



# HP OS Migration Service -palvelu Windows 10:lle: Onsite, Remote ja Remote+

## HP:n konfigurointi- ja käyttöönottopalvelut

### Palvelun edut

- Siirry ongelmitta Windows 10 -ympäristöön
- Ymmärrä päivitystyön edellyttämät aikataulut ja resurssit
- Valitse haluamasi toimitustapa: Onsite, Remote tai Remote+
- Minimoi päivitystyön aikaiset käyttöhäiriöt
- Siirrä työntekijät saumattomasti uuteen käyttöympäristöön

### Palvelun tärkeimmät ominaisuudet

- Palvelun suunnittelu
- Valmistelu
- Toteutusprojektin suunnittelu
- Infrastruktuurin/järjestelmän muutokset
- Tuotteen käyttöönotto: Onsite, Remote tai Remote+
- Päivitystyö paikan päällä (vain Onsite)
- Loppukäyttäjän koulutus (vain Onsite)
- Asiakkaan hyväksyntä

### Palvelun yleiskatsaus

Windows 10:n julkaisu on yrityksille merkittävä ympäristömuutos. Se tarkoittaa ohjelmistojen tarjoamista palveluina työpöydille ja integroitumista useisiin muihin Microsoft-ratkaisuihin, kuten järjestelmänhallintaan, mobiililaitteiden hallintaan, tietoturvaan ja lisensointiin. Nämä muutokset tuovat yrityksille paljon haasteita. HP tarjoaa kattavan valikoiman palveluita ottaakseen siirtymisprosessin jokaisen vaiheen huomioon, mukaan lukien infrastruktuuri, järjestelmät ja sovellukset. Siirtymisen viimeinen vaihe keskittyy itse toteutustyyöhön.

HP on kehittänyt HP OS Migration Service -palvelun Windows 10:lle ja tarjoaa sille Onsite-, Remote- ja Remote+-toimitusvaihtoehdot auttaakseen organisaatiotasi ottamaan kaiken irti uuteen käyttöjärjestelmään sopeutumisesta. HP toimii suunnitteluvaiheessa yhteistyössä kanssasi arvioidakseen parhaan lähestymistavan ja laatiakseen strategian. Sitten valitset palvelun toimitustavan.

HP lähettää insinööriinsä vierailemaan toimipisteessäsi osana HP Onsite OS Migration -palvelua. Kun olet saanut uudet Windows 10 -levykuvasi (imagen) ja -sovelluksesi, insinöörimme päivittää työntekijöidesi tietokoneet fyysisesti uuteen käyttöympäristöön. Lisäksi hän tarjoaa työntekijöille 15 minuuttia kestävästä peruskoulutuksesta koskien uutta käyttöliittymää.

HP Remote OS Migration Service -palvelu täydentää myös arviointi- ja strategiavaiheessa tehtyjä töitä, jotta ratkaisun tekninen rakenne voidaan laatia loppuun, aiemmin laaditulle arkkitehtuurin käyttöönottosuunnitelmalta voidaan luoda toteutussuunnitelma ja päivitystehtäviä voidaan suorittaa etänä. Lopputuloksena sovittu määrä käyttäjiä ja toimipisteitä siirretään kokonaisvaltaisesti uuteen käyttöympäristöön.

HP Remote+ OS Migration Service -palvelu tarjoaa lisätukea Remote OS Migration Service -palveluun nähden asiantuntijan avulla, joka auttaa sinua puhelimitse tai paikan päällä päivittämiseen liittyvissä kysymyksissä ja mahdollisissa ongelmissa.

Riippuen omista käyttöympäristö- ja päivitysvaatimuksistasi, voit jatkaa valitsemasi toimitustavan käyttöä tai valita minkä tahansa kolmen palveluvaihtoehdon yhdistelmästä.

Palvelun keskeinen sisältö:

- Toimivan teknisen suunnitelman (sisältäen palvelut, prosessit ja kokoonpanoasetukset) laatiminen
- Toteutettavuuden osoitus, joka vahvistaa tunnistetut prosessit, kokoonpanoasetukset ja sovellusten yhteensopivuuden ennen käyttöönottoa tuotantoympäristössä
- Sovitun toteutusarkkitehtuurin käyttöönotto Onsite-, Remote- tai Remote+-toimituksella (valmistellaan arviointi- ja strategiavaiheessa)
- Kaikki projektiin ja projektin suorittamiseen liittyvät asiakirjat
- HP-insinööri tai valtuutettu palveluntarjoaja, joka tarjoaa apuna etänä tai paikan päällä päivittämiseen liittyvissä ongelmissa tai työntekijöiden kysymyksissä (vain Onsite ja Remote+)

## Tekniset tiedot

Taulukko 1. Palveluiden ominaisuudet

Ominaisuus	Toimituksen sisällön tekniset tiedot
<b>Palvelun suunnittelu</b>	HP tai valtuutettu palveluntarjoaja suunnittelee yhdessä asiakkaan kanssa tarvittavat toimenpiteet, kuten palvelun toteuttamisedellytysten tunnistamisen, sekä suunnittelee palvelun toteutusaikataulun yhdessä asiakkaan nimeämien avainhenkilöiden kanssa. HP tai valtuutettu palveluntarjoaja sopii asiakkaan kanssa tapaamisen.
<b>Valmistelu</b>	HP tai valtuutettu palveluntarjoaja saa tietokoneelle ladattavan levykuvan (imagen)/sovellukset HP:n pyytämässä formaatissa sekä erillisen lisenssiavaimen. Mikäli asiakas on ostanut HP:ltä levykuvan suunnittelupalveluita (Image Design Service) ja sovellusten muutospalveluita, HP:llä on jo levykuva/sovellukset. Muussa tapauksessa asiakkaan täytyy toimittaa ne HP:lle.
<b>Käyttöönottoprojektin suunnittelu</b>	HP:n palveluasiantuntija tai valtuutettu palveluntarjoaja laatii suunnitelman, joka kattaa projektin tehtävät, sidonnaisuudet ja resurssien käytön.
<b>Infrastruktuurin/järjestelmän muutokset</b>	HP:n palveluasiantuntija tai valtuutettu palveluntarjoaja tarkastaa arviointivaiheessa kerätyt tiedot tunnistaakseen infrastruktuurin ja järjestelmän päivitykset, jotka ovat tarpeellisia siirron jatkamiseksi. Asiakas on vastuussa näiden päivitysten suorittamisesta.
<b>Käyttöönotto tuotantoympäristössä</b>	HP:n palveluasiantuntija tai valtuutettu palveluntarjoaja suorittaa sovitun toteutussuunnitelman tuotantoympäristössä ja luo kaikki projektiin liittyvät asiakirjat.
<b>Päivitys paikan päällä (vain Onsite)</b>	HP:n palveluasiantuntija tai valtuutettu palveluntarjoaja saapuu asiakkaan toimipisteeseen sovittuna päivänä/kellonaikana päivittääkseen käyttöjärjestelmän.
<b>Loppukäyttäjän koulutus (vain Onsite)</b>	Tämä palvelu tarjoaa asiakkaan nimeämille avainkäyttäjille peruskoulutuksen uuden käyttöjärjestelmän toimintoihin.
<b>Asiakkaan hyväksyntä</b>	HP tai valtuutettu palveluntarjoaja pyytää asiakasta allekirjoittamaan todisteen projektin hyväksymisestä ja suorittamisesta loppuun.

## Asiakkaan vastuut

### Onsite OS Migration -palvelun toimenpiteet

#### Pääsy toimipisteeseen ja tuotteisiin

Asiakkaan täytyy varmistaa, että työntekijöillämme on palvelun toimituspäivänä ja -aikana pääsy rakennukseen, kerrokseen, työpisteisiin, toimistoihin, laboratorioihin ja huoneisiin, joihin palvelu toimitetaan. Lisäksi asiakas tarjoaa työskentelytilan tuotteiden lähistöltä ja pääsyn asiakkaan tietoihin, resursseihin ja tiloihin, niin kuin HP katsoo kohtuuden rajoissa tarpeelliseksi OS Migration Service -palvelun tarjoamiseksi tuotteille, sekä sallii HP:n palveluedustajan auttaa päivitystöissä. Päivitetävien tietokoneiden tulee olla toimintakunnossa HP:n määrittämällä tavalla. Asiakkaan resursseihin sisältyy toimipisteen edustaja ja yhteyshenkilö, joka tunnistaa työpisteet, toimistot, laboratoriot ja huoneet, joissa päivitystyö toteutetaan.

#### Pääsy toimivaan/käynnistettävään levykuvaan (imageen)/sovelluksiin

Asiakkaan täytyy varmistaa, että HP:lle toimitetaan pyynnöstä uusi käynnistettävä levykuva (image) ja sovellukset sekä tietojen siirto- ja konfigurointiohjeet HP:n hyväksymällä tavalla, jotta HP voi päivittää tietokoneet oikein.

#### Esteetön tila

Tilan, jossa tietokoneet päivitetään, täytyy olla esteetön. HP:n palveluasiantuntijalle tai valtuutetulle palveluntarjoajalle täytyy antaa riittävästi tilaa päivityksen suorittamiseksi.

#### Tapaamisen sopiminen

Tilaukset tehdään asiakkaan toimipistekohtaisesti. Ostajan vastuulla on tarjota asiakkaan toimipisteen yhteyshenkilön nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero ja resurssinumeron osana palvelun tilausprosessia. HP:n valtuuttama palveluntarjoaja sopii tapaamisen toimipisteen yhteyshenkilön kanssa ja selvittää palvelun tarpeelliset lisätiedot. Asiakkaan yhteyshenkilön täytyy osata kirjoittaa ja puhua paikallista (toimipistekohtaista) kieltä tai puhua, lukea ja kirjoittaa englantia.

### **Projektin hallinta**

Asiakas huolehtii projektin kokonaisvaltaisesta hallinnasta, ellei hän ole tilannut erillistä hallintapalvelua HP:ltä tai kolmannelta osapuolelta. HP tai valtuutettu palveluntarjoaja sopii tapaamisen yhden henkilön kanssa per asiakkaan toimipiste. Asiakkaan vastuulla on ottaa yhteyttä loppukäyttäjiinsä ja tiedottaa heitä asiasta. Asiakkaan vastuulla on tarjota HP:n valtuutetulle palveluntarjoajalle tarkka kohde (rakennus, kerros, pilari, työpiste, käyttäjä, uusi laitemalli, resurssin sarjanumero tms.) palvelun toimituksen mahdollistamiseksi.

Lisäparametrit, kuten BIOS-salasana, tietokoneen nimi, toimialue nimi, järjestelmänvalvojan nimi, järjestelmänvalvojan salasana, käyttäjätili/-nimi ja käyttäjän salasana, ovat tarpeen tietoturva-asetuksia, verkkoyhteyksiä sekä todennus- ja kuvannuspalveluita varten. Asiakas tarjoaa nämä tunnukset, luovuttaa tietoja (kuten IP-osoitteita) ja varmistaa, että kaikki laitteistot, laiteohjelmistot ja ohjelmistot ovat käytettävissä, jotta HP:n palveluasiantuntija voi toimittaa palvelun.

Jos asiakkaan projektin hallinta tai toteutus tapahtuu muussa kuin englanninkielisessä maassa, asiakkaan yhteyshenkilön täytyy osata kirjoittaa ja puhua paikallista (toimipistekohtaista) kieltä tai puhua, lukea ja kirjoittaa englantia.

### **Lisenssit**

Asiakkaan täytyy tarjota lisensoidut ohjelmistot ja niille toimivat avaimet, jotka HP tarvitsee asennustöiden suorittamiseen. HP ei ota vastuuta asiakkaan tarjoamien ohjelmistojen lisensoinnista tai voimassaolosta.

### **Tulostimien verkkokokoonpano**

Asiakas on vastuussa IP-osoitteiden ja verkkoasetusten ohjelmoinnista sekä verkkotulostimien toiminnan vahvistamisesta.

### **Yleiset vastuut**

#### *Tietojen varmuuskopiointi*

Asiakas on vastuussa kaikkien tiedostojensa, tietojensa tai ohjelmiansa varmuuskopiointista ennen päivityspalveluiden aloittamista sekä kadotettujen tai muuttuneiden tiedostojen, tietojen tai ohjelmien palauttamisesta myöhemmin. Asiakkaan täytyy käyttää erillistä varmuuskopiointijärjestelmää tai -prosessia.

#### *Vaarallinen ympäristö*

Asiakkaan täytyy ilmoittaa HP:lle, jos HP:lle tarjottu työtila aiheuttaa mahdollisia terveys- tai turvallisuusriskejä HP:n tai palvelun toimittajan työntekijöille. HP saattaa lykätä paikan päällä tapahtuvaa käyttöjärjestelmäpäivitystä, kunnes asiakas korjaa kyseiset riskit.

#### *Valtuutettu edustaja*

Asiakkaalla täytyy olla edustaja läsnä, kun HP:n palveluasiantuntija tai valtuutettu palveluntarjoaja tarjoaa käyttöjärjestelmän päivityspalveluita asiakkaan toimipisteessä. Asiakkaan edustajan täytyy osata kirjoittaa ja puhua paikallista (toimipistekohtaista) kieltä tai puhua, lukea ja kirjoittaa englantia.

#### *Eryisvaatimukset*

Asiakkaan tulee täyttää yllä kuvatut vastuut hankkimilleen palveluille.

### **Remote OS Migration -palvelun toimenpiteet**

Yllä mainittujen projektin hallintaan liittyvien vastuiden lisäksi Remote OS Migration Service -palvelun ostaneiden asiakkaiden tulee:

- nimetä henkilökunnastaan avainhenkilö, joka asiakkaan puolesta kuittaa kaikki hyväksynnät, tarjoaa tietoja ja auttaa HP:tä muilla tavoin palvelun toimittamisessa
- myöntää tarvittava etäkäyttöoikeus palvelun toimituksen mahdollistamiseksi
- suorittaa HP:n pyynnöstä muita toimenpiteitä kohtuuden rajoissa auttaakseen HP:tä tunnistamaan tai ratkaisemaan ongelmia
- varmistaa, että sovitut avainhenkilöt osallistuvat palvelun toimituksen kriittisiin vaiheisiin, kuten toteutettavuuden osoittamiseen
- täyttää kaikki suunnittelukokouksissa sovitut edellytykset ennen palveluiden toimittamista

**Remote+ OS Migration -palvelun toimenpiteet**

Remote OS Migration -palveluun sisältyvät asiakkaan vastuut koskevat myös Remote+-toimitusta. Jos paikan päällä tapahtuvaa avustusta vaaditaan osana Remote+-tarjousta, asiakkaan tulee:

- sallia HP:lle esteetön pääsy kaikkiin kohteisiin, joissa palvelu on tarkoitus toteuttaa
- tarjota palvelun toteuttamiseen soveltuva työpiste

## Yleiset ehdot/Muut rajoitukset

**Palveluajat**

HP Onsite-, Remote- ja Remote+ OS Migration Service -palvelut suoritetaan HP:n paikallisten normaalien toimistoaikojen aikana, pois lukien HP:n paikalliset pyhäpäivät.

**Ulkoistaminen**

HP voi (a) ulkoistaa mitä tahansa velvollisuuksiaan osittain tai kokonaan kolmannelle osapuolelle, mukaan lukien HP:n valtuutetut palveluntarjoajat, tai (b) ohjata tai siirtää tämän palvelusopimuksen milloin tahansa toiselle HP:n yksikölle kirjallisella ilmoituksella.

**Toimitussijainti**

Käyttöjärjestelmän päivitystyöt tapahtuvat maassa, jossa palvelu tilattiin.

**Tuettu laitteisto**

Tämä palvelu tukee HP:n ja muiden kuin HP:n pöytäkoneita, kannettavia tietokoneita, Thin Client -laitteita, työasemia, myyntipistelaitteita ja tabletteja.

**Lisämaksut**

HP pidättää oikeuden veloittaa aika- ja tarvikekustannuksina kaiken tarjotun palveluhinnaston ylittävän lisätyön, joka syntyy palvelun edellytysten tai muiden vaatimusten täydentämisestä, jos asiakas ei ole täyttänyt niitä.

**Yhteistyö**

Jotta HP voi toimittaa palvelun asianmukaisesti, asiakkaan on tehtävä HP:n kanssa laaja-alaista ja oikea-aikaista yhteistyötä sekä toimitettava HP:lle paikkansapitävät ja kattavat tiedot.

**Tekniset tiedot/Työsuunnitelma**

Palvelu toimitetaan yhdistellen paikan päällä ja etätyönä tapahtuvia toimituksia tavalla, joka sovitaan asiakkaan kanssa suunnitteluvaiheessa. HP määrittelee asiakkaan vaatimusten perusteella sopivimman OS Migration Service -palvelun ja sisällyttää kyseiset tiedot asiakkaalle ehdotettuun työsuunnitelmaan.

Nämä palvelut:

- sovitaan yhdessä HP:n asiakkaalle lähettämän työsuunnitelman perusteella
- rajoittuvat työsuunnitelmassa kuvattuihin tuotteisiin, aikatauluihin sekä ehtoihin ja edellytyksiin
- voidaan toteuttaa HP:n valtuutetun palveluntarjoajan toimesta

## Palvelun rajoitukset

Kaikki palvelut, joita ei erikseen mainita tässä asiakirjassa, rajataan palvelun ulkopuolelle.

## Palvelun vastuut

Taulukossa 2 esitetään palvelun toimenpiteet sekä asiakkaan ja HP:n rooleihin ja vastuisiin liittyvät edellytykset.

**Taulukko 2.** Palvelun vastuut

Toimenpide	HP	Asiakas
Asiakas pyytää OS Migration Service -palvelua		X
Myyntitiimi kokoaa asiakkaan vaatimukset yhteen	X	
Myyntitiimi ilmoittaa asiakkaalle, että ratkaisuarkkitehti/palveluasiantuntija analysoi asiakkaan vaatimukset	X	

Toimenpide	HP	Asiakas
Ratkaisuarkkitehti/palveluasiantuntija valitaan analysoimaan asiakkaan vaatimukset ja järjestämään suunnittelukokoukset	X	
Nimeää ratkaisuasiantuntijoita kuvaamaan asiakkaan vaatimukset, vastaamaan HP:n kysymyksiin ja määrittelemään kriteerit asiakkaan hyväksyttäväksi		X
Yksi tai useampi suunnittelukokous avainhenkilöiden kanssa, jotta palvelun kattavuudesta, prioriteeteistä ja aikatauluista päästään yhteisymmärrykseen	X	X
Ohjelmistotyökalut otetaan käyttöön vaadittavien tietojen keräämiseksi asiakkaan hyväksymällä tavalla	X	
Ehdottaa työsuunnitelmaa, joka sisältää asiakkaan hyväksymiskriteerit, aikataulun, hinnoittelun sekä sitoutumisen ehdot ja edellytykset, sekä luovuttaa asiakkaalle ostotilauksen (PO) tiedot	X	
Hyväksyy työsuunnitelman aikataulun, hinnoittelun, sitoutumisen ehdot ja edellytykset sekä ostotilauksen tiedot		X
Toimittaa ostotilauksen HP:lle palvelun aloittamista varten työsuunnitelmassa sovittujen ehtojen ja edellytysten mukaisesti ja lähettää palvelutilauksen HP:lle		X
Aloittaa palvelun toimituksen valmistelun, kun ostotilaus on saatu asiakkaalta	X	
Tiedottaa asiakasta ja ilmoittaa projektin alkamis- ja päättymispäivät työsuunnitelmassa kuvatun aikataulun perusteella	X	
Käynnistää säännöllisen viestinnän asiakkaan kanssa projektin tilasta	X	
Jos asiakas valitsee Onsite OS Migration -palvelun: Sopii tapaamisen asiakkaan/työntekijän kanssa sekä toimittaa ja suorittaa Onsite OS -palvelun	X	
Jos asiakas valitsee Remote-/Remote+ OS Migration -palvelun: Laatii toteutettavuuden osoituksen, joka kattaa sovitun määrän käyttäjiä ja sovelluksia, vahvistaakseen, että ratkaisu- ja toteutusprosessit toimivat asianmukaisesti	X	
Jos asiakas valitsee Remote-/Remote+ OS Migration -palvelun: Kun toteutettavuus on todistettu onnistuneesti, käyttöönoton aloittaminen tuotantoympäristössä vaatii kuittauksen		X
Jos asiakas valitsee Remote-/Remote+ OS Migration -palvelun: Suorittaa etäpäivityksen		X
Jos asiakas valitsee Remote-/Remote+ OS Migration -palvelun: Ajoittaa palvelun toimituksen arvioinnin	X	X
Jos asiakas valitsee Remote-/Remote+ OS Migration -palvelun: Hyväksyy HP:n ratkaisun		X
Jos asiakas valitsee Remote+ OS Migration -palvelun: Lähettää insinöörin paikan päälle tai tarjoaa puhelinnumeron, josta asiakas voi tavoittaa etäinsinöörin	X	
Jos asiakas valitsee Remote-/Remote+ OS Migration -palvelun: Ilmoittaa asiakkaalle etäpäivityksen tilan, kunnes päivitys on valmis	X	
Hyväksyy palvelutoimituksen lopullisesti		X

## Palvelun tilaaminen

Kaikki HP Onsite-, Remote- ja Remote+ OS Migration Service -palvelut voidaan tilata erillisinä palveluina. Palvelujen vahvistaminen, viestiminen toimituslähteelle sekä onnistunut käyttöönotto edellyttävät, että asiakkaat luovuttavat HP:lle täydelliset tiedot vaatimuksista käyttäen HP:n tarjoamaa prosessia ja antavat riittävästi aikaa palvelun valmistelemiseksi ennen sen suorittamista.

Remote- ja Remote+ OS Migration -palvelut vaativat vähintään 2 000 tietokonetta. Remote-/Remote+ -palvelut edellyttävät HP:n arviointi- ja strategiapalvelua, HP Web App Accelerator -palvelua Internet Explorer 11 -selaimelle, HP Windows -sovellusten muutospalvelua Windows 10:lle ja HP PC Image Design and Build Service -palvelua Windows 10:lle.

Palvelut voi tilata kahdella eri tavalla, vaatimuksista riippuen:

- Tuotteena – Asiakas saa tuotenumerot ja laskun välitöntä maksamista varten. Palveluiden tuotenumerot sisältyvät työsuunnitelmaan.
- Palvelusopimuksena – Asiakasta laskutetaan sopimuksen keston ajan. Vaiheittaisessa toimituksessa laskutus tapahtuu palvelutoimitusten mukaan.

### Lisätietoja

[hp.com/go/configureanddeploy](http://hp.com/go/configureanddeploy)

Tilaa uusimmat päivitykset osoitteesta  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

HP-palveluihin sovelletaan HP:n voimassa olevia palveluehtoja, jotka on toimitettu asiakkaalle tai joihin on viitattu ostotapahtuman yhteydessä. Asiakkaalla saattaa voimassa olevan paikallisen lainsäädännön perusteella olla muita oikeuksia, joihin HP:n palveluehdot tai HP-tuotteeseen sisältyvä HP:n takuunrajoitusilmoitus eivät vaikuta millään tavalla.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Näitä tietoja voidaan muuttaa ilman erillistä ilmoitusta. Kaikki HP:n tuotteita ja palveluja koskevat takuut kuvataan nimenomaisissa takuulausekkeissa, jotka toimitetaan kyseisten tuotteiden ja palveluiden mukana. Mikään tämän asiakirjan sisältö ei muodosta lisätakuuta. HP ei vastaa tämän asiakirjan sisältämistä teknisistä tai toimituksellisista virheistä tai puutteista.

Microsoft ja Windows ovat Microsoft Corporationin Yhdysvalloissa ja/tai muissa maissa rekisteröimiä tavaramerkkejä tai tavaramerkkejä.

4AA6-4610FIE, maaliskuu 2016

