



Service HP de migration du système d'exploitation pour Windows 10 : options Sur site, À distance et À distance+

Services de configuration et de déploiement HP

Avantages du service

- Migrez sereinement vers l'environnement Windows 10
- Comprenez la chronologie de la migration et toutes les ressources requises
- Sélectionnez la prestation adaptée à vos besoins : Sur site, À distance et À distance+
- Réduisez l'impact de la migration sur les vos opérations
- Migrez les postes de vos employés vers leur nouvel environnement sans à-coups

Principales caractéristiques du service

- Planification du service
- Préparation
- Plan du projet de déploiement
- Modifications du système et de l'infrastructure
- Déploiement de production : Sur site, À distance et À distance+
- Migration sur site (option Sur site uniquement)
- Formation de l'utilisateur (option Sur site uniquement)
- Acceptation du client

Aperçu du service

La sortie de Windows 10 représente un changement d'écosystème majeur pour les entreprises. Il constitue un changement en termes de fourniture des logiciels en tant que service sur les postes de travail. Il intègre également d'autres solutions Microsoft® dans les domaines de la gestion système et des périphériques mobiles, de la sécurité et de la licenciation. Ces changements représentent plusieurs défis pour les entreprises. HP offre une gamme de services permettant de répondre à chaque phase importante du processus de migration au niveau de l'infrastructure, des systèmes et des applications. La phase finale de la migration concerne l'activité de déploiement elle-même.

Pour aider les organisations telles que la vôtre à optimiser la valeur de l'adoption de ce nouvel écosystème, HP a développé le service HP de migration du système d'exploitation pour Windows 10, avec les options Sur site, À distance et À distance+. HP collabore avec vous pendant la phase de planification pour évaluer et définir le meilleur plan d'action. Vous choisissez ensuite la manière dont vous souhaitez bénéficier du service.

Avec le service HP de migration du système d'exploitation avec l'option Sur site, HP envoie un ingénieur dans votre entreprise. Après réception par votre entreprise de votre nouvelle image et applications basées sur Windows, cet employé effectue la migration sur site des PC de vos employés vers le nouvel environnement. Il fournit également aux employés une formation de base de 15 minutes sur le nouveau système d'exploitation.

Le service HP de migration du système d'exploitation avec l'option À distance s'appuie également sur le travail effectué pendant la phase d'évaluation et stratégique pour réaliser la conception technique de la solution, créer un plan d'exécution pour le plan d'architecture de déploiement précédemment dressé et enfin effectuer les tâches de migration à distance. Résultat : la migration est effectuée pour le nombre convenu d'utilisateurs et de sites.

Le service HP de migration du système d'exploitation avec l'option À distance+ offre un niveau d'assistance supplémentaire par rapport au service HP de migration du système d'exploitation. Il propose en effet l'accès à un expert capable de vous aider, par téléphone ou sur site, à résoudre les éventuels problèmes de migration.

Selon vos exigences spécifiques d'environnement et de migration, vous pouvez choisir de continuer avec votre méthode de migration préférée ou d'utiliser les trois options comme vous le souhaitez.

Principaux éléments du service :

- Réalisation du plan de spécification fonctionnel décrivant les services, processus et paramètres de configuration
- Une validation de principe pour autoriser les processus identifiés, les paramètres de configuration et la compatibilité des applications avant le déploiement de production
- Exécution du plan d'architecture de déploiement de production convenu via les options Sur site, À distance et À distance+ (plan préparé lors de la phase d'évaluation et stratégique)
- Tous les documents relatifs au projet et à son exécution
- Un ingénieur HP ou son prestataire de service agréé, disponible à distance ou sur site, pour apporter une assistance en cas de problème ou de questions des employés liées à la migration (uniquement avec les options Sur site et À distance+)

Caractéristiques techniques

Tableau 1. Caractéristiques du service

Caractéristique	Spécifications de la prestation
Planification du service	HP ou son prestataire de service agréé travaille avec le client pour planifier l'ensemble des activités nécessaires, y compris l'identification de toutes les conditions préalables au service, et définit le calendrier d'exécution du service avec les parties prenantes identifiées du client. HP ou son prestataire de service agréé collabore avec le client pour fixer un rendez-vous.
Préparation	HP ou son prestataire de service agréé reçoit l'image et les applications à charger sur le PC au format demandé par HP, et une clé de licence séparée doit être fournie. Si le client a souscrit à des services de conception de l'image et de transformation des applications auprès de HP, HP dispose déjà de l'image et des applications; dans le cas contraire, le client doit les fournir à HP.
Plan du projet de déploiement	Le spécialiste de service HP ou le prestataire de service agréé conçoit un plan détaillant les tâches du projet, les dépendances et l'utilisation des ressources.
Modifications de l'infrastructure et du système	Le spécialiste de service HP ou le prestataire de service agréé utilise les données de l'audit collectées lors de la phase d'évaluation et identifie les mises à jour nécessaires de l'infrastructure et du système avant de procéder à la migration. Le client est responsable de l'exécution des mises à niveau ou mises à jour requises.
Déploiement de production	Le spécialiste de service HP ou le prestataire de service agréé exécute le plan d'architecture de déploiement de production convenu et remplit tous les documents du projet.
Migration sur site (option Sur site uniquement)	Le spécialiste de service HP ou le prestataire de service agréé se rend sur le site du client à l'heure et à la date convenues pour exécuter la migration du système d'exploitation.
Formation de l'utilisateur (option Sur site uniquement)	Ce service fournit à l'opérateur principal désigné par le client une formation de base aux fonctionnalités du nouveau système d'exploitation.
Acceptation du client	HP ou son prestataire de service agréé demande au client de signer le formulaire Certificat d'acceptation/Achèvement du projet.

Responsabilités du client

Activités de migration du système d'exploitation sur site

Accès aux sites et aux produits

À la date et à l'heure auxquelles la livraison est prévue, le client doit garantir un accès adéquat au bâtiment, à l'étage et aux postes de travail modulaires, aux bureaux, aux laboratoires et aux salles où doit être assuré le service. De surcroît, le client doit fournir un espace de travail et des installations à une distance raisonnable des produits, ainsi que l'accès à et l'utilisation de l'information, des ressources du client et des installations, tel que HP l'aura raisonnablement déterminé comme étant nécessaire, afin d'assurer le service de migration du système d'exploitation pour les produits et de permettre au technicien HP d'aider à l'installation des nouvelles unités. Le PC à migrer doit fonctionner conformément aux exigences de HP. Parmi les ressources du client figurent un représentant et un contact sur site qui identifient les postes de travail modulaires, les bureaux, les laboratoires et les salles où seront effectuées les installations.

Accès à l'image de démarrage et aux applications

Le client doit s'assurer que la nouvelle image de démarrage et les applications, ainsi que les instructions relatives à la migration et à la configuration des données, soient fournies à HP à sa demande, de manière acceptable pour HP et pour permettre à HP de migrer correctement le PC.

Espace dégagé

La zone où la migration doit être effectuée ne doit pas être encombrée. Un espace suffisamment grand doit être disponible pour que le spécialiste de service HP ou le prestataire de service agréé puisse effectuer la migration.

Prise de rendez-vous

Les commandes seront passées par site client. Il revient à l'acquéreur de fournir le nom, l'adresse de courriel et le numéro de téléphone du contact sur site du client, ainsi que le numéro de la ressource dans le cadre du processus de commande de service. Le prestataire de service agréé de HP prend rendez-vous avec le contact sur site fourni et clarifie les détails du service requis. Le contact du client doit disposer de connaissances linguistiques natives (spécifiques au site et écrites ou orales) ou être en mesure de lire l'anglais, de le parler et de l'écrire.

Gestion de projet

La gestion générale du projet est assurée par le client ou commandée en tant que service de gestion distinct auprès de HP ou d'un tiers. HP ou son prestataire de service agréé organise la prise d'un rendez-vous avec une personne par site client. Il incombe au client d'en informer ses utilisateurs finaux. Le client est tenu de fournir un plan détaillé (bâtiment, étage, bureau, utilisateur, nouveau modèle d'appareil, numéro de série de la ressource, etc.) au prestataire de service agréé de HP pour permettre la prestation. D'autres paramètres, parmi lesquels le mot de passe du BIOS, le nom d'ordinateur, le nom de domaine, le nom d'administrateur, le mot de passe d'administrateur, le compte/nom d'utilisateur et le mot de passe d'utilisateur, sont nécessaires dans le cadre des services de paramètres de sécurité, de connexions réseau, d'authentification et d'imagerie. Le client doit accorder toutes les autorisations; fournir les informations telles que les adresses IP; et s'assurer de la disponibilité de tout le matériel, micrologiciels et logiciels dont le technicien de service de HP pourrait avoir besoin pour effectuer le travail

Si la gestion du projet du client ou la coordination du déploiement est réalisée dans un pays non anglophone, le contact du client disposera de connaissances linguistiques natives (spécifiques au site et écrites ou orales) ou sera en mesure de lire l'anglais, de le parler et de l'écrire.

Licences

Le client doit fournir des logiciels sous licence avec des clés valides, le cas échéant, pour que HP procède aux installations. Il n'incombe pas à HP de vérifier les licences ou la validité des logiciels fournis par le client dans le cadre d'installations.

Installation du réseau d'imprimantes

Le client est responsable de la programmation des paramètres d'adresse IP et réseau, et de la vérification des fonctionnalités d'impression réseau.

Responsabilités générales

Sauvegarde des données

Il incombe au client de sauvegarder l'ensemble de ses fichiers, de ses données ou de ses programmes avant le début de tout service de migration, ainsi que d'être en mesure de restaurer des fichiers, des données ou des programmes altérés ou perdus. Le client doit maintenir un système ou une procédure de sauvegarde distinct(e).

Environnement dangereux

Le client doit avertir HP s'il est déterminé que la zone de travail allouée à HP représente un danger potentiel pour la santé ou la sécurité des employés de l'agent de service ou de HP. En conséquence, HP peut reporter le service de migration du système d'exploitation sur site jusqu'à ce que le client élimine le danger détecté.

Représentant autorisé

Le client doit garantir la présence d'un représentant lorsque les spécialistes de service HP ou ses prestataires de services agréés fournissent les services de migration du système d'exploitation sur le site du client. Ce représentant doit disposer de connaissances linguistiques natives (spécifiques au site et écrites ou orales) ou être en mesure de lire l'anglais, de le parler et de l'écrire.

Exigences spécifiques

Le client doit s'acquitter des responsabilités susmentionnées pour les services spécifiques acquis.

Activités de migration du système d'exploitation à distance

En plus des responsabilités de gestion du projet détaillées ci-dessus, le client qui achète le service de migration du système d'exploitation à distance doit :

- Assigner une personne responsable faisant partie de son personnel et qui, au nom du client, doit fournir les approbations et les informations requises, en plus d'être disponible pour assister HP dans l'exécution de ce service
- Autoriser l'accès à distance nécessaire à la fourniture du service
- Mener toute activité raisonnable pour aider HP à repérer et à résoudre les problèmes, à la demande de HP
- Garantir la participation des parties prenantes clés convenues lors des étapes critiques de la fourniture du service telles que la validation de principe
- Remplir toute condition préalable identifiée lors des sessions de planification et avant la fourniture du service

Activités de migration du système d'exploitation avec l'option À distance+

Les responsabilités du client relatives au service de migration du système d'exploitation avec l'option À distance s'appliquent également à l'option À distance+. En cas d'assistance sur site requise via l'offre À distance+, le client doit :

- Accorder à HP un accès complet et sans restriction à tous les sites où le service est fourni
- Fournir un lieu de travail adapté à la fourniture du service

Dispositions générales et autres exclusions

Horaires d'exécution

Les services HP de migration du système d'exploitation avec les options Sur site, À distance et À distance+ sont menés à bien pendant les heures normales locales de bureau et les jours ouvrables standards de HP, les jours fériés locaux étant exclus.

Sous-traitance

HP est susceptible (a) de sous-traiter l'exécution d'une ou plusieurs de ses obligations (en tout ou partie) à un tiers, y compris aux prestataires de service agréés de HP, ou (b) de céder ou transférer à tout moment cet Accord de service à une autre entité HP, sous réserve de notification écrite.

Lieu de livraison

Les migrations sont réalisées dans le pays où le service a été commandé.

Matériel pris en charge

Les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les clients légers, les postes de travail, les périphériques de point de vente au détail et les tablettes de HP ou non sont pris en charge dans le cadre de ce service.

Frais supplémentaires

HP se réserve le droit de facturer le temps ou le matériel lié au travail effectué en sus de l'ensemble du service prévu en vue de réunir les préalables ou de répondre aux exigences auxquelles le client n'aurait pas répondu.

Coopération

La capacité de HP à offrir ce service dépend de la collaboration entière et opportune du client avec HP et de l'exactitude et de l'exhaustivité de toute l'information et des données que le client fournit à HP.

Spécifications/Énoncé des travaux

Ce service sera fourni sur site et à distance conformément à l'accord validé avec le client lors de l'étape de planification. HP déterminera les détails du service de migration du système d'exploitation les plus appropriés en fonction des exigences du client et inclura ces informations dans l'énoncé des travaux proposé au client.

Ces services :

- Seront convenus mutuellement via l'énoncé des travaux par HP et le client
- Sera limité aux livrables, échéances et conditions générales fournis dans l'énoncé des travaux
- Peuvent être exécutés par un prestataire de service agréé par HP

Restrictions du service

Tout service non explicitement spécifié au sein du présent document est exclu du service.

Responsabilités du service

Le tableau 2 répertorie les activités et les conditions préalables du service en relation avec les rôles et responsabilités de HP et du client.

Tableau 2. Responsabilités du service

Activité	HP	Client
Le client requiert le service de migration du système d'exploitation		X
L'équipe commerciale recueille les exigences du client	X	
L'équipe commerciale informe le client que ses exigences seront analysées par un architecte de solution ou un expert de service	X	
Un architecte de solution ou un expert de service est attribué pour analyser les exigences du client et organiser les réunions de planification	X	

Activité	HP	Client
Attribution des experts en solution pour décrire les exigences du client et répondre aux questions de HP, et définir les critères d'acceptation du client		X
Une ou plusieurs réunions de planification avec les parties prenantes clés sont organisées pour convenir de l'étendue du service, des priorités et de l'échéancier	X	X
En fonction de l'accord passé avec le client, les outils logiciels sont déployés pour collecter les informations requises	X	
Proposition d'un énoncé des travaux incluant les critères d'acceptation du client, avec échéancier, tarification et modalités d'engagement, et annonce des détails du bon de commande au client	X	
Acceptation de l'échéancier, de la tarification et des modalités d'engagement stipulés dans l'énoncé des travaux, et des détails du bon de commande		X
Envoi du bon de commande à HP pour configuration du service, conformément aux modalités de l'énoncé des travaux et envoi de la commande de service à HP		X
Début de la configuration de la prestation du service dès la réception du bon de commande du client	X	
Annonce des dates de début/fin du projet au client selon l'échéancier défini dans l'énoncé de travail	X	
Communication régulière avec le client concernant le statut du projet	X	
Si le client choisit le service de migration du système d'exploitation avec l'option Sur site : Prise de rendez-vous avec le client/l'employé; et fourniture du service de migration du système d'exploitation sur site	X	
Si le client choisit le service de migration du système d'exploitation avec l'option À distance/À distance+ : Réalisation d'une validation de principe couvrant le nombre convenu d'utilisateurs et d'applications pour vérifier que la solution et les processus de déploiement fonctionnent comme prévu	X	
Si le client choisit le service de migration du système d'exploitation avec l'option À distance/À distance+ : Une fois la validation de principe réalisée, autorisation requise pour passer à la phase de déploiement de production		X
Si le client choisit le service de migration du système d'exploitation avec l'option À distance/À distance+ : Exécution de la migration à distance		X
Si le client choisit le service de migration du système d'exploitation avec l'option À distance/À distance+ : Planification d'une validation de la prestation du service	X	X
Si le client choisit le service de migration du système d'exploitation avec l'option À distance/À distance+ : Acceptation de la solution HP		X
Si le client choisit le service de migration du système d'exploitation avec l'option À distance+ : Mise à disposition d'un ingénieur sur site ou d'un numéro de téléphone où le client peut contacter un ingénieur à distance.	X	
Si le client choisit le service de migration du système d'exploitation avec l'option À distance/À distance+ : Communication du statut de migration à distance au client jusqu'à la fin du processus de migration	X	
Acceptation de l'exécution du service		X

Informations de commande

Tous les services HP de migration du système d'exploitation avec options Sur site, À distance et À distance + peuvent être commandés séparément. Pour garantir que les services soient validés, communiqués au prestataire et déployés avec succès, les clients doivent remplir toutes les conditions requises par HP, suivant le processus fourni par HP, et permettre un délai d'installation adéquat avant que le service soit exécuté.

Le volume minimum de postes de travail requis pour les services de migration du système d'exploitation avec les options À distance et À distance+ est de 2 000. Les conditions préalables sont le service HP d'évaluation et stratégique, le service HP d'accélération des applications Web pour Internet Explorer 11, le service HP de transformation des applications Windows pour Windows 10 et le service HP de conception des images de postes de travail pour Windows 10

Vous pouvez commander les services de deux manières, selon vos exigences :

- En tant que produit : le client reçoit les références produit et une facture à régler immédiatement. Les références produit des services sont fournies dans l'énoncé de travail.
- En tant que contrat de service : le client est facturé pendant toute la durée du contrat. Pour les prestations par phase, les factures sont envoyées au fur à mesure de l'exécution des services.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires

hp.com/go/configureanddeploy

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated



Partagez avec des collègues

Les services HP sont régis par les conditions de service applicables de HP, fournies ou indiquées au client au moment de l'achat. Le client peut disposer de droits légaux supplémentaires conformément aux réglementations locales applicables, et ces droits ne sont d'aucune manière affectés par les conditions de service de HP ou la garantie limitée de HP fournie(s) avec le produit HP.

Tous droits réservés © 2016 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans les présentes peuvent être modifiées à tout moment sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services de HP sont stipulées dans les énoncés de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP n'est en aucun cas responsable des erreurs ou des omissions de nature technique ou éditoriale figurant dans les présentes.

Microsoft et Windows sont des marques déposées ou des marques de commerce de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

