



# Servizio HP di Migrazione del Sistema Operativo per Windows 10: On-site, Remote e Remote+

## Servizi di configurazione e deployment HP

### Vantaggi del servizio

- Assicurarsi una migrazione verso l'ambiente Windows 10 priva di problemi
- Comprendere le tempistiche e le risorse richieste per completare la migrazione
- Selezionare il metodo di erogazione prescelto: On-site, Remote o Remote+
- Ridurre le interruzioni operative durante la migrazione
- Una migrazione verso il nuovo ambiente senza alcuna difficoltà

### Caratteristiche principali del servizio

- Pianificazione del servizio
- Preparazione
- Pianificazione del progetto di deployment
- Modifiche all'infrastruttura/sistema
- Deployment della produzione: On-site, Remote o Remote+
- Migrazione on-site (solamente per l'opzione on-site)
- Orientamento degli utenti finali (solamente per l'opzione on-site)
- Accettazione da parte del cliente

### Panoramica del servizio

L'uscita di Windows 10 rappresenta un grande cambiamento dell'ecosistema per le imprese. Comporta il passaggio a una implementazione software "as a service sui desktop", e integra una serie di altre soluzioni Microsoft nell'ambito della gestione del sistema, della gestione dei dispositivi mobili, della protezione e delle licenze. Tutte queste modifiche rappresentano sfide impegnative per le aziende. HP fornisce una serie di servizi volti ad affrontare ogni singola e importante fase del processo di migrazione che coinvolge l'infrastruttura, i sistemi e le applicazioni. La fase finale della migrazione si focalizza sull'attività di deployment vera e propria.

HP ha sviluppato il servizio di Migrazione del Sistema Operativo per Windows 10 caratterizzato da tre opzioni di erogazione, On-site, Remote e Remote+, affinché l'adozione di questo nuovo ecosistema consenta alle aziende come la tua di generare il massimo valore possibile. HP lavorerà al tuo fianco durante la fase di pianificazione al fine di valutare e mettere a punto la migliore strategia da intraprendere. Successivamente, potrai decidere la modalità di erogazione del servizio che preferisci.

Il servizio HP di Migrazione del Sistema Operativo On-site prevede l'invio, da parte di HP, di un tecnico presso la sede dell'azienda. Dopo aver ricevuto l'immagine e le applicazioni basate sul nuovo Windows 10, il tecnico on-site si occuperà della migrazione fisica dei PC dei tuoi collaboratori verso il nuovo ambiente. Provvederà, inoltre, a fornire ai collaboratori un training di orientamento con nozioni di base in merito al nuovo sistema operativo della durata di 15 minuti.

Anche il servizio Remote prevede delle fasi di valutazione e strategia che porteranno allo sviluppo di una soluzione tecnica, alla creazione di un programma di attuazione compatibile con il piano dell'architettura di deployment precedentemente messo a punto, e all'esecuzione di tutte le attività relative alla migrazione da remoto. Il risultato finale è una migrazione eseguita in base al numero degli utenti e delle posizioni concordato.

Il servizio HP di Migrazione del Sistema Operativo Remote+ offre un ulteriore livello di assistenza rispetto a quello Remote, mediante l'assistenza di un esperto disponibile on-site o al telefono nel caso in cui sorgessero domande o problematiche relative alla migrazione.

A seconda delle esigenze specifiche in merito all'ambiente o alla migrazione, è possibile procedere con il metodo di erogazione del servizio prescelto oppure optare per una combinazione delle tre opzioni disponibili.

Gli elementi principali del servizio comprendono:

- Completamento del piano di specifiche funzionali che delinea le impostazioni di configurazione, i processi e i servizi nell'ambito del progetto
- Un proof of concept atto a convalidare i processi, le impostazioni di configurazione e la compatibilità delle applicazioni individuate prima dell'attività di deployment
- Attuazione del piano dell'architettura del deployment di produzione concordato, mediante le opzioni di erogazione On-site, Remote o Remote+ (messo a punto durante le fasi di valutazione e strategia)
- Tutta la documentazione relativa al progetto e al completamento del progetto
- Un tecnico HP o un fornitore di servizi autorizzato fornisce assistenza da remoto oppure on-site per ogni problematica o domanda inerente la migrazione da parte dei collaboratori (solamente per le opzioni On-site e Remote+)

## Specifiche

**Tabella 1.** Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Specifiche di fornitura
<b>Pianificazione del servizio</b>	HP o un fornitore di servizi autorizzato HP lavorerà con il cliente alla pianificazione di tutte le attività necessarie, inclusa l'identificazione di eventuali prerequisiti, per definire un programma di implementazione del servizio presso gli utenti interessati. HP o un fornitore di servizi autorizzato HP lavorerà con il cliente per fissare un appuntamento.
<b>Preparazione</b>	HP o un fornitore di servizi autorizzato HP riceverà l'immagine e/o le applicazioni da caricare all'interno del PC nel formato richiesto da HP, e dovrà inoltre essere fornito di un codice di licenza separato. Nel caso in cui il cliente abbia acquistato i servizi di Image Design e Application Transformation da HP, HP sarà già in possesso dell'immagine e/o delle applicazioni; in caso contrario, il cliente è tenuto a fornire a HP tale materiale.
<b>Pianificazione del progetto di deployment</b>	Il tecnico dell'assistenza HP o il fornitore di servizi autorizzato HP definirà un piano che evidenzia le attività del progetto, le dipendenze e l'utilizzo di risorse.
<b>Modifiche di infrastruttura/sistema</b>	Il tecnico dell'assistenza HP o il fornitore di servizi autorizzato HP utilizzerà i dati generati durante la fase di valutazione ed identificherà infrastruttura e aggiornamenti del sistema necessari per consentire la migrazione. Il cliente sarà responsabile dell'esecuzione di eventuali upgrade o aggiornamenti.
<b>Deployment della produzione</b>	Il tecnico dell'assistenza HP o il fornitore di servizi autorizzato HP attuerà il piano dell'architettura del deployment di produzione e completerà tutta la documentazione relativa al progetto.
<b>Migrazione on-site (solamente per l'opzione on-site)</b>	Il tecnico dell'assistenza HP o il fornitore di servizi autorizzato HP si recherà presso la sede del cliente nel giorno e nell'ora concordata per avviare la migrazione del sistema operativo.
<b>Orientamento per gli utenti finali (solamente per l'opzione on-site)</b>	Il servizio offre ai principali operatori individuati dal cliente una panoramica di nozioni fondamentali in merito alle funzionalità del nuovo sistema operativo.
<b>Accettazione da parte del cliente</b>	HP o il fornitore di servizi autorizzato HP otterrà l'approvazione da parte del cliente per il modulo relativo al Certificato di accettazione/completamento del progetto.

## Responsabilità del cliente

### Attività di Migrazione del Sistema Operativo On-site

#### Accesso a sito e prodotto

Il cliente è tenuto a garantire l'accesso all'edificio, ai piani, alle postazioni individuali, agli uffici, ai laboratori e alle stanze in cui verrà erogato il servizio nelle date e negli orari concordati. Il cliente è inoltre tenuto a fornire un'area e strutture di lavoro a una ragionevole distanza dai prodotti, oltre all'accesso a e all'utilizzo delle informazioni, delle risorse del cliente e delle strutture, in accordo con quanto ragionevolmente indicato come necessario da HP per poter fornire il servizio di Migrazione del Sistema Operativo per i prodotti e consentire al tecnico HP di supportare l'attività di migrazione. È necessario che i PC sui quali deve essere eseguita la migrazione siano funzionanti, come definito da HP. Le risorse del cliente includono un addetto e un contatto allo scopo di identificare le postazioni, gli uffici, i laboratori e le stanze nei quali avverranno le migrazioni.

#### Accesso all'immagine/applicazione di avvio/di lavoro

Il cliente è tenuto ad assicurare che la nuova immagine e le applicazioni di avvio, così come le istruzioni sulla configurazione e sulla migrazione dei dati, siano forniti a HP quando richieste, in una modalità che sia accettabile e che consenta a HP di eseguire correttamente la migrazione.

#### Spazi necessari

L'area nella quale verranno posizionati i PC per la migrazione deve essere sgombra. È necessario fornire al tecnico dell'assistenza HP o al fornitore di servizi autorizzato HP lo spazio sufficiente per eseguire la migrazione.

#### Prenotazione dell'appuntamento

Gli ordini saranno eseguiti per sede. Il responsabile acquisti è tenuto a fornire nome del contatto, indirizzo email, numero di telefono e numero delle risorse presso la sede del cliente come parte del processo di ordinazione del servizio. Il fornitore di servizi autorizzato HP organizzerà un appuntamento con il contatto presso la sede e definirà i dettagli del servizio richiesti. Il contatto presso il cliente avrà competenze (scritte e orali) nella propria lingua madre (specifica del sito) o sarà in grado di parlare, leggere e scrivere in lingua inglese.

### **Gestione del progetto**

La generale gestione del progetto verrà affidata al cliente oppure ordinata come servizio di gestione separato da HP o da parti terze. HP o un fornitore di servizi autorizzato HP fisserà un appuntamento con qualcuno presso la sede del cliente. Sarà responsabilità del cliente contattare o informare i propri utenti finali. Il cliente è tenuto a fornire un piano dettagliato (edificio, piano, colonna, scrivania, utente, modello del nuovo dispositivo, numero di serie dell'etichetta dell'asset, ecc.) al fornitore di servizi autorizzato HP per consentire l'erogazione del servizio. Sono inoltre richiesti alcuni parametri addizionali quali password del BIOS, nome computer, nome dominio, nome dell'amministratore, account/nome utente e password utente per le impostazioni di sicurezza, le connessioni di rete e i servizi di autenticazione e imaging. Il cliente concederà tutte le autorizzazioni; fornirà informazioni, come gli indirizzi IP; e garantirà al tecnico dell'assistenza HP la piena disponibilità di tutti i componenti hardware, firmware e software necessari per la fornitura del servizio.

Se la gestione del progetto o la coordinazione del deployment del cliente viene eseguito in un paese di lingua non inglese, il contatto presso il cliente avrà competenze (scritte e orali) nella propria lingua madre (specifica del sito) o sarà in grado di parlare, leggere e scrivere in lingua inglese.

### **Licenze**

Il cliente è tenuto a fornire software concessi in licenza corredati da chiavi valide, ove possibile, al fine di consentire l'esecuzione delle installazioni da parte di HP. HP non è tenuta a verificare tali licenze o la validità del software fornito dal cliente per procedere con le installazioni.

### **Installazione della rete di stampa**

Il cliente è tenuto ad eseguire la programmazione dell'indirizzo IP e delle impostazioni di rete, oltre alla verifica delle funzionalità della stampante in rete.

### **Responsabilità generali**

#### *Backup dei dati*

Il cliente è tenuto ad eseguire il backup di tutti i file, dati o programmi precedentemente all'avvio dei servizi di migrazione e dovrà essere in grado di eseguire la ricostruzione di file, dati o programmi perduti o alterati. Il cliente è tenuto a mantenere un sistema o una procedura di backup separata.

#### *Ambiente nocivo*

Il cliente è tenuto a informare HP nel caso in cui l'area di lavoro assegnata a HP si trovi in un ambiente potenzialmente nocivo alla salute o alla sicurezza dei dipendenti HP o degli addetti al servizio HP. HP potrebbe posporre la Migrazione del Sistema Operativo on-site finché il cliente non abbia posto rimedio a tale situazione.

#### *Rappresentante autorizzato*

Il cliente è tenuto a garantire la presenza di un rappresentante durante l'erogazione del servizio di Migrazione del Sistema Operativo presso la propria sede da parte di un tecnico dell'assistenza HP o di un fornitore di servizi autorizzato HP. Tale rappresentante avrà competenze (scritte e orali) nella propria lingua madre (specifica del sito) o sarà in grado di parlare, leggere e scrivere in lingua inglese.

#### *Requisiti specifici*

Il cliente è tenuto ad adempiere le responsabilità menzionate sopra in relazione al servizio specifico acquisito.

### **Attività di Migrazione del Sistema Operativo Remote**

Oltre alle responsabilità di gestione del progetto delineate qui sopra, il cliente che acquista il servizio di Migrazione del Sistema Operativo Remote è tenuto a:

- Assegnare un addetto del proprio staff che, per conto del cliente, conceda tutte le autorizzazioni, fornisca le informazioni e sia altrimenti disponibile ad assistere HP agevolando la fornitura del servizio
- Autorizzare l'accesso da remoto necessario per l'erogazione del servizio
- Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate ad aiutare HP a identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP
- Assicurare, come concordato, il coinvolgimento dei principali stakeholder durante le fasi critiche di fornitura del servizio, come la fase del proof of concept (POC)
- Soddisfare tutti gli eventuali prerequisiti durante le sessioni di pianificazione, precedentemente alla fornitura del servizio

### Attività di Migrazione del Sistema Operativo Remote+

Le responsabilità del cliente per il servizio di Migrazione del Sistema Operativo Remote sono valide anche per la fornitura del servizio Remote+. Nel caso in cui sia richiesta assistenza on-site durante l'erogazione del servizio Remote+, il cliente è tenuto a:

- Consentire ad HP accesso completo e senza restrizioni a tutte le sedi interessate alla fornitura del servizio
- Offrire un'area di lavoro adeguata per la fornitura del servizio

## Disposizioni generali/altre esclusioni

### Orario operativo

I servizi HP di Migrazione del Sistema Operativo On-site, Remote e Remote+ saranno forniti nell'ambito dei giorni e degli orari di lavoro di HP, con esclusione delle ferie di HP.

### Subappalto

HP può (a) subappaltare la prestazione dei suoi obblighi, nella loro totalità o in parte, a terze parti, inclusi fornitori di servizi autorizzati HP, o (b) cedere o trasferire il presente Accordo di servizio a un'altra entità HP in qualunque momento, previa comunicazione per iscritto.

### Località di fornitura

Le migrazioni avverranno nel paese in cui il servizio è stato ordinato.

### Hardware supportato

Il presente servizio supporta desktop, notebook, thin client, workstation, dispositivi di punti vendita al dettaglio e tablet a marchio HP e non.

### Costi aggiuntivi

HP si riserva il diritto di addebitare, in base a tempi e materiali, eventuali opere aggiuntive relative al suddetto servizio che si dovessero rendere necessarie per soddisfare i prerequisiti al servizio o altri requisiti non soddisfatti dal cliente.

### Cooperazione

La capacità di HP di fornire questo servizio dipende dalla completa e tempestiva cooperazione del cliente con HP, nonché dall'accuratezza e dalla completezza di qualsiasi informazione e dato fornito dal cliente ad HP.

### Specifiche/Dichiarazione di prestazione d'opera (Statement of Work, SOW)

Il servizio sarà erogato mediante tecniche di fornitura on-site e da remoto, in base a quanto concordato con il cliente nella fase di pianificazione. HP definirà i dettagli del servizio di Migrazione del Sistema Operativo più adeguati sulla base delle richieste del cliente e inserirà tali informazioni all'interno dell'accordo SOW presentato al cliente.

Questi servizi:

- Saranno reciprocamente concordati attraverso l'accordo SOW presentato al cliente da HP
- Saranno limitati ai prodotti finali, alle tempistiche e ai termini e condizioni previsti nell'accordo SOW
- Potrebbero essere eseguiti da un fornitore di servizi autorizzato HP

## Limitazioni al servizio

Le attività e i servizi non chiaramente specificati nel presente documento sono esclusi dal servizio.

## Responsabilità del servizio

La tabella 2 elenca le attività e i prerequisiti del servizio con riferimento ai ruoli e alle responsabilità del cliente e di HP.

**Tabella 2.** Responsabilità relative al servizio

Attività	HP	Cliente
Il cliente richiede il servizio di Migrazione del Sistema Operativo		X
Il team addetto alle vendite raccoglie le richieste del cliente	X	
Il team addetto alle vendite informa il cliente che tali richieste saranno analizzate da un architetto di soluzioni/esperto di servizi	X	

Attività	HP	Cliente
Viene assegnato un architetto di soluzioni/esperto di servizi per l'analisi delle esigenze del cliente e l'organizzazione di meeting di pianificazione	X	
Vengono assegnati esperti per redigere le richieste del cliente, rispondere ai quesiti di HP e definire i criteri per l'accettazione da parte del cliente		X
Si tengono uno o più meeting di pianificazione con i principali stakeholder al fine di raggiungere un accordo in merito a portata, priorità e tempistiche del servizio	X	X
Sulla base dell'accordo stipulato con il cliente, vengono implementati strumenti software per la raccolta delle informazioni richieste	X	
Proposta di un accordo SOW che includa i criteri relativi al consenso del cliente, tempistiche, prezzi, termini e condizioni dell'impegno e fornitura dei dettagli relativi all'ordine d'acquisto (PO) al cliente	X	
Approvazione di tempistiche, prezzi, termini e condizioni dell'impegno e dettagli relativi all'ordine d'acquisto		X
Invio dell'ordine d'acquisto (PO) per la preparazione del servizio in accordo con i termini e le condizioni stabiliti nell'accordo SOW e invio dell'ordine di servizio ad HP		X
Avvio dell'organizzazione per l'erogazione del servizio solo dopo aver ricevuto l'ordine d'acquisto (PO) da parte del cliente	X	
Informazione e comunicazione al cliente sulla data di inizio e fine del progetto in base alle tempistiche citate nella dichiarazione SOW	X	
Avvio di comunicazioni al cliente su base regolare in merito allo stato del progetto	X	
Se il cliente sceglie il servizio di Migrazione del Sistema Operativo On-site: programmazione di un appuntamento con il cliente/collaboratore; fornitura e completamento dell'erogazione del sistema operativo on-site	X	
Se il cliente sceglie il servizio di Migrazione del Sistema Operativo Remote/Remote+: completamento di un POC (proof of concept) che includerà il numero concordato di utenti e applicazioni allo scopo di verificare che la soluzione e i processi di deployment funzionino come previsto	X	
Se il cliente sceglie il servizio di Migrazione del Sistema Operativo Remote/Remote+: successivamente al completamento del POC, il cliente firmerà l'autorizzazione a procedere con la fase di deployment della produzione		X
Se il cliente sceglie il servizio di Migrazione del Sistema Operativo Remote/Remote+: esecuzione della migrazione da remoto		X
Se il cliente sceglie il servizio di Migrazione del Sistema Operativo Remote/Remote+: pianificazione di una revisione di convalida in merito alla fornitura del servizio	X	X
Se il cliente sceglie il servizio di Migrazione del Sistema Operativo Remote/Remote+: accettazione della soluzione proposta da HP		X
Se il cliente sceglie il servizio di Migrazione del Sistema Operativo Remote+: invio di un tecnico presso la sede o predisposizione di un contatto telefonico tramite cui il cliente possa consultare il tecnico da remoto	X	
Se il cliente sceglie il servizio di Migrazione del Sistema Operativo Remote/Remote+: comunicazioni al cliente relative allo stato della migrazione da remoto fino al completamento del processo	X	
Accettazione dell'erogazione del servizio completo		X

## Informazioni sull'ordine

Tutte le opzioni di Migrazione del Sistema Operativo On-site, Remote e Remote+ offerte da HP possono essere ordinate anche singolarmente. Al fine di garantire che i servizi siano convalidati, comunicati al sito di consegna e implementati correttamente, il cliente deve fornire ad HP quanto richiesto in maniera esauriente tramite il processo predisposto da HP e deve consentire tempi di preparazione adeguati prima dell'esecuzione del servizio.

I requisiti di volume minimi per il servizio di Migrazione del Sistema Operativo On-site, Remote e Remote+ sono di 2.000 PC. Prerequisiti per il servizio Remote/Remote+ comprendono i servizi HP Assessment and Strategy, HP Web App Accelerator per Internet Explorer 11, HP Windows Application Transformation per Windows 10 e HP PC Image Design and Build per Windows 10.

I servizi possono essere ordinati in due modi, a seconda delle proprie esigenze:

- Come prodotto: il cliente riceverà i numeri di codice di prodotto e una fattura per procedere al pagamento immediato. I numeri di codice del prodotto verranno forniti nella dichiarazione SOW.
- Come contratto di servizio: al cliente verrà fatturato il periodo di validità del contratto. Per erogazioni del servizio in fasi, le fatture saranno emesse man mano che i servizi vengono completati.

**Per maggiori informazioni, consultare**  
[hp.com/go/configureanddeploy](http://hp.com/go/configureanddeploy)

**Iscriviti per restare aggiornato**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

I servizi HP sono regolati dalle condizioni generali HP previste per il servizio fornito o indicate al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe disporre di ulteriori diritti legali a seconda delle leggi locali applicabili e tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla Garanzia limitata HP fornita con un prodotto HP.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono esposte nelle dichiarazioni di garanzia esplicite che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato o può costituire una garanzia addizionale. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenuti.

Microsoft e Windows sono marchi registrati o marchi di proprietà di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

4AA6-4610ITE, aprile 2016

