



Services de déploiement HP : Services de logistique à valeur ajoutée

HP PC Services

Avantages du service

- Livraison des ordinateurs sur le lieu de travail
- Options de livraison personnalisées et consolidées
- Enlèvement des déchets et autres demandes particulières

Présentation générale du service

Les Services de déploiement HP fournissent une gamme complète de services pour les ordinateurs qui livre des PC spécialement conçus pour l'entreprise aux départements informatiques et aux utilisateurs finaux. Les services de logistique à valeur ajoutée HP sont une composante essentielle des services de déploiement complets qui couvrent la distribution, la livraison, l'installation et la mise hors service des ordinateurs de bureau. Avec l'aide de HP, les entreprises peuvent réduire le temps que leurs départements informatiques consacrent aux projets de déploiement et de renouvellement, afin de pouvoir se recentrer sur leur cœur de métier et leurs activités stratégiques.

Voici les services à valeur ajoutée fournis par HP :

- HP Inside Delivery Service
- HP Unpacking and Waste Removal Service
- Service HP Consolidated Delivery
- HP Customized Pallet Service
- Service HP Special Equipment and Requests
- Service HP Non-working Day Delivery

Spécifications

HP Inside Delivery Service

HP Inside Delivery Service assure la livraison des ordinateurs sur le site ou l'environnement de travail désigné par le client. L'environnement de travail peut comprendre, sans s'y limiter, un bureau cloisonné, un bureau ouvert, un laboratoire ou une salle. Le lieu exact sera précisé par le client. Chaque livraison donnera lieu à une facture (ou à plusieurs factures par commande). Le délai de livraison de base s'applique sous réserve des conditions générales du client. Ces activités d'installation ne sont pas comprises dans ce service.

HP Unpacking and Waste Removal Service

Le service de déballage et d'enlèvement des déchets HP comprend le déballage de tous les produits HP livrés sur le site du client et l'élimination des déchets associés dans le respect des normes environnementales.

HP dressera l'inventaire des marchandises expédiées en se référant à la liste de colisage, déballera tous les produits livrés et procédera à l'enlèvement des matériaux d'emballage en vue de les recycler sur un lieu extérieur au site. Cette prestation n'est proposée que dans le cadre du service de livraison HP Inside.

Service de livraison HP Consolidated

Le service de livraison HP Consolidated assure le regroupement et la livraison de tous les produits appartenant à une même commande sur le site spécifié par le Client. Ce service ne s'applique qu'aux ordinateurs et à leurs moniteurs, stations d'accueil, claviers et souris. Il est donc facturé en conséquence. Une seule livraison sera effectuée sur le site spécifié par le client pour les produits provenant de différents sites de production de HP.

Le regroupement des livraisons peut donner lieu à une augmentation du délai entre la commande et la livraison.

Service HP Customized Pallet

Le service HP Customized Pallet permet de palettiser les marchandises afin de les adapter aux caractéristiques du site du client et de tenir compte des contraintes d'accès (ex. : hauteur limitée, type de palette, taille de l'ascenseur). HP livrera les produits HP sur une palette d'un même format ou de même dimension. Le client a le choix entre des palettes au format industriel (100 x 120 cm) ou européen (80 x 120 cm). Il peut également choisir une palette d'une hauteur spécifique. HP peut personnaliser la palette en précisant une limite de hauteur (par ex., moins de 140 cm).

HP Special Equipment and Request Service

Le service HP Special Equipment and Request fournit des équipements et/ou des conseils avec une évaluation du site préalable à la livraison en cas de besoins particuliers pour un lieu de livraison. Ce service fournit une prestation vraiment complète qui tient compte des caractéristiques de l'environnement de travail du client. Voici quelques exemples :

- HP peut fournir des équipements spéciaux pour transporter les produits HP du point de déchargement aux locaux du client (par ex. un treuil, une grue ou bien un ascenseur externe).
- HP peut prendre des dispositions particulières pour assurer la livraison intérieure/au bureau des demandes particulières (ex. : deux salariés pour transporter les produits ou utilisation d'un revêtement de sol pour protéger l'environnement de travail du client).

Remarque : le client doit préciser une quantité pour chaque commande. Si un client demande une grue et la présence de deux personnes à la livraison, il devra effectuer deux commandes d'équipements spéciaux pour chaque ordinateur livré.

Service de livraison hors jour ouvrable

Le service de livraison HP hors jour ouvrable assure la planification et la prise en charge des services de livraison de base des produits au client pour les jours non ouvrables. Ce service permet au client d'éviter les perturbations de son activité (ex. : établissements financiers ou salles de serveurs informatiques). HP assurera la livraison les jours non ouvrés (ex. : livraison le dimanche). La livraison un jour non ouvré doit faire l'objet d'un accord spécifique avec le client avant toute commande.

Les services de logistique à valeur ajoutée se caractérisent par une tarification forfaitaire, la grande variété des plates-formes HP, la présence internationale et la touche locale.

Ces services ne s'appliquent qu'aux ordinateurs et à leurs moniteurs, stations d'accueil, claviers et souris. Ils sont donc facturés en conséquence. Pour les accessoires, cette prestation sera assurée, mais facturée à part.

Détails à prendre en compte

Services généraux

- Chaque service est négocié à un prix unitaire forfaitaire selon le catalogue du client.

Service de livraison Inside

- Ce service peut être associé avec les services d'installation HP si le client souhaite transférer le matériel livré vers un lieu d'entreposage provisoire avant la livraison des actifs sur les sites d'utilisation (ex. : bureau à cloisons, bureau ouvert, laboratoire ou salle).
- Ce service peut comprendre d'autres prestations connexes telles que la gestion des contraintes d'accès pour les camions, ainsi que d'autres services à valeur ajoutée.

Service de déballage et d'enlèvement des déchets

- Ce service ne comprend pas la mise au rebut des vieux appareils.
- Ce service ne peut être commandé sans le service de livraison Inside.
- Il ne comprend pas l'installation ou le branchement.
- L'enlèvement des déchets ne concerne que les boîtes vides, les éléments de fixation et les protections.

Autres services de logistique à valeur ajoutée que la livraison Inside et le déballage et l'enlèvement des déchets

- Chaque service activé fera l'objet d'un devis et sera facturé.
- Ce service HP Customized Pallet n'est proposé que dans le cadre du service de livraison HP Consolidated.

Responsabilités du client

Accès au site et aux produits

Le client doit garantir l'accès au bâtiment, aux étages et aux bureaux cloisonnés, bureaux ouverts, laboratoires ou salles, où les services de logistique à valeur ajoutée seront fournis à la date et à l'heure auxquelles la livraison est programmée. Le client mettra à disposition un espace de travail et des locaux situés à une distance raisonnable des produits, ainsi qu'un accès à ses informations, ressources et installations, dès l'instant où HP l'estime nécessaire pour fournir les services de logistique à valeur ajoutée pour les produits et pour permettre à HP ou à un autre prestataire autorisé de prendre part à la livraison des nouvelles unités.

Les moyens du client englobent le représentant du site et un interlocuteur désigné pour identifier les cubes, les bureaux, les laboratoires et les salles, où les services doivent être fournis.

Le lieu de réception du client (ex. : porte ou quai) doit être situé dans le même bâtiment que le site du client pour le service de livraison Inside et le service de déballage et d'enlèvement des déchets

Gestion de projet

La gestion globale de projet est assurée par le client ou commandée séparément comme service auprès de HP ou d'un tiers. HP ou son prestataire de services autorisé programmera un rendez-vous avec un interlocuteur pour chacun des sites concernés. Il appartiendra au client de prendre contact avec ses utilisateurs ou de les tenir informés.

Si la gestion de projet ou la coordination du déploiement du client est réalisée dans des pays non-anglophones, et ces ressources font office de contacts pour HP ou ses prestataires autorisés, l'interlocuteur désigné par le client doit posséder compétences linguistiques à l'écrit et à l'oral (selon le pays du site) ou être capable de s'exprimer, de lire et d'écrire en anglais.

Sécurité des actifs

Le client est tenu de veiller à ce que tous les sites garantissent un niveau de sécurité adéquat et que les moyens de mise en quarantaine soient conformes à ses propres normes internes de sécurité. HP décline toute responsabilité en cas de dommage, de vol, d'incendie, etc. pour les actifs entreposés sur le site de mise hors service désigné par le client.

Accès au site

Aucun obstacle ne doit barrer l'accès au site d'enlèvement (ex. : panneau d'interdiction, portes verrouillées, etc.). Il appartient au client de prévoir des dispositifs spéciaux tels que des treuils et des monte-charge, ainsi que leurs opérateurs respectifs, s'ils n'ont pas été commandés en même temps que les services de logistique. Si des ascenseurs sont à disposition, le client en facilitera l'accès pour le déplacement des marchandises entre les différents étages.

Le client doit informer HP ou son prestataire autorisé des niveaux d'autorisation ou des badges nécessaires pour accéder aux sites publics ou militaires, aux laboratoires etc.

Responsabilités générales

Environnement dangereux

Le client doit informer HP s'il s'avère que la zone de travail affectée à HP constitue une menace pour la sécurité ou la santé de ses salariés ou de ceux de son prestataire. HP peut reporter les services de déploiement jusqu'à l'élimination totale des risques par le client.

Le client doit veiller à ce que les équipements ne soient pas contaminés par des produits chimiques, des agents biologiques ou d'autres substances qui n'entrent pas dans la composition des équipements neufs d'origine ou qui n'ont pas leur place dans un cadre de travail normal.

Représentant autorisé

Le client doit désigner un représentant qui sera présent lorsque les techniciens de HP fourniront les services de déploiement sur le site désigné à cet effet.

Le représentant du client possède des compétences linguistiques à l'écrit et à l'oral (selon la langue du site) ou doit être capable de s'exprimer, de lire et d'écrire en anglais.

Exigences particulières

Le client doit assumer les responsabilités ci-dessus pour les services spécifiques achetés.

Dispositions générales

Heures de travail

Les services de logistique à valeur ajoutée sont fournis pendant les heures de travail locales de HP les jours ouvrables habituels, hors jours fériés locaux, sauf en cas de commande du service de livraison hors jour ouvrable HP.

Sous-traitance

HP peut (a) sous-traiter tout ou partie de ses obligations contractuelles à un tiers, dont ses prestataires de services autorisés, ou (b) attribuer ou céder ce contrat de service à une autre entité de HP sous réserve de respecter un délai de préavis.

Zones de couverture

Ce service n'est pas disponible dans certains pays. Nous vous invitons à prendre contact avec votre représentant commercial HP pour en savoir plus sur la couverture géographique et les exclusions.

Références de commande

Les services de logistique à valeur ajoutée HP sont proposés aux clients qui commandent du matériel HP. Les services de logistique à valeur ajoutée peuvent, mais ne doivent pas être nécessairement être commandés en même temps que les services d'installation et de mise hors service de HP.

Pour en savoir plus, consultez

hp.com/go/deployment

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated



Partager avec des collègues

Les services HP sont régis par les conditions générales HP (associées au service fourni ou indiquées au client au moment de l'achat). Le client peut disposer d'autres droits légaux en application des lois locales en vigueur. Ces droits ne sont en aucun cas affectés par les conditions générales de service HP ou la garantie limitée HP fournie avec votre produit.

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services HP sont présentées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune information contenue dans ces déclarations ne saurait être considérée comme constituant une extension de garantie. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou linguistiques de ce document.

