

Servicios logísticos

Servicios de implementación de HP



Ventajas del servicio

- Entrega en tu muelle con notificación proactiva antes de la entrega
- Opciones de entrega consolidadas y personalizadas
- Eliminación de residuos y otras solicitudes especiales
- Precio fijo

Descripción general del servicio

Los Servicios de implementación de HP proporcionan a los clientes un portfolio completo de servicios para PC que ofrecen ordenadores plenamente listos para el negocio a los departamentos de IT y usuarios finales. Los Servicios logísticos son un elemento esencial de los Servicios de implementación integrales que abarcan la distribución, la entrega, la instalación, la migración de datos y la gestión de proyectos de implementación de ordenadores. Con ayuda de HP, las empresas pueden reducir el tiempo que los equipos de IT dedican a la implantación y la actualización de proyectos, de modo que puedan centrarse en mayor medida en el trabajo principal y estratégico.

- Servicio de entrega en puerta/muelle
- Servicio de entrega interna
- Servicio de entrega a domicilio
- Servicio de entrega en instalaciones
- Servicio de desembalaje y eliminación de residuos
- Servicio de entrega consolidado
- Servicio de palés personalizados
- Servicios de equipos y solicitudes especiales
- Servicio de entrega en día/hora

Especificaciones

Servicio de entrega en puerta/muelle

El servicio de entrega en puerta/muelle realiza la entrega de unidades desde la fábrica hasta la puerta o el muelle en la dirección de envío de un cliente. El servicio se realiza mediante envío básico y no por entrega consolidada, y se limita a los días y horas laborables normales. HP facilitará notificaciones proactivas antes de realizar la entrega. El servicio también incluye el seguimiento, la localización y el justificante de entrega. El servicio se puede solicitar con o sin cita.

Servicio de entrega interna

El Servicio de entrega interna de HP realiza la entrega de unidades en el entorno de trabajo designado o especificado por un cliente. El entorno de trabajo puede incluir, entre otros, un cubículo, una oficina, un laboratorio o una sala. El cliente especificará la ubicación exacta. Cada entrega generará una factura (o varias facturas según el pedido del cliente). Se aplica el plazo de entrega básico a menos que existan términos y condiciones específicos del cliente. Este servicio no incluye actividades de instalación de los productos.

Servicio de entrega a domicilio

El Servicio de entrega a domicilio realiza la entrega de unidades desde la fábrica a las direcciones de los empleados del cliente, previa autorización de este. El servicio se realiza mediante envío básico y no por entrega consolidada, y se limita a los días y horas laborables normales. HP facilitará notificaciones proactivas antes de realizar la entrega. El servicio también incluye el seguimiento, la localización y el justificante de entrega determinada por el transportista del país. Consulta la página 4 para conocer los requisitos previos obligatorios del cliente para la entrega a domicilio.

Servicio de entrega en instalaciones

El Servicio de entrega de HP en instalaciones realiza la entrega en varias ubicaciones o edificios especificados dentro del mismo sitio más grande del cliente en la misma fecha, utilizando los datos indicados en la dirección de envío del cliente. El servicio evitará la consolidación en el mismo palé del envío con otros envíos al mismo sitio del cliente en la misma fecha.

Servicio de desembalaje y eliminación de residuos

El Servicio de desembalaje y eliminación de residuos de HP incluye el desembalaje de todos los productos de HP que se entreguen en la ubicación del cliente y la eliminación de todos los residuos asociados.

HP inventariará el envío supervisando la lista de embalaje, desembalará todos los productos entregados en un lugar de las instalaciones designado por el cliente y eliminará los materiales de embalaje. Este servicio solo está disponible con el Servicio de entrega interna de HP.

Servicio de entrega consolidado

El Servicio de entrega consolidado proporciona la consolidación y la entrega de todos los productos de un único pedido al mismo tiempo en la ubicación especificada por el cliente. Este servicio solo se aplica a las unidades de plataforma de PC de hardware y a sus monitores, bases de conexión, teclados y ratones que las acompañan, y se cobra según corresponda. Se realizará una entrega única en la ubicación del cliente para los productos procedentes de distintas ubicaciones de fabricación de HP. La consolidación de entregas puede dar lugar a un plazo más largo entre el pedido y la entrega.

Servicio de palés personalizados

El Servicio de palés personalizados permite paletizar envíos para adaptarse a las especificaciones de ubicación y las limitaciones de acceso del cliente (p. ej., altura limitada, tipo de palé, tamaño del ascensor). HP entregará los productos de HP en un tamaño o formato de palé único. El cliente puede elegir entre tamaños de palé industriales (100 cm x 120 cm) o europeos (80 cm x 120 cm) o bien escoger un tamaño de palé en función de una altura específica. HP puede personalizar el palé con un límite de altura concreto (p. ej., menos de 140 cm).

Servicios de equipos y solicitudes especiales

Los Servicios de equipos y solicitudes especiales de HP proporcionan soluciones integrales que cumplen con las especificaciones del entorno de trabajo del cliente. Entre los SKU asociados se incluyen:

- **Equipos especiales:**

HP puede proporcionar equipos especiales para transportar los productos de HP desde el lugar de descarga del camión hasta la ubicación del cliente (p. ej., carretilla elevadora, grúa o ascensor externo). HP también puede realizar adaptaciones para la entrega interna/escritorio de solicitudes concretas de nivel de servicio básico (p. ej., el uso de un revestimiento de suelo para proteger el entorno de trabajo del cliente).

- **Carretilla elevadora:**

Un vehículo de entrega llevará una carretilla elevadora a la ubicación del cliente para descargar el envío. El transportista se pondrá en contacto con el cliente antes de la entrega para especificar los detalles relativos a las limitaciones de acceso.

- **El sitio de entrega no se encuentra en planta baja:**

Entrega en una ubicación que no se encuentra en la planta baja del sitio de envío. El transportista se pondrá en contacto con el cliente antes de la entrega para especificar los detalles relativos a las limitaciones de acceso.

- **Servicio de descarga por parte del transportista:**

El conductor del vehículo de entrega descargará el envío en la ubicación del cliente.

- **Dos personas en la entrega:**

Dos personas realizan la entrega para descargar el envío en la dirección de entrega. El transportista se pondrá en contacto con el cliente antes de la entrega para especificar los detalles relativos a las limitaciones de acceso.

Servicios de entrega en día/hora:

Los Servicios de entrega HP en día/hora permiten a los clientes especificar las condiciones acerca de cuándo están dispuestos a aceptar la entrega. Entre los SKU se incluyen:

- **Servicio de entrega en días no laborables**

El Servicio de entrega en días no laborables proporciona la programación y la prestación de servicios básicos de entrega de productos de HP al cliente en un día laborable no estándar de HP. Con este servicio, el cliente evita la interrupción del negocio (p. ej., instituciones financieras o salas de servidores informáticos). HP realizará entregas en días laborables no estándar (p. ej., el domingo). La entrega en un día laborable no estándar requiere un acuerdo específico con el cliente antes del envío de un pedido.

- **Aviso previo con franja de reserva programada**

Se facilita el contacto del cliente antes de la entrega. El cliente avisará de la franja de fecha/hora de reserva (dentro del horario laboral normal) y el transportista facilitará información adicional (p. ej., el nombre o el permiso de conducir del conductor). Se ha acordado que los clientes deben aceptar la entrega en un plazo de tres días laborables desde que el transportista se ponga en contacto con él.

- **Entrega en día y hora**

Realiza la entrega al cliente en un día laboral (de lunes a viernes) y en un horario (de 8:00 a 17:00 o en un horario especial) específicos. El cliente selecciona de antemano una opción de un conjunto predeterminado.

- **Entrega cualquier día**

Entrega a un cliente cualquier día de la semana, de 8:00 a 17:00 horas o en un horario especial.

Entre los diferenciadores clave generales de los Servicios logísticos de HP se incluyen el precio fijo, la amplitud de la plataforma de HP, el alcance global y el toque local. Estos servicios solo se aplican a unidades de plataforma de PC de hardware y a sus monitores, bases de conexión, teclados y ratones que las acompañan, y se cobran según corresponda. Para los accesorios que acompañan, este servicio se realizará pero no se cargará como una tarifa de servicio independiente.

Sostenibilidad

Optimización del transporte de productos

Con el fin de mejorar la eficiencia, reducir los costes y disminuir los impactos medioambientales negativos, HP trabaja para optimizar su red de logística mediante la consolidación de envíos, la identificación de nuevas rutas y el envío directo a los clientes o centros de distribución locales. HP exige a sus proveedores de transporte de productos que utilicen el **Global Logistics Emissions Framework** (Marco de Emisiones de Logística Global) para normalizar los cálculos de las emisiones. Para fomentar el progreso en nuestro sector y en otros, HP colabora con Clean Cargo Working Group, Green Freight Asia, la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, la Coalición Clima y Aire Limpio de las Naciones Unidas y el programa SmartWay de la Agencia de Protección Ambiental (EPA) de los Estados Unidos. HP sigue utilizando socios de SmartWay para la totalidad de sus productos que se envían por camión en Estados Unidos y Canadá. El programa mejora la eficiencia del transporte por carretera y reduce las emisiones de gases de efecto invernadero.¹

Consideraciones especiales

Servicios generales

- Cada servicio se negocia a un precio fijo por unidad o por pedido según el catálogo del cliente y la naturaleza de cada servicio.

Entrega en puerta/muelle

- Este servicio no se puede seleccionar con la entrega interna, la entrega a domicilio, la entrega en instalaciones, el stock exprés o el desembalaje y eliminación de residuos.

Servicio de entrega interna

- Este servicio no se puede seleccionar con la entrega en puerta/muelle, la entrega a domicilio, la entrega en instalaciones o el stock exprés.
- Este servicio se puede asociar a los Servicios de instalación de HP si el cliente desea desplazar el hardware entregado a un almacenamiento temporal o a un área de espera antes de la entrega de los activos en las ubicaciones de punto de uso (p. ej., cubículo, oficina, laboratorio o sala).

Servicio de entrega a domicilio

- Este servicio está aprobado hasta el 31 de octubre de 2021; en septiembre de 2021 se revisarán futuras ampliaciones.
- Este servicio requiere la aprobación por correo electrónico del ejecutivo de cuentas del cliente (p. ej., el responsable de compras o el CIO) en el que:
 1. El cliente aprueba que los dispositivos se entreguen en los domicilios de sus empleados y en los países en los que se realizarán las entregas a domicilio.
 2. El cliente acepta varias facturas por los distintos pedidos individuales realizados en un mes.
 3. El cliente acepta rellenar la plantilla del pedido de entrega a domicilio para todos los pedidos a domicilio en curso.
- Este servicio no se puede seleccionar con la entrega en puerta/muelle, la entrega interna, la entrega en instalaciones, el stock exprés o el desembalaje y eliminación de residuos.

Servicio de entrega en instalaciones

- Este servicio no se puede seleccionar con la entrega en puerta/muelle, la entrega a domicilio, la entrega interna, el stock exprés o el desembalaje y eliminación de residuos.

Servicio de desembalaje y eliminación de residuos

- Este servicio no incluye la eliminación de equipos antiguos.
- Este servicio solo se puede solicitar cuando se solicite también el Servicio de entrega interna.
- Este servicio no proporciona servicios de instalación o de complementos.
- La eliminación de residuos se limita a cajas, cartones, insertos y rellenos.

Servicios de entrega en día/hora

- Solo se puede seleccionar uno de los siguientes servicios por pedido:
 - Servicio de entrega en días no laborables
 - Aviso previo con franja de reserva programada
 - Entrega en día y hora
 - Entrega cualquier día

Servicios logísticos distintos de los Servicios de entrega interna y los Servicios de desembalaje y eliminación de residuos

- Cada servicio activado se presupuestará y se cobrará.

Responsabilidades del cliente

Acceso al sitio y al producto

El cliente debe garantizar el acceso al edificio, la planta y los cubículos individuales, oficinas, laboratorios y salas cuando se presten Servicios logísticos en la fecha y hora a la que se programe la entrega. Igualmente, el cliente proporcionará espacio de trabajo e instalaciones a una distancia razonable de los productos, además de acceso y uso de información, recursos del cliente e instalaciones, tal y como HP lo estime necesario de forma razonable, para prestar Servicios logísticos para los productos y permitir al agente de servicio de HP ayudar con la entrega de las nuevas unidades.

Los recursos del cliente incluyen un representante y contacto del sitio para identificar las cabinas, oficinas, laboratorios y habitaciones donde han de tener lugar los servicios.

Para el Servicio de entrega interna y el Servicio de desembalaje y eliminación de residuos, la ubicación de recepción del cliente (p. ej., la puerta o el muelle) debe estar en el mismo edificio que la ubicación del cliente.

Gestión del proyecto

La gestión de conjunto del proyecto la realiza el cliente o la solicita como servicio de gestión distinto a HP o a un tercero. HP o su proveedor de servicios autorizado concertará una cita con una persona por cada sitio. Será responsabilidad del cliente ponerse en contacto o informar a sus usuarios finales.

Si la gestión del proyecto o la coordinación de la implementación del cliente se realiza en países no angloparlantes, y dichos recursos actúan como contactos de citas para HP o sus proveedores de servicios autorizados locales, el contacto del cliente deberá poseer conocimientos (escritos y orales) del idioma nativo (específico del lugar) o hablar, leer y escribir en inglés.

Seguridad de los activos

El cliente garantizará que todas las ubicaciones proporcionan un nivel de seguridad adecuado y que las funciones de cuarentena mantienen la coherencia con sus propias normas de seguridad internas. HP no asume la responsabilidad en caso de daño, robo, incendio, etc. de los activos situados en el lugar de retirada designado por el cliente.

Acceso al sitio

El acceso al punto de recogida ha de hallarse libre de obstáculos (p. ej., acceso restringido, puertas cerradas, etc.). Si no se solicitan servicios logísticos, es responsabilidad del cliente facilitar equipos especiales como carretillas elevadoras y subeescaleras, así como sus respectivos operarios. Si hay ascensores, el cliente permitirá el acceso al ascensor para el transporte de unidades a través de distintos pisos.

El cliente debe informar a HP o a su proveedor de servicios autorizado si se precisan niveles de autorización o documentación personal para acceder a áreas públicas o militares, laboratorios, etc.

Responsabilidades generales

Entornos peligrosos

El cliente debe notificar a HP si se hubiera descubierto que el área de trabajo designada para HP presenta riesgo potencial contra la salud o la seguridad de los empleados y agentes de servicio de HP. HP podrá posponer los Servicios de implementación hasta que el cliente elimine dichos riesgos.

El cliente debe garantizar que el equipamiento está libre de contaminación por productos químicos, agentes biológicos u otras sustancias que no formen parte del equipo nuevo original o que no estén asociadas a un entorno de oficina normal.

Representante autorizado

El cliente deberá tener un representante presente cuando los ingenieros de servicio de HP presten los Servicios de implementación en el sitio del cliente.

El representante del cliente deberá ser capaz de hablar y escribir el idioma nativo (específico del lugar) o hablar, leer y escribir en inglés.

Requisitos específicos

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

Confidencialidad

El cliente es responsable de la seguridad de su información confidencial y propia. La información intercambiada bajo este Acuerdo se tratará como confidencial si así se identifica en el momento de su divulgación o si las circunstancias de su divulgación así lo aconsejan. La información confidencial solamente podrá utilizarse con el fin de cumplir las obligaciones o ejercer los derechos establecidos en este Acuerdo. Asimismo, solo se podrá compartir con empleados, agentes o contratistas que necesiten conocer esta información para facilitar el cumplimiento de dicho fin. La información confidencial se protegerá empleando un grado razonable de cuidado para evitar el uso o divulgación no autorizados durante un periodo de 3 años desde la fecha de su recepción o (si el periodo es mayor) durante el tiempo que la información siga considerándose confidencial. Estas obligaciones no cubren información: i) que fuera conocida o llegue a ser conocida por la parte receptora sin obligación de confidencialidad; ii) que sea desarrollada independientemente por la parte receptora; o iii) cuya divulgación sea necesaria por imperativo legal o a instancias de un organismo oficial.

Información personal

Cada una de las partes cumplirá las obligaciones respectivas que le correspondan bajo la legislación de protección de datos aplicable. HP no tiene intención de acceder a información de identificación personal (PII) durante la prestación de los servicios. En la medida en la que HP tiene acceso a información de identificación personal almacenada en un sistema o dispositivo del cliente, este acceso probablemente sea fortuito y en todo momento el cliente se mantendrá como el único controlador de los datos de información de identificación personal del cliente. HP hará uso de cualquier información de identificación personal a la que tenga acceso estrictamente para los fines de prestar los servicios solicitados. El cliente es responsable de la seguridad de su información confidencial y propia, incluida la información de identificación personal.

Disposiciones generales

Cancelación de pedidos

El cliente puede cancelar pedidos de este servicio antes de que se concrete su prestación sin coste adicional.

Prestación de servicio

Los servicios deben recibirse/ejecutarse en el país de realización del pedido.

Horario del servicio

Los Servicios logísticos se prestan durante el horario comercial local de HP en días hábiles normales, excepto en días festivos locales, a menos que se solicite el Servicio de entrega de HP en días no laborables.

Subcontratación

HP podrá (a) subcontratar la realización de cualquiera de sus obligaciones (en todo o en parte) a un tercero, incluidos los proveedores de servicio autorizados de HP, o (b) asignar o transferir este acuerdo de servicio a otra entidad de HP en cualquier momento, previa notificación escrita.

Cobertura geográfica

Estos servicios pueden no estar disponibles en cualquier ubicación. Ponte en contacto con el representante de ventas de HP para obtener más información sobre la cobertura específica por país y las limitaciones.

Información sobre pedidos

Los Servicios logísticos están disponibles para los clientes que soliciten hardware de HP. Los Servicios logísticos se pueden solicitar junto con los Servicios de instalación, aunque no es necesario hacerlo.

Más información

hp.com/go/deployment

Regístrate para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir con compañeros

¹Informe de impacto sostenible de 2019, p. 43 <https://h20195.www2.hp.com/v2/GetDocument.aspx?docname=c06601778>

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables que se han proporcionado o indicado al cliente en el momento de la compra. 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 2020 HP 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 quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de los errores u omisiones de carácter técnico o editorial que puedan existir en este documento.

