client.

### **Service de livraison à l'intérieur**

- Ce service peut être associé aux Services d'installation de HP si le client souhaite déplacer le matériel livré vers un stockage temporaire ou une zone de transit avant la livraison des produits dans les lieux d'utilisation (par ex., poste de travail modulaire, bureau, laboratoire ou salle).
- Ce service peut aussi comprendre des services associés (gratuits), tels que la gestion des contraintes d'accès et d'autres services à valeur ajoutée.

### **Service de déballage et de retrait des déchets**

- Ce service ne comprend pas la mise au rebut de l'ancien équipement.
- Il peut être commandé uniquement en cas de commande du Service de livraison à l'intérieur.
- Il ne comporte pas de services d'installation ou de branchement.
- Le retrait des déchets se limite aux boîtes vides, aux cartons, aux garnitures et aux éléments de rembourrage et de protection.

### **Services logistiques à valeur ajoutée autres que le Service de livraison à l'intérieur et le Service de déballage et de retrait des déchets**

- Chaque service activé fera l'objet d'un devis et d'une facturation.
- Le Service HP de palette personnalisée est disponible uniquement avec le Service HP de livraison groupée.

## Responsabilités du client

### Accès aux sites et aux produits

À la date et à l'heure auxquelles la livraison est prévue, le client doit garantir un accès adéquat au bâtiment, à l'étage et aux postes de travail modulaires, aux bureaux, aux laboratoires ou aux salles où seront assurés les Services logistiques à valeur ajoutée. De surcroît, le client fournira un espace de travail et des installations à une distance raisonnable des produits, ainsi que l'accès à et l'utilisation de l'information, des ressources du client et des installations, tel que HP l'aura raisonnablement déterminé comme étant nécessaire, afin d'assurer la prestation des Services logistiques à valeur ajoutée pour les produits et de permettre à l'agent de service HP d'aider à la livraison des nouvelles unités.

Parmi les ressources du client figureront un représentant et un contact sur site qui identifieront les postes de travail modulaires, les bureaux, les laboratoires et les salles où les services seront fournis.

L'emplacement de réception du client (par ex., une porte ou une passerelle) doit se situer dans le même bâtiment que l'emplacement du client destiné au Service de livraison à l'intérieur et au Service de déballage et de retrait des déchets.

### Gestion du projet

La gestion générale du projet est assurée par le client ou commandée en tant que service de gestion distinct auprès de HP ou d'un tiers. HP ou son prestataire de service agréé organisera la prise d'un rendez-vous avec une personne par site. Il incombera au client d'en informer ses utilisateurs finaux.

Si la gestion du projet du client ou la coordination du déploiement est réalisée dans un pays non anglophone, et que ces ressources agissent en tant que contacts de rendez-vous pour HP ou ses prestataires de service agréés locaux, le contact du client disposera de connaissances linguistiques natives (spécifiques au site et écrites ou orales) ou sera en mesure de lire l'anglais, de le parler et de l'écrire.

### Sécurité des actifs

Le client s'assurera que tous les emplacements présentent un niveau adéquat de sécurité et que les fonctionnalités de mise en quarantaine, s'il y en a, sont cohérentes avec ses propres normes de sécurité internes. HP ne sera en aucun cas tenu responsable en cas de dommage, vol, incendie, etc., concernant les actifs placés sur le site de mise hors service indiqué par le client.

### Accès au site

L'accès au point de collecte doit être exempt d'obstacles (par ex., accès restreint, portes verrouillées, etc.). Il incombe au client de fournir l'équipement spécial requis, tel que des chariots élévateurs et des marche-pieds, ainsi que ses opérateurs respectifs, s'ils ne sont pas commandés avec les services logistiques. En cas de présence d'ascenseurs, le client facilitera l'accès aux ascenseurs pour le déplacement des unités d'un étage vers un autre.

En cas d'exigences de niveaux d'habilitation ou de passeports pour l'accès à des zones militaires ou publiques, à des laboratoires, etc., le client doit en informer HP ou son prestataire de service agréé.

### Responsabilités générales

#### *Environnement dangereux*

Le client doit avertir HP s'il est déterminé que la zone de travail allouée à HP représente un danger potentiel pour la santé ou la sécurité des employés de l'agent de service ou de HP.

En conséquence, HP peut reporter les Services de déploiement jusqu'à ce que le client élimine le danger détecté.

Le client doit s'assurer que l'équipement est exempt de toute contamination par des produits chimiques, des agents biologiques ou d'autres substances qui ne font pas partie intégrante de l'équipement d'origine ou qui ne sont d'aucune manière associé(e)s à un environnement de bureau normal.

#### *Représentant autorisé*

Un représentant du client doit être présent lorsque les techniciens HP fourniront les Services de déploiement sur le site du client.

Ce représentant disposera de connaissances linguistiques natives (spécifiques au site et écrites ou orales) ou sera en mesure de lire l'anglais, de le parler et de l'écrire.

#### *Exigences spécifiques*

Le client doit s'acquitter des responsabilités susmentionnées pour les services spécifiques acquis.

## Dispositions générales

### Horaires d'exécution

Les Services logistiques à valeur ajoutée sont menés à bien pendant les heures ouvrables standards locales et les jours ouvrables standards de HP, les jours fériés locaux étant exclus sauf en cas de commande spécifique d'un Service HP de livraison les jours non ouvrables.

### Sous-traitance

HP est susceptible (a) de sous-traiter l'exécution d'une ou plusieurs de ses obligations (en tout ou partie) à un tiers, y compris aux prestataires de service agréés de HP, ou (b) de céder ou transférer à tout moment cet Accord de service à une autre entité HP, sous réserve de notification écrite.

### Couverture géographique

Il se peut que ce service soit indisponible dans certains lieux. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial HP local pour obtenir des renseignements relatifs à la couverture spécifique à votre pays et aux restrictions.

## Commandes

Les Services logistiques à valeur ajoutée de HP sont proposés aux clients passant une commande de matériel HP. Ils peuvent être, sans obligation aucune, commandés conjointement avec des Services d'installation HP et des Services de mise hors service HP.

## Pour en savoir plus, rendez-vous sur

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

**Pour rester informé,  
inscrivez-vous sur**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Faites-en part à vos collègues Évaluer ce document

Les services HP sont régis par les conditions de service applicables de HP, fournies ou indiquées au client au moment de l'achat. Le client peut disposer de droits légaux supplémentaires conformément aux réglementations locales applicables, et ces droits ne sont d'aucune manière affectés par les conditions de service de HP ou la garantie limitée de HP fournie(s) avec le produit HP.

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2013. L'information contenue dans les présentes peut être modifiée à tout moment sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services de HP sont stipulées dans les énoncés de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP n'est en aucun cas responsable des erreurs ou des omissions de nature technique ou éditoriale figurant dans les présentes.

