



# Servicio HP de migración del sistema operativo para Windows 10: In situ, Remoto y Remoto+

## Servicios de configuración e implementación de HP

### Ventajas del servicio

- Consiga una migración sin incidencias al entorno de Windows 10
- Conozca los plazos y recursos necesarios para completar la migración
- Seleccione el método de entrega que prefiera: In situ, Remoto o Remoto+
- Reduzca las interrupciones en su actividad durante la migración
- Migre a sus empleados fácilmente al nuevo entorno

### Principales funciones del servicio

- Planificación del servicio
- Preparación
- Planificación del proyecto de implementación
- Cambios de infraestructura/sistema
- Implementación de producción: In situ, Remoto o Remoto+
- Migración en sus instalaciones (solo con la opción In situ)
- Orientación al usuario final (solo con la opción In situ)
- Aceptación por el cliente

### Información general del servicio

El lanzamiento de Windows 10 supone un cambio importante en el ecosistema de las empresas. Traslada la entrega del software como servicio al escritorio y lo integra con otras muchas soluciones de Microsoft, como la gestión de sistemas, la gestión de dispositivos móviles, la seguridad y las licencias. Estos cambios plantean numerosos desafíos a las empresas. HP proporciona una gama de servicios que abarcan cada etapa importante del proceso de migración y los retos relacionados con la infraestructura, los sistemas y las aplicaciones. La fase final de la migración se centra específicamente en la actividad de implementación.

Con el fin de ayudar a empresas como la suya a obtener el máximo valor con la adopción de este nuevo ecosistema, HP ha desarrollado el servicio de migración del sistema operativo para Windows 10, con las opciones de entrega In situ, Remoto y Remoto+. HP trabajará con su empresa en la fase de planificación para evaluar y desarrollar la mejor estrategia de actuación. A continuación, podrá elegir cómo desea que implementemos el servicio.

Si elige la opción de migración del sistema operativo In situ, HP enviará un ingeniero a su lugar de trabajo. Una vez que haya recibido su nueva imagen y las aplicaciones basadas en Windows 10, este ingeniero trabajará físicamente en sus instalaciones para migrar los ordenadores de los empleados al nuevo entorno. También ofrecerá a los empleados una formación básica de 15 minutos para orientarles respecto al nuevo sistema operativo.

El servicio de migración del sistema operativo con la opción Remoto también se basa en el trabajo realizado durante la fase de evaluación y estrategia para completar el diseño de la solución técnica, crear un plan de ejecución para el plan de arquitectura de implementación previamente elaborado y llevar a cabo las tareas de migración de forma remota. El resultado es una migración completa para el número acordado de usuarios y ubicaciones.

El servicio de migración del sistema operativo con la opción Remoto+ ofrece un nivel adicional de asistencia respecto a la opción Remoto. Incluye el acceso a un experto que le ayudará, por teléfono o en sus instalaciones, a resolver las dudas y problemas que puedan surgir durante la migración.

En función de los requisitos específicos del entorno y la migración, puede seleccionar el método de entrega que prefiera o una combinación de las tres opciones del servicio.

Los elementos principales que incluye el servicio son:

- Realización del plan de especificaciones funcionales que describe los servicios, procesos y opciones de configuración incluidos en el servicio
- Una prueba de concepto para validar los procesos identificados, ajustes de configuración y compatibilidad de las aplicaciones antes de la implementación de producción
- La ejecución del plan de arquitectura de implementación de producción acordado a través de las opciones de entrega In situ, Remoto o Remoto+ (preparado durante la fase de evaluación y estrategia)
- Toda la documentación del proyecto y de su finalización
- Un ingeniero de HP o proveedor de servicios autorizado, que estará disponible de forma remota o en sus instalaciones para proporcionar asistencia con relación a cualquier incidencia o consulta de los empleados con respecto a la migración (solo con las opciones In situ y Remoto+)

## Especificaciones

Tabla 1. Funciones del servicio

Función	Especificaciones de entrega
<b>Planificación del servicio</b>	HP o su proveedor de servicios autorizado trabajará con el cliente para planificar todas las actividades necesarias, que incluyen la identificación de los requisitos previos para el servicio y el acuerdo de un calendario de entrega del servicio con las partes interesadas del cliente identificadas. HP o su proveedor de servicios autorizado se pondrá en contacto con el cliente para programar una reunión.
<b>Preparación</b>	HP o su proveedor de servicios autorizado recibirá las imágenes/aplicaciones para cargarlas en el ordenador en el formato solicitado por HP, así como las claves de las licencias correspondientes. Si el cliente ha contratado anteriormente los servicios de diseño de imágenes y transformación de aplicaciones, HP ya tendrá las imágenes/aplicaciones; de lo contrario, el cliente tendrá que proporcionarlas a HP.
<b>Planificación del proyecto de implementación</b>	El especialista del servicio de HP o el proveedor de servicios autorizado preparará un plan que incluye las tareas del proyecto, las dependencias y la utilización de los recursos.
<b>Cambios de infraestructura/sistema</b>	El especialista del servicio de HP o el proveedor de servicios autorizado usará los datos de la auditoría realizada durante la etapa de evaluación, para identificar las mejoras de la infraestructura y las actualizaciones de los sistemas necesarias para realizar la migración. El cliente será el responsable de realizar esas mejoras o actualizaciones.
<b>Implementación de producción</b>	El especialista del servicio de HP o el proveedor de servicios autorizado ejecutará el plan de arquitectura de implementación de producción acordado y elaborará toda la documentación del proyecto.
<b>Migración en sus instalaciones</b> (solo con la opción In situ)	El especialista del servicio de HP o el proveedor de servicios autorizado acudirá a las instalaciones del cliente en la fecha y hora acordadas para llevar a cabo la migración del sistema operativo.
<b>Orientación al usuario final</b> (solo con la opción In situ)	Este servicio proporciona al usuario principal del ordenador indicado por el cliente una descripción básica de la funcionalidad del nuevo sistema operativo.
<b>Aceptación por el cliente</b>	HP o su proveedor de servicios autorizado solicitará al cliente que firme el certificado de aceptación o el formulario de finalización del proyecto.

## Responsabilidades del cliente

### Actividades de migración del sistema operativo con la opción In situ

#### Acceso a las instalaciones y el producto

El cliente deberá garantizar el acceso al edificio, planta, cubículos individuales, oficinas, laboratorios y salas donde se prestará el servicio en la fecha y hora en que está prevista la entrega. Además, el cliente proporcionará un espacio de trabajo situado a una distancia razonable de los productos. También permitirá el acceso a la información, los recursos y las instalaciones que HP determine razonablemente necesarios para prestar el servicio de migración del sistema operativo para los productos, y que faciliten la labor del agente de servicio de HP. El ordenador que se va a migrar debe estar operativo según la definición de HP. Los recursos del cliente incluyen un representante en las instalaciones y un contacto para identificar los cubículos, oficinas, laboratorios y salas donde se llevarán a cabo las migraciones.

#### Acceso a imágenes/aplicaciones operativas/de arranque

El cliente debe asegurarse de proporcionar a HP la nueva imagen de arranque y las aplicaciones, así como las instrucciones de migración y configuración de los datos, cuando HP lo solicite y de un modo que sea aceptable para HP, con el fin de poder realizar correctamente la migración del ordenador.

#### Espacio despejado

La zona donde se migrará el ordenador, debe estar despejada. El especialista del servicio de HP o el proveedor de servicios autorizado deberá disponer de suficiente espacio para llevar a cabo la migración.

#### Programación de la reunión

Los pedidos se realizarán para cada ubicación del cliente. La persona que solicita el servicio es responsable de proporcionar el nombre del contacto en las instalaciones del cliente, correo electrónico, teléfono y número de equipos como parte del proceso de pedido del servicio. El proveedor de servicios autorizado de HP programará una reunión con el contacto en las instalaciones facilitado y solicitará los detalles requeridos para el servicio. El contacto en las instalaciones del cliente deberá tener un nivel de inglés nativo (hablado y escrito) o ser capaz de hablar, leer y escribir en inglés.

### **Gestión del proyecto**

La gestión global del proyecto podrá ser realizada por el cliente o contratarse por separado como un servicio gestionado de HP o de otra empresa. HP o su proveedor de servicios autorizado programará una reunión con una persona en cada instalación del cliente. El cliente será responsable de ponerse en contacto o informar a sus usuarios finales. Es responsabilidad del cliente proporcionar un plan detallado (edificio, planta, departamento, escritorio, usuario, nuevo modelo del dispositivo, número de serie de la etiqueta del activo, etc.) al proveedor de servicios autorizado de HP para permitir la prestación del servicio. Se requieren parámetros adicionales como la contraseña de la BIOS, nombre del ordenador, nombre de dominio, nombre de administrador, contraseña de administrador, cuenta/nombre de usuario y contraseña de usuario para la configuración de seguridad, las conexiones de red y los servicios de autenticación e imagen. El cliente concederá todas las aprobaciones necesarias, proporcionará información como las direcciones IP y asegurará la disponibilidad de todo el hardware, firmware y software que el especialista de HP necesitará para prestar este servicio.

Si el cliente realiza la gestión o la coordinación de la implementación del proyecto en países de habla no inglesa, entonces el contacto en las instalaciones del cliente deberá tener un nivel de inglés nativo (hablado y escrito) o ser capaz de hablar, leer y escribir en inglés.

### **Licencias**

El cliente debe proporcionar software con licencias y claves válidas, cuando corresponda, para que HP pueda llevar a cabo las instalaciones. No es responsabilidad de HP verificar la validez de las licencias o del software proporcionado por el cliente para cualquier instalación.

### **Configuración de impresoras en red**

El cliente es responsable de configurar la dirección IP y los ajustes de red, así como de verificar la funcionalidad de las impresoras en red.

### **Responsabilidades generales**

#### *Copia de seguridad de los datos*

Es responsabilidad del cliente hacer una copia de seguridad de todos los archivos, datos o programas antes del inicio de cualquiera de los servicios de migración, y poder recuperar los archivos, datos o programas perdidos o modificados. El cliente debe contar con un sistema o procedimiento de copia de seguridad independiente.

#### *Entornos peligrosos*

El cliente debe notificar si la zona de trabajo asignada a HP presenta algún peligro potencial para la salud o la seguridad de los empleados de HP o los agentes del servicio. HP puede posponer la migración del sistema operativo en sus instalaciones hasta que el cliente elimine dicho peligro.

#### *Representante autorizado*

Un representante autorizado del cliente deberá estar presente cuando los especialistas del servicio de HP o los proveedores de servicios autorizados estén prestando los servicios de migración del sistema operativo en las instalaciones del cliente. El representante del cliente en las instalaciones deberá tener un nivel de inglés nativo (hablado y escrito) o ser capaz de hablar, leer y escribir en inglés.

#### *Requisitos específicos*

El cliente deberá cumplir con las responsabilidades citadas anteriormente en relación con los servicios específicos contratados.

### **Actividades de migración del sistema operativo con la opción Remoto**

Además de las responsabilidades de gestión del proyecto descritas anteriormente, el cliente que contrate el servicio de migración del sistema operativo con la opción Remoto deberá:

- Designar a un miembro de su personal que, en nombre del cliente, proporcione las autorizaciones e información necesarias y esté disponible para ayudar a HP en la prestación del servicio
- Permitir el acceso remoto necesario para la prestación del servicio
- Realizar cualquier otra actividad razonable solicitada por HP que pueda ayudar a identificar y solucionar los problemas
- Garantizar la participación de las principales partes interesadas en las diferentes etapas de la prestación del servicio, como la prueba de concepto
- Cumplir todos los requisitos identificados en las sesiones de planificación previas a la prestación del servicio

### Actividades de migración del sistema operativo con la opción Remoto+

En la migración del sistema operativo con la opción Remoto+ se aplican las mismas responsabilidades del cliente que en la opción Remoto. Si la opción Remoto+ requiere asistencia en sus instalaciones, el cliente deberá:

- Permitir a HP un acceso completo y sin restricciones a todos los lugares en los que se prestará el servicio
- Proporcionar un espacio de trabajo adecuado para prestar el servicio

## Disposiciones generales/otras exclusiones

### Horario del servicio

Los servicios de migración del sistema operativo de HP con las opciones In situ, Remoto y Remoto+ se prestarán durante el horario comercial y en los días laborables estándar de HP en cada región. Se excluyen los días festivos de HP.

### Subcontratación

HP puede: (a) subcontratar la prestación de cualquiera de sus obligaciones (en su totalidad o en parte) a otras empresas, incluidos los proveedores de servicios autorizados de HP; (b) ceder o transferir este contrato de servicio a otra entidad de HP en cualquier momento notificándolo previamente por escrito.

### Ubicación del servicio prestado

Las migraciones se realizarán en el país en el que se haya contratado el servicio.

### Hardware compatible

Este servicio es compatible con los siguientes productos de HP y de otras marcas: ordenadores de sobremesa, ordenadores portátiles, clientes ligeros, estaciones de trabajo, sistemas de punto de venta y tabletas.

### Costes adicionales

HP se reserva el derecho de cobrar el tiempo y los materiales necesarios para realizar cualquier tarea adicional al precio presupuestado del servicio que se precise con el fin de cumplir los requisitos previos del servicio o cualquier otra condición que no sea satisfecha por el cliente.

### Cooperación

La capacidad de HP para prestar este servicio depende de la colaboración completa y puntual del cliente con HP, así como de la precisión e integridad de cualquier información y datos proporcionados por el cliente a HP.

### Especificaciones/Declaración del trabajo

El servicio se prestará mediante una combinación de técnicas de entrega en sus instalaciones y de forma remota, según se haya acordado con el cliente en la etapa de planificación. HP determinará los detalles más apropiados del servicio de migración del sistema operativo de acuerdo con los requisitos del cliente, e incluirá esta información en la Declaración del trabajo (SOW, por sus siglas en inglés) propuesta al cliente.

Estos servicios serán:

- Acordados mutuamente mediante la SOW proporcionada por HP al cliente
- Limitados a las tareas, plazos, términos y condiciones recogidos en la SOW
- Realizados por HP o por un proveedor de servicios autorizado

## Limitaciones del servicio

Las actividades que no estén indicadas específicamente en este documento, se hallan excluidas del servicio.

## Responsabilidades del servicio

La Tabla 2 incluye las actividades y los requisitos previos del servicio para mostrar las funciones y responsabilidades del cliente y de HP.

**Tabla 2.** Responsabilidades del servicio

Actividad	HP	Cliente
Solicitar el servicio de migración del sistema operativo		X
Recopilar los requisitos del cliente (equipo de ventas)	X	
Informar al cliente de que sus requisitos serán analizados por un arquitecto o experto en la solución (equipo de ventas)	X	
Designar a un arquitecto o experto en la solución para analizar los requisitos del cliente y organizar las reuniones de planificación	X	

Actividad	HP	Ciente
Designar a expertos en la solución para describir los requisitos del cliente, responder a las preguntas de HP y definir los criterios para la aceptación por parte del cliente		X
Mantener una o varias reuniones de planificación con las principales partes interesadas para acordar el alcance, las prioridades y los plazos del servicio	X	X
Implementar las herramientas de software acordadas con el cliente para recopilar la información necesaria	X	
Proponer una SOW que incluya los criterios de aceptación del cliente, plazos, precios, términos y condiciones del acuerdo, así como facilitar los detalles del pedido de compra (PO, por sus siglas en inglés) al cliente	X	
Aceptar los plazos, tarifas, términos y condiciones de la SOW y los detalles del PO		X
Enviar el PO para la configuración del servicio de acuerdo con los términos y condiciones recogidos en la SOW y enviar la petición del servicio a HP		X
Iniciar la configuración para la prestación del servicio después de recibir el PO del cliente	X	
Informar al cliente y comunicarle la fecha de inicio y fin del proyecto de acuerdo con los plazos recogidos en la SOW	X	
Informar periódicamente al cliente sobre el estado del proyecto	X	
Si el cliente elige la migración del sistema operativo con la opción In situ: programar una reunión con el cliente o un empleado del mismo y prestar el servicio de migración contratado hasta su finalización	X	
Si el cliente elige la migración del sistema operativo con la opción Remoto/Remoto+: realizar una prueba de concepto (POC, por sus siglas en inglés) que abarque el número acordado de usuarios y aplicaciones, para verificar que la solución y los procesos de implementación funcionan según la planificación	X	
Si el cliente elige la migración del sistema operativo con la opción Remoto/Remoto+: después de la correcta realización de la POC, el cliente firmará la autorización para pasar a la fase de implementación de producción		X
Si el cliente elige la migración del sistema operativo con la opción Remoto/Remoto+: realizar la migración remota		X
Si el cliente elige la migración del sistema operativo con la opción Remoto/Remoto+: programar una revisión de validación de la configuración de entrega del servicio	X	X
Si el cliente elige la migración del sistema operativo con la opción Remoto/Remoto+: aceptar la solución de HP		X
Si el cliente elige la migración del sistema operativo con la opción Remoto+: enviar a un ingeniero a sus instalaciones o proporcionar un número de teléfono en el que el cliente pueda ponerse en contacto con un ingeniero de forma remota	X	
Si el cliente elige la migración del sistema operativo con la opción Remoto/Remoto+: notificar periódicamente el estado de la migración remota al cliente hasta que el proceso haya finalizado	X	
Aceptar la finalización de la prestación del servicio		X

## Información sobre pedidos

Todos los servicios de migración del sistema operativo de HP con las opciones In situ, Remoto y Remoto+ se pueden contratar como servicios independientes. Con el fin de garantizar que los servicios son validados, notificados a la fuente de entrega e implementados correctamente, el cliente debe proporcionar a HP los requisitos completos mediante el proceso ofrecido por HP y permitir un tiempo de configuración apropiado antes de poder prestar el servicio.

El volumen mínimo requerido para los servicios de migración del sistema operativo con las opciones Remoto y Remoto+ son 2000 ordenadores. Los siguientes servicios de HP son requisitos previos para las opciones de entrega Remoto/Remoto+: el servicio de evaluación y estrategia, el servicio de aceleración de aplicaciones web para Internet Explorer 11, el servicio de transformación de aplicaciones de Windows para Windows 10 y el servicio de diseño y creación de imágenes de ordenador para Windows 10.

Los servicios se pueden contratar de dos formas, según los requisitos:

- Como producto: el cliente recibirá los números de producto y una factura para su abono inmediato. Los números de producto del servicio se incluirán en la SOW.
- Como contrato de servicios: el cliente deberá abonar una tarifa periódica durante la validez del contrato. En las entregas en varias fases, las facturas se emitirán a medida que se presten los servicios.

**Para obtener más información**  
[hp.com/go/configureanddeploy](http://hp.com/go/configureanddeploy)

**Suscríbase para recibir novedades**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables proporcionados o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no están afectados de ninguna forma por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionada con su producto HP.

© Copyright 2016 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 responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

Microsoft y Windows son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en Estados Unidos y/o en otros países.

4AA6-4610ESE, marzo de 2016

