



HP's OS-overflytningstjeneste til Windows 10: På stedet, via Remote og Remote+

HP's konfigurations- og installationservice

Fordele ved tjenesten

- Du får en problemfri overgang til Windows 10-miljøet
- Forstå tidshorisonten og de ressourcer, det kræver at gennemføre overflytningen
- Vælg den leveringsmetode, du ønsker: På stedet, Remote eller Remote+
- Formindsk antallet af driftsafbrydelser under overflytningsprocessen.
- Skab en problemfri flytning til det nye miljø for de ansatte

Overblik over fordele ved tjenesten

- Planlægning af tjeneste
- Forberedelse
- Projektplan for installation
- Infrastruktur/systemændringer
- Produktionsinstallation: På stedet, Remote eller Remote+
- Overflytning på stedet (kun på stedet)
- Slutbrugerorientering (kun på stedet)
- Kundegodkendelse

Overblik over tjenesteydelser

Udgivelsen af Windows 10 repræsenterer en kæmpe forandring i virksomhedernes økosystem. Det involverer et skift til levering af software som en tjenesteydelse på computerens skrivebord, og tjenesten bliver integreret i andre Microsoft-løsninger som for eksempel systemadministration, administration af mobile enheder, sikkerhed og licensordninger. Disse forandringer skaber en række udfordringer for virksomhederne. HP udbyder en række tjenester, der hver især adresserer vigtige faser i migrationsprocessen for infrastruktur, systemer og programmer. I den sidste fase af migrationen fokuseres der på selve installationsaktiviteten.

For at hjælpe virksomheder som din til at få mest muligt ud af at overgå til dette nye økosystem har HP udviklet HP's OS-overflytningstjeneste til Windows 10 med leveringsmulighederne På stedet, Remote og Remote+. HP arbejder sammen med dig i planlægningsfasen for at evaluere mulighederne og komme frem til den bedste strategi for at gennemføre arbejdet. Derefter vælger du, hvordan du vil have arbejdet leveret.

Med HP's OS-overflytningstjeneste På stedet sender HP en tekniker til din virksomhedsadresse. Når du har modtaget dit nye Windows 10-baserede systembillede og programmerne, vil teknikeren på stedet overflytte dine ansattes pc'er til det nye miljø. Han eller hun vil også give hver enkelt ansat en 15-minutters gennemgang af de grundlæggende funktioner i det nye styresystem.

HP's OS-overflytningstjeneste Remote bygger også på det arbejde, der er omfattet af evaluerings- og strategifasen, for at fuldende den tekniske designløsning, skabe en aktivitetsplan for den tidligere udarbejdede plan for installationsarkitekturen og udføre overflytningsopgaverne via fjernadgang. Resultatet er en overflytning af det aftalte antal brugere og lokaliteter.

HP's OS-overflytningstjeneste Remote+ tilbyder et yderligere lag af support i forhold til Remote med adgang til en ekspert, som kan assistere dig enten telefonisk eller på stedet med dine spørgsmål til overflytningen og de problemer, der opstår undervejs.

Afhængigt af dit specifikke miljø og dine krav til overflytningen kan du vælge at køre videre med din foretrukne leveringsmetode eller en kombination af de tre muligheder for levering af tjenesteydelsen.

Nøgleelementer i tjenesten kan omfatte:

- Færdiggørelse af funktionspecifikationsplanen, der beskriver, hvilke tjenester der er omfattet, processerne og konfigurationsindstillingerne
- Et »proof of concept« for at validere de identificerede processer, konfigurationsindstillingerne og programkompatibiliteten, før installationen bliver sat i produktion
- Gennemførelse af den aftalte produktionsinstallationsarkitektur via levering med På stedet, Remote eller Remote+ (forberedt under evaluerings- og strategifasen)
- Al projektdokumentation og dokumentation for gennemførelse af projektet
- En tekniker fra HP eller en autoriseret serviceudbyder, som er tilgængelig fra en anden lokalitet eller på stedet for at yde assistance med alle problemer eller svare på spørgsmål fra medarbejderne om overflytningen (kun På stedet og Remote+)

Specifikationer

Tabel 1. Tjenesteydelser

Ydelse	Leveringsspecifikationer
Planlægning af tjenesten	HP eller en autoriseret tjenesteudbyder vil samarbejde med kunden om at planlægge de nødvendige aktiviteter, herunder identifikation af eventuelle forudsætninger for tjenesten, og udarbejde en leveringsplan for tjenesten sammen med kunden. HP eller en autoriseret tjenesteudbyder vil samarbejde med kunden om at planlægge et møde.
Forberedelse	HP eller en autoriseret tjenesteudbyder modtager det billede/de programmer, der skal indlæses på pc'erne, i det format, HP ønsker, ligesom levering af en separat licensnøgle er nødvendig. Hvis kunden har tilkøbt design af systembillede og programtransformationservice fra HP, har HP allerede billedet/programmerne; ellers skal kunden stille disse til rådighed for HP.
Projektplan for installation	HP-specialisten eller den autoriserede tjenesteudbyder vil udarbejde en plan, der skitserer projektets opgaver samt afhængigheder og ressourceudnyttelse.
Infrastruktur-/systemændringer	HP-specialisten eller den autoriserede tjenesteudbyder vil bruge data fra evalueringsfasen til at identificere nødvendige opgraderinger af infrastrukturen og systemet, så overflytningen kan fortsætte. Kunden vil være ansvarlig for at gennemføre sådanne opgraderinger eller opdateringer.
Produktionsinstallation	HP-specialisten eller den autoriserede tjenesteudbyder gennemfører den aftalte produktionsinstallationen ud fra planlagt arkitektur og leverer dokumentation for gennemførelse af projektet.
Overflytning på stedet (kun På stedet)	HP-specialisten eller den autoriserede tjenesteudbyder ankommer til kundens adresse på den aftalte dato/tid for at gennemføre overflytningen til nyt styresystem.
Orientering af slutbrugere (kun På stedet)	Denne tjeneste giver de nøglemedarbejdere, som kunden har udpeget, et grundlæggende indblik i funktionaliteten med det nye styresystem.
Kundegodkendelse	HP eller den autoriserede tjenesteudbyder modtager kundens godkendelse (Certificate of Acceptance/Project Completion-formular).

Kundeansvar

OS-migrationsaktiviteter på stedet

Adgang til faciliteter og produkter

Kunden skal sikre adgang til den bygning, den etage, det individuelle aflukke, det kontor, det laboratorium og de lokaler, hvor tjenesten skal leveres på aftalt dato og tid for levering. Kunden vil derudover stille arbejdsplads og faciliteter til rådighed inden for rimelig afstand af produkterne såvel som adgang til og brug af information, kunderessourcer og faciliteter, som HP finder det rimeligt af hensyn til leveringen af OS-overflytningstjenesten for produkterne og for at give HP's serviceagent adgang til at hjælpe med overflytningen. Den pc, der skal overflyttes, skal virke som defineret af HP. Kunderessourcer omfatter en repræsentant på stedet og en kontakt, der kan identificere aflukker, kontorer, laboratorier og lokaler, hvor overflytningen skal finde sted.

Arbejde/startbillede/programadgang

Kunden skal sikre, at det nye startbillede og de nye programmer såvel som datamigration og konfigurationsinstruktioner bliver leveret til HP, når det ønskes og på en måde, som er godkendt af HP, for at sikre, at HP kan overflytte pc'erne korrekt.

Ryd pladsen

Det skal være nemt at komme til den pc, som overflytningen skal ske på. Der skal være nok plads til rådighed, for at HP-tjenestespecialisten eller den autoriserede tjenesteudbyder kan gennemføre overflytningen.

Aftalebooking

Ordrer vil blive afgivet pr. kundeadresse. Det er køberens ansvar at levere kontaktpersonens navn, e-mail, telefonnummer og medarbejdernummer som en del af bestillingsprocessen for denne tjeneste. HP's autoriserede tjenesteudbyder aftaler et tidspunkt med den givne kontaktperson og forklarer de nødvendige detaljer i forbindelse med tjenesten. Kundens kontaktperson vil enten have lokale sprogfærdigheder (specifikt for stedet) (skriftligt og mundtligt) eller være i stand til at tale, læse og skrive engelsk.

Projektledelse

Overordnet projektledelse vil blive leveret af kunden eller bestilt som separat håndteret tjeneste fra HP eller en tredjepart. HP eller en autoriseret tjenesteudbyder vil planlægge et møde med en person fra hver kundeadresse. Det vil være kundens ansvar at informere slutbrugerne. Det er kundens ansvar at levere en udførlig plan (bygning, etage, søjler, skrivebord, bruger, ny enhedsmodel, asset-tag-serienummer etc.) til den HP-autoriserede tjenesteudbyder for at sikre levering af tjenesten. Yderligere parametre såsom BIOS-adgangskode, computernavn, domænenavn, administratornavn, administratoradgangskode, brugerkonto/navn og brugeradgangskode er påkrævet til sikkerhedsindstillinger, netværksforbindelser og godkendelses- og scanningstjenester. Kunden vil give alle tilladelser, give information om IP-adresser og sikre adgang til al hardware, firmware og software, som HP-tjenestespecialisten har brug for for at levere denne tjeneste.

Hvis kundens projektledelse eller installationskoordinering bliver udført i ikke-engelsktalende lande, har kundens kontaktperson enten lokale sprogfærdigheder (specifikt for stedet) (skriftligt og mundtligt) eller er i stand til at tale, læse og skrive engelsk.

Licenser

Kunden skal levere gyldige nøgler til software på licens, hvor det er nødvendigt, for at HP kan udføre installationen. Det er ikke HP's ansvar at verificere licenser eller gyldigheden af den software, der er blevet leveret af kunden til installationerne.

Opsætning af printernetværk

Kunden har ansvaret for at programmere IP-adresser og netværksindstillinger såvel som at verificere netværksprinterfunktionaliteten.

Generelle ansvarsområder

Sikkerhedskopiering

Det er kundens ansvar at foretage sikkerhedskopiering af alle kundefiler, -data eller -programmer før opstarten af alle overflytningstjenester, og kunden skal være i stand til at rekonstruere mistede eller ændrede kundefiler, -data eller -programmer. Kunden skal vedligeholde et separat sikkerhedssystem eller en separat sikkerhedsprocedure.

Farligt miljø

Kunden skal give HP besked, hvis det viser sig, at et arbejdsområde er placeret i et potentielt sundhedsskadeligt område eller miljø, der udgør en sikkerhedsrisiko for HP-ansatte eller ansatte hos serviceagenten. HP kan udsætte overflytningen på stedet, indtil kunderne afhjælper disse risici.

Autoriseret repræsentant

Kunden skal have en repræsentant til stede, når HP-tjenestespecialisten eller den autoriserede tjenesteudbyder leverer OS-overflytningstjenesten på kundens adresse. Kundens repræsentant skal enten have lokale sprogfærdigheder (specifikt for stedet) (skriftligt og mundtligt) eller være i stand til at tale, læse og skrive engelsk.

Specifikke krav

Kunden skal opfylde ovenstående krav for de specifikke tjenesteydelser, der købes.

OS-overflytningsaktiviteter, Remote

I tillæg til det projektledelsesansvar, der er skitseret ovenfor, vil den kunde, der køber OS-overflytningstjenesten Remote, skulle:

- Udpege en person blandt kundens ansatte, som på vegne af kunden kan give alle godkendelser, give information og på anden måde assistere HP med at facilitere leveringen af denne tjeneste
- Give den nødvendige fjernadgang for at muliggøre leveringen af denne tjeneste
- Udføre rimelige aktiviteter for at hjælpe HP med at identificere eller løse problemer, som ønsket af HP
- Sikre deltagelse for aftalte nøglepersoner for projektet i de kritiske faser af leveringen af denne tjeneste som f.eks. ved »proof of concept« (POC)
- Opfylde alle de forudsætninger, der bliver identificeret på planlægningsmødet før leveringen af denne tjeneste

OS-overflytningsaktiviteter, Remote+

Kundeansvar for OS-overflytningen Remote gælder også for Remote+. Hvis der er brug for assistance på stedet i forbindelse med Remote+, vil kunden:

- Give HP fuldkommen og uhindret adgang til alle de steder, hvor tjenesten skal leveres
- Sørge for et passende arbejdsområde til HP's specialister

Generelle bestemmelser/andre undtagelser

Åbningstider

HP's OS-overflytningstjeneste (På stedet, Remote og Remote+) bliver udført inden for almindelig åbningstid på hverdage undtagen lokale helligdage, hvor HP har lukket.

Underleverandører

HP kan (a) anvende en tredjepart som underleverandør af sine forpligtelser (helt eller delvist), herunder HP-autoriserede tjenesteudbydere, eller (b) med skriftligt varsel tildele eller overgive denne tjenesteaftale til en anden HP-enhed til enhver tid.

Leveringssted

Overflytningen sker i det land, hvor tjenesten bliver bestilt.

Understøttet hardware

HP's og andre producenters stationære og bærbare computere, tynde klienter, arbejdsstationer, point-of-sale-detailenheder og tablet-pc'er understøttes med denne tjeneste.

Yderligere gebyrer

HP forbeholder sig ret til at kræve betaling på time- og materialebasis for eventuelt ekstraarbejde uden for rammerne af det angivne tilbud, som følge af at kunden ikke opfylder forudsætningerne for tjenesten eller andre krav.

Samarbejde

HP's evne til at levere tjenesten afhænger af kundens fuldstændige og rettidige samarbejde med HP såvel som af nøjagtigheden og fuldstændigheden af de informationer og data, som kunden stiller til rådighed for HP.

Specifikationer/Statement of Work

Tjenesten leveres gennem en kombination af leveringsteknikker både eksternt og på stedet som aftalt med kunden i planlægningsfasen. HP vil afgøre, hvilken OS-overflytningstjeneste der er mest relevant for kunden, på baggrund af kundens krav og vil inkludere disse informationer i den foreslåede SOW til kunden.

Disse tjenester:

- Vil blive aftalt i fællesskab gennem den SOW, der bliver sendt fra HP til kunden
- Vil være begrænset til projektleverancer, tidsplaner samt vilkår og betingelser som anført i SOW
- Kan blive udført af en HP-autoriseret tjenesteudbyder

Servicebegrænsninger

Tjenester, som ikke udtrykkeligt er nævnt i dette dokument, er ikke en del af denne tjeneste.

Ansvar i forbindelse med tjenesteydelse

Tabellen herunder viser tjenesteaktiviteter og forudsætninger i forhold til roller og ansvar hos HP og hos kunden.

Tabel 2. Ansvar i forbindelse med tjenesteydelse

Aktivitet	HP	Kunde
Kunden bestiller OS-overflytningstjenesten		X
Salgsteamet indsamler krav fra kunden	X	
Salgsteamet giver kunden besked om, at kundens behov vil blive analyseret af en løsningsarkitekt/-ekspert	X	

Aktivitet	HP	Kunde
En løsningsarkitekt/-ekspert bliver tildelt opgaven at analysere kundens behov og arrangere planlægningsmøder	X	
Få løsningseksperter til at beskrive kundens behov og svare på HP's spørgsmål og definere kundens kriterier for godkendelse		X
Der afholdes et eller flere planlægningsmøder med nøglepersoner for at sikre enighed om omfanget af opgaven, prioriteter og tidsplaner	X	X
Baseret på kundeaftalen bliver der brugt installationsværktøjer til at indsamle de nødvendige oplysninger	X	
Foreslå en SOW, der inkluderer kundens godkendelseskriterier, tidsplan og pris samt vilkår og betingelser for samarbejde, og giv kunden oplysninger om købsordren (PO)	X	
Godkendelse af tidsplan, pris og vilkår og betingelser for samarbejde i SOW samt købsordren		X
Indsend købsordren for levering af tjenesteydelsen i henhold til vilkår og betingelser i SOW, og send ordren til HP		X
Påbegynd først levering af tjenesteydelsen, når købsordren fra kunden er modtaget	X	
Informer kunden, og kommuniker start-/slutdato baseret på tidsplanen i SOW	X	
Tag initiativ til regelmæssig kommunikation med kunden om status på projektet	X	
Hvis kunden vælger OS-overflytning på stedet: Planlæg et møde med kunden/medarbejderen, og gennemfør og afslut leveringen af OS-overflytningen på stedet	X	
Hvis kunden vælger OS-overflytningen Remote/Remote+: Udarbejd et »proof of concept« (POC), der omfatter det aftalte antal brugere og programmer, for at verificere, at løsningen og installationen virker som planlagt	X	
Hvis kunden vælger OS-overflytningen Remote/Remote+: Ved afslutningen af POC kræves en underskrift fra kunden for at flytte projektet fra produktions- til installationsfasen.		X
Hvis kunden vælger OS-overflytningen Remote/Remote+: Udfør overflytningen via fjernadgang		X
Hvis kunden vælger OS-overflytningen Remote/Remote+: Planlæg en valideringsgennemgang af tjenesteleveringen	X	X
Hvis kunden vælger OS-overflytningen Remote/Remote+: Godkend HP-løsningen		X
Hvis kunden vælger OS-overflytningen Remote+: Stil en tekniker til rådighed på kundens adresse eller et telefonnummer, hvor kunden kan få fat på en tekniker	X	
Hvis kunden vælger OS-overflytningen Remote/Remote+: Send løbende statusopdateringer om overflytningen til kunden, indtil overflytningen er afsluttet	X	
Godkend levering af tjenesteydelsen		X

Bestillingsinformation

Alle HP's OS-overflytningstjenester (På stedet, Remote og Remote+) kan bestilles som enkeltstående tjenesteydelser. For at sikre at tjenesteydelserne bliver godkendt, kommunikeret til leveringskilden og implementeret på rette vis skal kunden meddele HP samtlige krav via de redskaber, HP stiller til rådighed, og give mulighed for passende opsætningstid, før tjenesten kan udføres.

Til OS-overflytningstjenesten Remote og Remote+ kræves der mindst 2.000 pc'er. Forudsætninger for Remote/Remote+ inkluderer HP's evaluerings- og strategitjeneste, HP's Web Program Accelerator-tjeneste til Internet Explorer 11, HP's Windows Program Transformation-tjeneste til Windows 10 og HP's PC Image Design and Build -tjeneste til Windows 10.

Afhængigt af kravene kan tjenesterne leveres på to måder:

- Som et produkt – kunden vil modtage et produktnummer og en faktura til øjeblikkelig betaling. Serviceproduktnumrene vil blive angivet i SOW.
- Som en servicekontrakt – kunden vil blive faktureret under kontraktforløbet. Ved trinvis levering vil der blive udsendt fakturaer, efterhånden som tjenesteydelserne bliver leveret.

Yderligere oplysninger

hp.com/go/configureanddeploy

Tilmeld dig for at få opdateringer

hp.com/go/getupdated

HP Services er underlagt HP's gældende vilkår og betingelser for tjenesteydelser, som kunden får på købstidspunktet. Kunden kan have yderligere lovbestemte rettigheder i henhold til gældende lokale love, og disse rettigheder påvirkes på ingen måde af HP's vilkår og betingelser for tjenesteydelsen eller HP's begrænsede garanti, der følger med et HP-produkt.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Oplysningerne heri kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP-produkter og -tjenester er angivet i de udtrykkelige garantierklæringer, der følger med sådanne produkter og tjenester. Intet heri må fortolkes som en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser heri.

Microsoft og Windows er enten registrerede varemærker eller varemærker tilhørende Microsoft Corporation i USA og/eller andre lande.

4AA6-4610DAE, marts 2016

