



Service HP de migration du système d'exploitation vers Windows 10 : sur site, à distance et à distance+

Services de configuration et de déploiement HP

Avantages du service

- Réalisez facilement la migration vers l'environnement Windows 10
- Comprenez les tenants et aboutissants de la migration, notamment les délais et ressources nécessaires
- Sélectionnez la modalité de prestation de votre choix : sur site, à distance ou à distance+
- Réduisez les perturbations d'activité lors de la migration
- Permettez à vos employés de migrer en toute facilité vers leur nouvel environnement de travail

Principales caractéristiques du service

- Planification du service
- Préparation
- Plan de déploiement du projet
- Modifications de l'infrastructure/du système
- Déploiement de la production : sur site, à distance ou à distance+
- Migration sur site (sur site uniquement)
- Orientation des utilisateurs finaux (sur site uniquement)
- Acceptation des clients

Aperçu du service

La sortie de Windows 10 représente un changement majeur au niveau de l'écosystème des entreprises. Elle signifie que l'évolution vers l'offre de logiciel en tant que service s'applique désormais au bureau et s'intègre à de nombreuses autres solutions Microsoft dans les domaines de la sécurité et de la gestion des systèmes, des périphériques mobiles et des licences. Ces changements impliquent de nombreux défis à surmonter pour les entreprises. HP propose un large éventail de services pour franchir chaque phase majeure du processus de migration relative à l'infrastructure, aux systèmes, ainsi qu'aux applications. La phase finale de la migration correspond au processus de déploiement lui-même.

Afin d'aider les sociétés telles que la vôtre à générer un maximum de valeur grâce à l'adoption de ce nouvel écosystème, HP a créé le service de migration du système d'exploitation vers Windows 10, avec trois options de prestation au choix : sur site, à distance ou à distance+. HP collaborera avec vous lors de la phase de planification pour étudier et établir la meilleure stratégie à suivre pour la suite du processus. Vous pourrez ensuite faire votre choix sur la prestation du service.

Si vous choisissez le service de migration du système d'exploitation HP sur site, HP enverra un ingénieur qui se déplacera sur votre lieu de travail. Une fois votre nouvelle image et vos nouvelles applications Windows 10 reçues, celui-ci se chargera de migrer physiquement les ordinateurs de tous vos employés vers le nouvel environnement. Cet ingénieur proposera également à vos employés une formation de base sur ce nouveau système d'exploitation, d'une durée de 15 minutes.

Le service HP de migration du système d'exploitation à distance s'appuie également sur le travail réalisé lors de la phase d'évaluation et de stratégie, afin de finaliser la conception complète de la solution, mais aussi de créer un programme d'exécution pour le plan de déploiement de l'architecture précédemment élaboré, et d'effectuer les tâches de migration à distance. Le résultat : une migration complète pour tous les utilisateurs et sites déterminés au préalable.

Le service HP de migration du système d'exploitation à distance+ vous garantit une assistance supplémentaire par rapport au service à distance, grâce à l'accès à un expert qui répondra à vos questions ou se chargera d'apporter une solution à vos problèmes liés à la migration, par téléphone ou directement sur site.

En fonction de vos exigences spécifiques en matière de migration et d'environnement, vous pouvez choisir une des trois options de prestation de service disponibles, ou une combinaison de ces dernières.

Les éléments clés de ce service sont les suivants :

- L'élaboration d'un plan de spécifications fonctionnelles, qui met l'accent sur les services, processus et paramètres de configuration concernés
- Une preuve de concept destinée à valider les processus, paramètres de configuration et applications compatibles identifiés avant le déploiement de la production
- L'exécution du plan d'architecture convenu pour le déploiement de la production, via une prestation sur site, à distance ou à distance+ (élaboré lors de la phase d'évaluation et de stratégie)
- La documentation complète sur le projet et sa réalisation
- Un ingénieur HP ou prestataire de service autorisé, disponible sur site ou à distance pour répondre aux questions de vos employés et trouver une solution aux problèmes liés à la migration (sur site et à distance+ uniquement)

Caractéristiques

Tableau 1. Caractéristiques du service

Caractéristique	Modalités de prestation
Planification des services	HP ou un prestataire de service autorisé collabore avec le client pour planifier toutes les opérations nécessaires, y compris l'identification des conditions préalables requises pour le service, et définir un calendrier d'exécution avec les parties prenantes identifiées côté client. HP ou son prestataire de service autorisé travaille ensuite avec le client pour planifier un rendez-vous.
Préparation	HP ou son prestataire de service autorisé reçoit l'image ou les applications devant être chargées sur les ordinateurs au format requis par HP, et une clé de licence spécifique doit être fournie. Si le client a choisi les services de transformation d'applications HP, celui-ci possèdera déjà les images et applications nécessaires ; dans le cas contraire, le client devra les fournir à HP.
Plan du projet de déploiement	Le spécialiste de service HP ou le prestataire de service autorisé développe un plan précisant les tâches du projet, les liens entre les tâches et l'utilisation des ressources.
Modifications de l'infrastructure/du système	Le spécialiste de service HP ou le prestataire de service autorisé exploite les données d'audit de la phase d'évaluation pour identifier les mises à jour de l'infrastructure et du système nécessaires afin de permettre la migration. Le client est ensuite chargé d'effectuer ces montées en gamme ou mises à jour.
Déploiement de la production	Le spécialiste de service HP ou prestataire de service autorisé met ensuite en œuvre le plan d'architecture pour le déploiement de la production, convenu avec le client, et élabore la documentation complète relative au projet.
Migration sur site (sur site uniquement)	Le spécialiste de service HP ou prestataire de service autorisé se rend sur le site du client au moment convenu avec celui-ci afin d'effectuer la migration du système d'exploitation.
Orientation des utilisateurs finaux (sur site uniquement)	Ce service inclut également un aperçu rapide des fonctionnalités proposées par le nouveau système d'exploitation offert à l'opérateur clé désigné par le client.
Acceptation des clients	HP ou son prestataire de service autorisé obtient la signature du client sur le certificat d'acceptation/formulaire de réalisation du projet.

Responsabilités du client

Processus de migration de système d'exploitation sur site

Accès au site et au produit

Le client doit garantir l'accès aux bâtiments, étages, bureaux individuels, bureaux, laboratoires et salles où le service doit être assuré à la date où la prestation de service est planifiée. De plus, il doit également fournir un espace de travail et des équipements situés suffisamment près du produit, et garantir l'accès à toute information, ressource client et infrastructure requise ainsi que leur utilisation, tel que déterminé par HP, afin d'assurer la prestation du service de migration du système d'exploitation pour les produits concernés et de permettre à l'agent de service HP d'assurer la migration. Tout ordinateur faisant l'objet de la migration doit être en état de fonctionnement tel que défini par HP. Les ressources client incluent notamment un représentant et contact présent sur le site, qui identifiera les modules, laboratoires, bureaux et salles où la migration doit être effectuée.

Accès aux images et applications en fonctionnement/amorçables

Le client doit veiller à ce que les nouvelles images et applications amorçables, ainsi que les instructions de migration et de configuration des données, soient fournies à HP sur demande, de manière acceptable selon HP, afin de permettre d'effectuer la migration du PC de manière correcte.

Espace dégagé

La zone où s'effectue la migration du PC doit être entièrement dégagée. Un espace suffisant doit être garanti au spécialiste de service HP ou prestataire de service autorisé afin qu'il puisse effectuer la migration.

Planification d'un rendez-vous

Les commandes sont passées pour chaque site client. Il incombe à l'acheteur de fournir à HP le nom, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone et le numéro du contact présent sur le site client dans le cadre du processus de commande du service. Le prestataire de service autorisé par HP convient ensuite d'un rendez-vous avec ce contact et clarifie les détails relatifs au service nécessaires. Ce dernier doit être en mesure de parler et d'écrire la langue spécifique du site où la prestation est effectuée, ou savoir parler, écrire et lire l'anglais.

Gestion du projet

La gestion globale du projet est assurée par le client, ou commandée comme service géré séparé auprès de HP ou d'un tiers. HP ou son prestataire de service autorisé planifie ensuite un rendez-vous avec une personne sur chaque site client. Il est ensuite de la responsabilité du client de contacter ou d'informer les différents utilisateurs finaux concernés. Il lui incombe également de fournir un plan détaillé (précisant les bâtiments, étages, bureaux, utilisateurs, nouveaux modèles d'appareils et numéros ou références des ressources concernées, etc.) au prestataire autorisé pour permettre la prestation du service. Des paramètres additionnels tels que le mot de passe du BIOS, le nom de l'ordinateur, du domaine et de l'administrateur, son mot de passe, ainsi que le nom du compte/d'utilisateur et le mot de passe de chaque utilisateur sont également requis afin de permettre l'accès aux paramètres de sécurité, aux connexions réseau et aux services d'authentification et de numérisation. Le client doit accorder toutes les approbations nécessaires, fournir toutes les informations requises telles que les adresses IP, et s'assurer de la disponibilité de tout matériel, logiciel et micrologiciel dont le spécialiste de service HP peut avoir besoin lors de la prestation de ce service.

Si la gestion ou la coordination du déploiement du projet du client est effectuée dans un pays dont la langue maternelle n'est pas l'anglais, le contact client présent sur le site doit être en mesure de parler et d'écrire la langue spécifique du site où la prestation est effectuée, ou savoir parler, écrire et lire l'anglais.

Licences

Le client doit disposer de logiciels possédant une licence et une clé valide, le cas échéant, afin que HP puisse effectuer les installations requises. HP n'est en aucun cas responsable de la vérification des licences ou de la validité des logiciels fournis par le client lors des installations.

Configuration du réseau d'imprimantes

Le client est responsable de la programmation des adresses IP et des paramètres réseau, ainsi que de la vérification des fonctionnalités des imprimantes en réseau.

Responsabilités globales

Sauvegarde des données

Il est de la responsabilité du client de sauvegarder toute donnée, tout fichier ou tout programme lui appartenant avant le début de la prestation des services de migration, et d'être en mesure de les récupérer en cas de perte ou d'altération. Le client doit mettre en place un système ou une procédure de sauvegarde séparé(e).

Environnement dangereux

Si la zone de travail attribuée à HP présente des risques potentiels pour la santé ou la sécurité des employés HP ou agents de service, le client doit en informer HP. HP se réserve le droit de reporter la migration du système d'exploitation sur site jusqu'à ce que le client remédie à ces risques.

Représentant autorisé

Le client doit désigner un représentant autorisé qui doit être présent lors de la prestation des services de migration de système d'exploitation sur site par les spécialistes de service HP ou prestataires de service autorisés sur le site client. Ce dernier devra être en mesure de parler et d'écrire la langue spécifique du site où la prestation est effectuée, ou savoir parler, écrire et lire l'anglais.

Exigences spécifiques

Le client doit remplir les conditions indiquées ci-dessus pour tous les services spécifiques achetés.

Processus de migration de système d'exploitation à distance

En plus des responsabilités relatives à la gestion du projet indiquées ci-dessus, le client ayant choisi le service de migration du système d'exploitation à distance doit également :

- Désigner une personne de son personnel, qui sera chargée d'accorder au nom du client toutes les approbations, de fournir toutes les informations requises, et d'être disponible pour aider HP à faciliter la prestation du service
- Permettre l'accès à distance nécessaire pour assurer la prestation du service
- Effectuer toute autre action requise pour aider HP à identifier et résoudre les problèmes potentiels, tel qu'exigé par HP
- Veiller à la participation des parties prenantes clés désignées lors des phases essentielles de la prestation de service, telles que la preuve de concept
- Répondre à toutes les exigences préalables identifiées lors de la planification effectuée en amont de la prestation de service

Processus de migration de système d'exploitation à distance+

Les responsabilités du client indiquées pour la migration de système d'exploitation à distance s'appliquent également à la prestation à distance+. Si une assistance sur site est requise dans le cadre de l'option à distance+, le client devra :

- Accorder à HP un accès intégral et sans restriction à tous les sites où le service doit être assuré
- Offrir un espace de travail approprié pour la prestation de service

Dispositions générales/autres exclusions

Heures d'accès

Les services HP de migration de système d'exploitation sur site, à distance et à distance+ sont assurés dans le cadre des horaires de travail HP standard locaux, pendant les jours ouvrables locaux normaux de HP, hors congés.

Sous-traitance

HP peut (a) sous-traiter l'exécution de l'une de ses obligations (en totalité ou en partie) à un tiers, y compris à des prestataires de service agréés par HP, ou (b) céder ou transférer à tout moment ce contrat de service à une autre entité de HP, sous réserve d'une notification écrite.

Lieu d'exécution

Les migrations sont effectuées dans le pays où la commande de service a été passée.

Matériel compatible

Les ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, clients légers, stations de travail, appareils et terminaux de point de vente au détail, ainsi que les tablettes HP et d'autres marques, sont pris en charge par ce service.

Frais additionnels

HP se réserve le droit de facturer, sur la base du matériel et de la main-d'œuvre, toute tâche supplémentaire sortant du cadre de la tarification de service effectuée, résultant d'une nécessité de satisfaire aux conditions préalables du service ou à toute autre condition non remplie par le client.

Coopération

La capacité de HP à assurer la prestation de ce service dépend de la coopération totale du client en temps voulu, ainsi que de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit à HP.

Spécifications/cahier des charges

Le service sera assuré à la fois par des interventions sur site et des prestations de service à distance, comme convenu avec le client au moment de la planification. HP déterminera le service de migration du système d'exploitation le mieux adapté en fonction des exigences du client et intégrera cette information dans le cahier des charges proposé au client.

Ces services :

- seront déterminés d'un commun accord via le cahier des charges proposé par HP au client ;
- seront limités aux produits livrables, aux délais et aux modalités et conditions indiqués dans le cahier des charges ;
- pourront être assurés par un prestataire de service HP autorisé.

Limites du service

Toutes les prestations qui ne figurent pas explicitement dans ce document sont exclues de ce service.

Responsabilités liées au service

Le tableau 2 dresse la liste des actions et des conditions préalables qui relèvent des rôles et responsabilités de HP et du client.

Tableau 2. Responsabilités liées au service

Activité	HP	Client
Le client achète 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/expert de service	X	

Activité	HP	Client
Un architecte de solution/expert de service est désigné pour analyser les demandes du client et organiser les réunions de planification	X	
Affectation d'experts solution pour décrire les demandes du client, répondre aux questions de HP et définir les critères d'acceptation du client		X
Une ou plusieurs réunion(s) de planification a(ont) lieu avec les principales parties prenantes pour parvenir à un accord sur la portée, les priorités et les délais de la prestation de service	X	X
Des outils logiciels sont déployés pour recueillir les informations nécessaires, sur la base de l'accord convenu avec le client	X	
Proposition d'un cahier des charges incluant les critères d'acceptation du client, l'échéancier, la tarification et les conditions d'engagement, et remise des informations du bon de commande au client	X	
Acceptation de l'échéancier, de la tarification et des termes et conditions d'engagement indiqués dans le cahier des charges, et des détails du bon de commande (BDC)		X
Envoi du bon de commande à HP pour la mise en place du service, selon les modalités et conditions stipulées dans le cahier des charges, puis envoi de l'ordre de service à HP		X
Démarrage de la mise en place du service, uniquement à la réception du bon de commande du client	X	
Communication au client des dates de début et de fin du projet, en fonction des délais précisés dans le cahier des charges	X	
Mise en place d'une communication régulière avec le client sur l'état du projet	X	
Si le client choisit la migration du système d'exploitation sur site : planification d'un rendez-vous avec le client/l'employé, et prestation complète du service de migration du système d'exploitation sur site	X	
Si le client choisit la migration du système d'exploitation à distance/à distance+ : élaboration d'une preuve de concept indiquant le nombre total convenu d'utilisateurs et applications afin de vérifier que la solution et les processus de déploiement se déroulent comme prévu	X	
Si le client choisit la migration du système d'exploitation à distance/à distance+ : une fois la preuve de concept rédigée, signature d'une autorisation de transition vers la phase de développement de la production		X
Si le client choisit la migration du système d'exploitation à distance/à distance+ : exécution de la migration à distance		X
Si le client choisit la migration du système d'exploitation à distance/à distance+ : planification d'une session de vérification de la prestation de service	X	X
Si le client choisit la migration du système d'exploitation à distance/à distance+ : acceptation de la solution HP		X
Si le client choisit la migration du système d'exploitation à distance+ : désignation d'un ingénieur présent sur site ou d'un numéro de téléphone auquel un ingénieur à distance peut être joint par le client	X	
Si le client choisit la migration du système d'exploitation à distance/à distance+ : communication du statut de la migration à distance au client jusqu'à ce que la migration soit effectuée	X	
Acceptation de l'achèvement de la prestation de service		X

Informations sur la commande

Tous les services HP de migration du système d'exploitation sur site, à distance et à distance+ peuvent être commandés en tant que services indépendants. Pour garantir la validation, la communication à la source de livraison et le déploiement efficace des services, le client doit communiquer à HP toutes ses exigences spécifiques en utilisant la procédure fournie par HP et prévoir un temps de configuration suffisant avant que le service puisse être effectué.

Le volume minimum requis pour le service de migration du système d'exploitation à distance et à distance+ est de 2 000 ordinateurs. Les exigences pour le service à distance/à distance+ incluent notamment HP Assessment and Strategy Service, HP Web App Accelerator Service pour Internet Explorer 11, HP Windows Application Transformation Service pour Windows 10 et HP PC ImageDesign and Build Service pour Windows 10.

Les services peuvent être commandés de deux manières différentes, en fonction des exigences.

- En tant que produit : le client reçoit les références produit et une facture pour un paiement immédiat. Les références produit sont fournies dans le cahier des charges.
- En tant que contrat de service : le client est facturé sur la durée de vie du contrat. Pour les livraisons échelonnées, les factures sont émises au fur et à mesure de la prestation des services.

En savoir plus

hp.com/go/configureanddeploy

Abonnez-vous pour rester informé

hp.com/go/getupdated

Les services HP sont régis par les conditions générales applicables aux différents services HP, qui sont remises au client ou lui sont indiquées lors de l'achat. Le client peut disposer de droits supplémentaires au titre des lois locales applicables, qui ne peuvent en aucun cas être affectés par les conditions générales applicables au service HP ou par la garantie limitée accompagnant le produit HP.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Les informations figurant dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont celles stipulées dans les déclarations formelles de garantie accompagnant ces produits et services. Les informations contenues dans ce document ne constituent en aucun cas une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou linguistiques qui pourraient être constatées dans le présent document.

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

4AA6-4610FRE, mars 2016

