

Services logistiques

Services de déploiement HP



Avantages des services

- Livraison à votre quai avec notification préalable
- Options de livraison groupée et personnalisée
- Enlèvement des déchets et autres demandes spéciales
- Prix fixe

Présentation des services

Les services de déploiement HP proposent aux clients, départements informatiques et utilisateurs finaux, une gamme complète de services informatiques, ainsi que des ordinateurs, adaptés à l'entreprise. Les services logistiques sont un élément essentiel de nos services de déploiement complets qui couvrent la distribution, la livraison, l'installation, la migration des données et la gestion des projets de déploiement des ordinateurs. HP peut aider les sociétés à réduire le temps passé par les équipes informatiques sur les projets de déploiement et d'actualisation, afin qu'elles puissent se consacrer à un travail plus stratégique.

- Services de distribution Porte/Quai
- Service de livraison à l'intérieur
- Service de livraison à domicile
- Service de livraison sur site
- Service de déballage et d'enlèvement des déchets
- Service de livraison groupée
- Service de palettes personnalisées
- Services d'équipement et de demandes spéciales
- Services de distribution Jour/Heure

Spécifications

Services de distribution Porte/Quai

Le service de livraison Porte/Quai de HP permet la livraison d'unités de l'usine à la porte ou au quai à l'adresse d'expédition d'un client. Ce service comprend une expédition de base et non une livraison groupée et est limité aux jours et heures ouvrables normaux. HP envoie des avis avant la livraison. Le suivi, la traçabilité et la preuve de livraison sont également inclus à ce service. Ce service peut être commandé avec ou sans rendez-vous.

Service de livraison à l'intérieur

Le service de livraison à l'intérieur de HP assure la livraison des unités dans l'environnement de travail indiqué par le client. L'environnement de travail peut être notamment un poste de travail, un bureau, un laboratoire ou une salle. L'emplacement exact est précisé par le client. Chaque livraison génère une facture (ou plusieurs factures par commande du client). Le délai de livraison de base s'applique, sauf conditions générales particulières du client. Ce service n'inclut pas les activités d'installation des produits.

Service de livraison à domicile

Le service de livraison à domicile de HP assure la livraison des unités depuis l'usine jusqu'aux adresses des employés du client, avec l'autorisation préalable de ce dernier. Ce service comprend une expédition de base et non une livraison groupée et est limité aux jours et heures ouvrables normaux. HP envoie des avis avant la livraison. Le suivi, la traçabilité et la preuve de livraison (déterminée par le transporteur national) sont également inclus à ce service. Voir page 4 pour les conditions requises auprès du client pour la livraison à domicile.

Service de livraison sur site

Le service de livraison sur site de HP permet de livrer à la même date plusieurs sites ou bâtiments spécifiques au sein d'un même site client plus vaste, en utilisant les détails mentionnés dans l'adresse de livraison du client. Ce service empêche le regroupement sur la même palette de l'envoi avec d'autres envois destinés au même site client à la même date.

Service de déballage et d'enlèvement des déchets

Le service de déballage et d'enlèvement des déchets de HP comprend le déballage de tous les produits HP livrés à l'emplacement du client et l'élimination de tout déchet lié.

HP vérifie le contenu de la livraison en fonction de la liste d'emballage, déballe tous les produits livrés sur le site désigné par le client, puis évacue les matériaux d'emballage. Ce service est disponible uniquement avec le service de livraison à l'intérieur de HP.

Service de livraison groupée

Le service HP de livraison groupée assure le regroupement et la livraison de tous les produits d'une même commande simultanément à l'endroit indiqué par le client. Ce service s'applique uniquement aux matériels (ordinateurs, moniteurs, stations d'accueil, claviers et souris qui les accompagnent) et est facturé en conséquence. Une seule livraison est effectuée sur le site du client pour les produits provenant de différents sites de fabrication HP. Le groupement des livraisons peut allonger le délai de livraison.

Service de palettes personnalisées

Le service de palettes personnalisées HP permet de palettiser les expéditions en fonction de l'emplacement et des contraintes d'accès du client (par exemple, hauteur limitée, type de palette, taille de l'ascenseur). HP livre les produits HP sur une taille ou un format de palette unique. Le client peut choisir entre les tailles de palettes industrielles (100 x 120 cm) ou européennes (80 x 120 cm), ou choisir une taille de palette selon une hauteur spécifique. HP peut personnaliser la palette en fonction d'une limite de hauteur spécifique (par exemple, moins de 140 cm).

Services d'équipement et de demandes spéciales

Les services d'équipement et de demandes spéciales de HP fournissent des solutions de bout en bout qui répondent aux spécifications de l'environnement de travail du client. Les références associées comprennent :

- **Équipement spécial**

HP peut fournir un équipement spécial pour transporter les produits HP du site de déchargement du camion vers l'emplacement du client (par exemple, un chariot élévateur, une grue ou un monte-charge extérieur). HP peut prendre des mesures d'adaptation pour la livraison à l'intérieur/ au bureau pour des demandes de niveau de service de base spécifiques (p. ex. mise en place d'un revêtement de sol pour protéger l'environnement de travail du client).

- **Chariot élévateur**

Un véhicule de livraison amène un chariot élévateur à fourche sur le site du client pour le déchargement de la cargaison. Le transporteur doit contacter le client avant la livraison pour préciser les contraintes d'accès.

- **Site de livraison hors rez-de-chaussée**

Livraison à un endroit qui n'est pas au rez-de-chaussée du site de livraison. Le transporteur doit contacter le client avant la livraison pour préciser les contraintes d'accès.

- **Service de déchargement des transporteurs**

Le conducteur du véhicule de livraison doit décharger lui-même son chargement chez le client.

- **Service Deux personnes à la livraison**

Prévoit la livraison et le déchargement par deux personnes à l'adresse de livraison. Le transporteur contacte le client avant la livraison pour préciser les contraintes d'accès.

Services de livraison Jour/Heure

Les services de livraison HP Jour/Heure permettent aux clients de préciser la date et l'heure auxquelles ils sont prêts à accepter la livraison. Les références de service incluent :

- **Service de livraison en dehors des jours ouvrables**

Le service de livraison en dehors des jours ouvrables prévoit la programmation et la réalisation des services de livraison de base des produits HP au client hors des jours ouvrables HP. Ce service permet au client d'éviter toute interruption d'activité (par exemple, pour les institutions financières ou les salles de serveurs informatiques). HP assure la livraison hors des jours ouvrables (par exemple, le dimanche). La livraison hors jour ouvrable nécessite une entente spécifique avec le client avant la soumission d'une commande.

- **Préalerte avec créneau de réservation planifié**

Prévoit un contact avec le client avant la livraison. Le client est informé de la date et de l'heure du créneau de réservation (dans les horaires ouvrables normaux) et le transporteur fournit des informations supplémentaires (par exemple, le nom/permis du conducteur). Il a été convenu que les clients doivent accepter la livraison dans les trois jours ouvrables suivant le contact avec le transporteur.

- **Livraison Jour et heure**

Livraison au client un jour ouvrable (du lundi au vendredi) et une heure spécifiques (horaire 8 h à 17 h ou une heure particulière). Le client sélectionne à l'avance une option parmi un ensemble prédéterminé.

- **Livraison n'importe quel jour**

Livraison au client n'importe quel jour de la semaine, de 8 h à 17 h ou à une heure particulière.

Les principaux facteurs de différenciation des services logistiques HP sont les prix fixes, l'étendue de la plate-forme HP, la portée mondiale et la présence locale. Ces services ne s'appliquent qu'aux matériels (ordinateurs et moniteurs, stations d'accueil, claviers et souris qui les accompagnent) et sont facturés en conséquence. Pour les accessoires qui les accompagnent, ce service est exécuté mais n'est pas facturé comme un service distinct.

Écoresponsabilité

Optimiser le transport des produits

Pour améliorer l'efficacité, réduire les coûts et les impacts environnementaux négatifs, HP s'efforce d'optimiser son réseau logistique en regroupant les expéditions, en identifiant de nouveaux itinéraires et en expédiant directement aux clients ou aux centres de distribution locaux. HP exige de ses transporteurs qu'ils utilisent le **Global Logistics Emissions Council Framework**, un cadre mondial sur les émissions de la logistique pour normaliser les calculs d'émissions. Pour favoriser les progrès dans l'ensemble du secteur et au-delà, HP collabore avec le Clean Cargo Working Group, Green Freight Asia, l'Association internationale du transport aérien, la United Nations Climate & Clean Air Coalition et le programme SmartWay de l'Agence américaine de protection de l'environnement (EPA). HP continue de faire appel à des partenaires SmartWay pour l'intégralité de ses produits expédiés par camion aux États-Unis et au Canada. Ce programme améliore l'efficacité du transport routier et réduit les émissions de GES¹.

Considérations particulières

Services généraux

- Chaque service est négocié à un prix fixe par unité ou à la commande en fonction du catalogue du client et de la nature de chaque service.

Fourniture de services Porte/Quai

- Ce service ne peut pas être sélectionné avec les services de livraison à l'intérieur, de livraison à domicile, de livraison sur site, Stock Express ou de déballage et d'enlèvement des déchets.

Service de livraison à l'intérieur

- Ce service ne peut être sélectionné avec les services suivants : livraison Porte/Quai, livraison à domicile, livraison sur site ou Stock Express.
- Ce service peut être associé aux services d'installation HP si le client souhaite déplacer le matériel livré vers un entrepôt de stockage provisoire ou une zone de transit avant la livraison des biens aux points d'utilisation (par exemple, un poste de travail, un bureau, un laboratoire ou une salle).

Service de livraison à domicile

- Ce service est approuvé jusqu'au 31 octobre 2021 ; les prolongations futures seront examinées en octobre 2021.
- Ce service nécessite l'approbation par e-mail du responsable du compte client (par exemple, le responsable des achats ou le DSI) dans lequel :
 1. Le client approuve la livraison des appareils au domicile de ses employés et les pays dans lesquels les livraisons à domicile ont lieu.
 2. Le client accepte plusieurs factures pour les multiples commandes individuelles passées au cours d'un mois.
 3. Le client accepte de remplir le modèle de commande de livraison à domicile pour toutes les commandes à domicile en cours.
- Ce service ne peut pas être sélectionné avec les services de livraison Porte/Quai, de livraison à l'intérieur, de livraison à domicile, de livraison sur site, Stock Express ou de déballage et d'enlèvement des déchets.

Service de livraison sur site

- Ce service ne peut pas être sélectionné avec les services de livraison Porte/Quai, de livraison à domicile, de livraison à l'intérieur, de livraison sur site, Stock Express ou de déballage et d'enlèvement des déchets.

Service de déballage et d'enlèvement des déchets

- Ce service ne comprend pas l'élimination des anciens équipements.
- Ce service ne peut être commandé que lorsque le service de livraison à l'intérieur est également commandé.
- Ce service ne fournit pas de services d'installation ou de raccordement.
- L'élimination des déchets se limite aux boîtes vides, cartons, notices et emballages.

Services de livraison Heure/Jour

- Un seul des services suivants peut être sélectionné par commande :
 - Service de livraison en dehors des jours ouvrables
 - Préalerte avec créneau de réservation planifié
 - Livraison Jour et Heure
 - Livraison n'importe quel jour

Services logistiques autres que les services de livraison à l'intérieur et de déballage et d'enlèvement des déchets

- Chaque service activé fait l'objet d'un devis et est facturé.

Responsabilités du client

Accès au site et au produit

Le client doit assurer l'accès au bâtiment, à l'étage et aux postes de travail, bureaux, laboratoires et salles individuelles dans lesquels le service doit être assuré à la date d'installation prévue. De plus, le client met à disposition un espace de travail à une distance raisonnable des produits, et permet l'accès aux informations, ressources et installations du client, ainsi que l'utilisation de celles-ci, comme raisonnablement déterminé par HP, pour fournir les services logistiques pour les produits et autoriser l'agent de service HP à procéder à l'installation des nouvelles unités.

Les ressources du client comprennent un représentant du site et un contact pour identifier les postes de travail, les bureaux, les laboratoires et les salles où les services doivent avoir lieu.

L'emplacement de réception du client (p. ex., porte ou quai) doit se situer dans le même bâtiment que l'emplacement du client pour le service de livraison à l'intérieur et de déballage et d'enlèvement des déchets.

Gestion du projet

La gestion globale du projet est assurée par le client ou commandée sous forme de service géré séparé auprès de HP ou d'un tiers. HP ou son prestataire de service agréé organise un rendez-vous avec une personne par site. Il est de la responsabilité du client de contacter ou d'informer ses utilisateurs finaux.

Si la gestion de projet ou la coordination du déploiement du client est effectuée dans des pays non anglophones et si ces ressources sont les interlocuteurs de HP ou ses prestataires de services locaux autorisés, ces interlocuteurs doivent posséder des compétences (écrites et orales) dans sa langue maternelle (spécifique au site) ou être capables de parler, lire et écrire en anglais.

Sécurité des actifs

Le client doit s'assurer que tous les emplacements offrent un niveau de sécurité adéquat et que les éventuelles capacités de mise en quarantaine sont conformes à ses propres normes de sécurité internes. HP n'assume aucune responsabilité en cas de dommage, de vol, d'incendie, etc., pour les biens placés dans le lieu de déclassé désigné par le client.

Accès au site

L'accès au point de collecte doit être dégagé de tout obstacle (par exemple des zones d'accès restreintes, contrôles d'accès, portes verrouillées, etc.). Il est de la responsabilité du client de fournir les équipements spéciaux nécessaires tels que les chariots élévateurs et monte-escalier, ainsi que leurs opérateurs respectifs, s'ils ne sont pas commandés avec les services logistiques. Si le bâtiment comporte des ascenseurs, le client facilite l'accès à l'ascenseur pour le déplacement des unités entre différents étages.

Le client doit informer HP ou son prestataire de service agréé si un niveau d'autorisation ou un passeport est requis pour l'accès à des zones, laboratoires, etc. militaires ou publics.

Responsabilités générales

Environnement à risques

Le client doit avertir HP si l'espace de travail affecté à HP pose un risque pour la santé ou la sécurité des techniciens de HP ou de ses prestataires. HP peut retarder les services de déploiement jusqu'à ce que le client résolve ces risques.

Le client doit s'assurer que l'équipement est exempt de contamination par des produits chimiques, des agents biologiques ou d'autres substances qui ne font pas partie intégrante du nouvel équipement d'origine ou qui ne sont pas autrement associées à un environnement de bureau normal.

Représentant autorisé

Le client doit avoir un représentant présent lorsque les ingénieurs HP exécutent les services de déploiement sur le site du client.

Le représentant du client dispose de connaissances (à l'écrit et à l'oral) dans la langue native (spécifique au site) ou est capable de parler, de lire et d'écrire en anglais.

Exigences spécifiques

Le client doit respecter les responsabilités ci-dessus pour les services spécifiques acquis.

Confidentialité

Le client est responsable de la sécurité de ses informations confidentielles et propriétaires. Les informations échangées dans le cadre de cet accord sont traitées en tant qu'informations confidentielles si elles sont identifiées comme telles lors de leur divulgation, ou si les circonstances de la divulgation indiquent raisonnablement la nécessité de ce traitement. Les informations confidentielles ne doivent être utilisées que pour remplir des obligations ou exercer des droits dans le cadre du présent Contrat, et partagées uniquement avec les employés, agents ou sous-traitants qui ont besoin de les connaître à ces fins. Les informations confidentielles sont protégées par application d'un niveau de précaution raisonnable, de manière à empêcher toute utilisation ou divulgation non autorisées pendant 3 ans à compter de la date de leur réception ou, si une période plus longue est prescrite, aussi longtemps que ces informations doivent demeurer confidentielles. Ces obligations ne s'appliquent pas aux informations de type suivant : i) qui étaient connues de la partie destinataire, ou le sont devenues, sans être assorties d'une obligation de confidentialité ; ii) qui ont été générées indépendamment par la partie destinataire ; ou iii) dont la divulgation est exigée par la loi ou par un organisme administratif compétent.

Informations personnelles

Chaque partie doit se conformer à ses obligations respectives vis-à-vis de la législation applicable en vertu des lois en vigueur sur la protection des données. Dans le cadre de la prestation des services considérés, HP n'a aucunement l'intention d'accéder aux informations d'identification personnelle (« PII ») du Client. Si HP a accès à certaines informations d'identification personnelle du client stockées sur un équipement ou un système appartenant au client, cet accès est probablement accessoire et le client conserve le contrôle de ses informations d'identification personnelle à tout moment. HP utilise toute information d'identification personnelle à laquelle il aurait accès strictement aux fins de la livraison des services commandés. Le client est responsable de la sécurité de ses informations confidentielles et propriétaires, y compris les informations d'identification personnelles.

Dispositions générales

Annulation de commande

Le client peut annuler les commandes pour ledit service gratuitement avant la prise de rendez-vous pour la prestation.

Prestation de services

Les services doivent être reçus/exécutés dans le pays de la commande.

Horaires de travail

Les services logistiques sont effectués pendant les heures d'ouverture locales standard de HP et les jours ouvrables standard, à l'exclusion des jours fériés locaux, à moins que le service de livraison HP en dehors des jours ouvrables ne soit commandé.

Sous-traitance

HP peut (a) sous-traiter l'exécution de l'une de ses obligations (entièrement ou en partie) à une partie tierce, y compris les prestataires de service agréés HP, ou (b) attribuer ou transférer cet Accord de service à une autre entité HP à tout moment moyennant un préavis écrit.

Couverture géographique

Ces services peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays. Veuillez contacter votre représentant commercial HP local pour connaître la couverture du service et les limites applicables à votre pays.

Informations de commande

Les services logistiques sont à la disposition des clients qui commandent du matériel HP. Les services logistiques peuvent être commandés en même temps que les services d'installation, mais ce n'est pas une obligation.

En savoir plus
hp.com/go/deployment

Abonnez-vous à notre liste de diffusion
hp.com/go/getupdated



Partagez ce document

¹ Rapport sur le développement durable 2019 p. 43 <https://h20195.www2.hp.com/v2/GetDocument.aspx?docname=c06601778>

Les Services HP sont régis par les conditions générales de service HP en vigueur fournies ou notifiées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits statutaires supplémentaires au client ; ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions générales de service HP ni par la garantie limitée HP fournie avec un produit HP.

© Copyright 2020 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont énoncées dans les déclarations de garantie expresse fournies avec ces produits et services. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie complémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document.

