



HP OS Migration Service voor Windows 10: Onsite, Remote en Remote+

HP configuratie- en implementatieservices

Voordelen van de service

- Een probleemloze migratie naar Windows 10
- Inzicht in het tijdschema van de migratie en de middelen die daarvoor nodig zijn
- Keuze uit verschillende varianten: Onsite, Remote of Remote+
- Minder onderbreking in de bedrijfsvoering tijdens de migratie
- Naadloze migratie van medewerkers naar hun nieuwe omgeving

Kenmerken van de service

- Serviceplanning
- Voorbereiding
- Projectplan voor de implementatie
- Aanpassing van infrastructuur/systeem
- Implementatie: Onsite, Remote of Remote+
- Migratie ter plekke (alleen bij Onsite)
- Oriëntatie voor eindgebruikers (alleen bij Onsite)
- Acceptatie door klant

Overzicht van de service

Het verschijnen van Windows 10 gaat gepaard met grote wijzigingen in het ecosysteem voor bedrijven. Het aanbieden van software as a service is naar de desktop verplaatst en enkele oplossingen van Microsoft zijn nu geïntegreerd, zoals het systeembeheer, het beheer van mobiele apparaten, de beveiliging en het licentiebeheer. Deze veranderingen zorgen voor een aantal uitdagingen voor bedrijven. HP biedt diverse services aan om elke belangrijke fase van het migratieproces (infrastructuur, systemen, applicaties) in goede banen te leiden. De laatste fase van de migratie is gericht op de eigenlijke implementatie.

HP wil het voor organisaties mogelijk maken om maximaal te profiteren van het nieuwe ecosysteem en heeft daarom de HP OS Migration Service voor Windows 10 ontwikkeld. Deze service is er in drie verschillende varianten: Onsite, Remote en Remote+. Tijdens de planningsfase bepaalt HP in nauw overleg met u wat de beste benadering is. Vervolgens kiest u de variant die uw voorkeur geniet.

Onsite wil zeggen dat HP iemand naar u toestuurt. Nadat u uw nieuwe Windows 10-image en applicaties hebt gekregen, zorgt deze persoon bij u op locatie voor de fysieke migratie van de computer van uw medewerkers naar de nieuwe omgeving. Hij of zij geeft uw medewerkers ook een basistraining van 15 minuten over het nieuwe besturingssysteem.

Remote borduurt voort op de evaluatie- en strategiefase en resulteert in een technisch ontwerp, een uitvoeringsplan voor het eerder opgestelde plan voor de implementatiearchitectuur en op afstand uitgevoerde migratietaken. De migratie wordt uitgevoerd voor het afgesproken aantal gebruikers en locaties.

Remote+ biedt een extra ondersteuningslaag boven op de normale Remote-variant in de vorm van toegang tot een expert die u ofwel telefonisch ofwel ter plaatse kan helpen bij vragen of problemen in verband met de migratie.

Afhankelijk van uw specifieke omgeving en migratiebehoeften kunt u er ook voor kiezen om de drie varianten te combineren.

Belangrijke onderdelen van deze service zijn onder meer:

- oplevering van een functioneel specificatieplan met daarin een overzicht van de scope, processen en configuratie-instellingen;
- een proof of concept om de geïdentificeerde processen, configuratie-instellingen en applicatiecompatibiliteit te valideren vóór implementatie;
- uitvoering van het overeengekomen plan voor de implementatiearchitectuur in de variant Onsite, Remote of Remote+ (voorbereid tijdens de evaluatie- en strategiefase);
- alle documentatie voor het project en de oplevering ervan;
- een HP engineer of geautoriseerd aanbieder van diensten die ofwel op afstand of lokaal beschikbaar is om hulp te verlenen bij problemen of vragen van medewerkers over de migratie (alleen bij Onsite en Remote+).

Specificaties

Tabel 1. Kenmerken van de service

Kenmerk	Uitvoering
Serviceplanning	HP of de geautoriseerd aanbieder van diensten werkt samen met de klant om alle nodige stappen te plannen, waaronder het identificeren van alle vereisten voor de service. Bovendien wordt er een schema opgesteld voor de concrete uitvoering van de service voor alle betrokken partijen van de klant. HP of de geautoriseerd aanbieder van diensten maakt in overleg met de klant een afspraak.
Vorbereiding	HP of de geautoriseerd aanbieder van diensten ontvangt de image en/of de applicaties om te laden op de pc, in het door HP gevraagde format. Hiervoor is een aparte licentiecode nodig. Als de klant Image Design and Application Transformation Services heeft afgenomen bij HP, dan beschikt HP al over de image en/of de applicaties. Zo niet, dan moet de klant deze alsnog bezorgen aan HP.
Projectplan voor de implementatie	De servicespecialist van HP of de geautoriseerd aanbieder van diensten stelt een plan op met daarin de taken, relaties en inzet van personen voor het project.
Aanpassing van infrastructuur/systeem	De servicespecialist van HP of de geautoriseerd aanbieder van diensten gebruikt de auditgegevens van de evaluatiefase en bepaalt welke infrastructuurupgrades en systeemupdates nodig zijn voor de verdere migratie. De klant is zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van deze upgrades of updates.
Implementatie	De servicespecialist van HP of de geautoriseerd aanbieder van diensten voert het overeengekomen plan voor de implementatiearchitectuur uit en stelt alle projectdocumentatie op.
Migratie ter plekke (alleen bij Onsite)	De servicespecialist van HP of de geautoriseerd aanbieder van diensten is op de afgesproken datum/tijd op de locatie van de klant aanwezig om de migratie van het besturingssysteem uit te voeren.
Oriëntatie voor eindgebruikers (alleen bij Onsite)	Deze service biedt de door de klant aangeduide persoon een basisoverzicht van de functionaliteit van het nieuwe besturingssysteem.
Acceptatie door de klant	HP of de geautoriseerd aanbieder van diensten laat het acceptatiecertificaat/ oplevering van het project aftekenen door de klant.

Verplichtingen van de klant

Activiteiten bij een migratie in de variant Onsite

Toegang tot locatie en producten

De klant moet ervoor zorgen dat het gebouw, de verdieping, de afzonderlijke werkplekken, kantoren en andere werkruimten waar de dienst moet worden verleend toegankelijk zijn op de overeengekomen datum en tijd. Verder zorgt de klant ervoor dat werkruimte en faciliteiten beschikbaar zijn binnen redelijke afstand tot de producten, evenals toegang tot en gebruik van informatie, personen en faciliteiten van de klant, zoals HP redelijkerwijs noodzakelijk acht, om de migratie uit te voeren voor de producten en om het HP servicebedrijf te helpen bij de migratie. De te migreren pc moet werken zoals door HP bepaald. Onder personen van de klant wordt verstaan een vertegenwoordiger en contactpersoon voor de desbetreffende locatie, die kan aanwijzen waar de werkplekken, kantoren en andere werkruimten zich bevinden waar migratie moet plaatsvinden.

Toegang tot een image en applicaties die normaal werken

De klant moet ervoor zorgen dat HP het nieuwe opstartbare image en alle verder benodigde applicaties krijgt, als HP daarom vraagt, evenals instructies voor datamigratie en configuratie, op een manier die acceptabel is voor HP, zodat HP de pc op een correcte manier kan migreren.

Opgeruimde omgeving

De ruimte waar de te migreren pc zich bevindt moet vrij toegankelijk en opgeruimd zijn. De servicespecialist van HP of de geautoriseerd aanbieder van diensten moet voldoende ruimte hebben om de migratie uit te voeren.

Afspraak

Bestelling gebeurt per locatie die de klant heeft. Het is de verantwoordelijkheid van de inkoper om bij het bestellen van de service naam, e-mailadres en telefoonnummer op te geven van een contactpersoon van de klant op de desbetreffende locatie, evenals het assetnummer.

De geautoriseerd aanbieder van diensten van HP maakt een afspraak met de aldus aangeduide contactpersoon en geeft zo nodig meer informatie. De contactpersoon van de klant is in staat om (mondeling en schriftelijk) te communiceren in de taal van de desbetreffende locatie of om te spreken, lezen en schrijven in het Engels.

Projectmanagement

Het overkoepelende projectmanagement wordt verzorgd door de klant of wordt als aparte dienst besteld bij HP of bij derden. HP of de geautoriseerde aanbieder van diensten maakt een afspraak met één persoon per locatie van de klant. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om contact op te nemen met de eindgebruikers of om hen te informeren. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om de door HP geautoriseerde aanbieder van diensten een gedetailleerde plattegrond te bezorgen (gebouw, verdieping, pilaar, bureau, gebruiker, nieuw apparaatmodel, assetnummer etc.), zodat de dienst correct kan worden uitgevoerd. Extra parameters, zoals BIOS-wachtwoord, computernaam, domeinnaam, naam en wachtwoord van de beheerder, gebruikersaccount/-naam en gebruikerswachtwoord, zijn nodig voor beveiligingsinstellingen, netwerkverbindingen en authenticatie- en imaging-services. De klant zorgt voor alle toestemming die nodig is en levert alle benodigde informatie aan, zoals IP-adressen, en zorgt ervoor dat alle hardware, firmware en software beschikbaar is die de HP servicespecialist nodig heeft.

Als het projectmanagement van de klant of de coördinatie van de implementatie plaatsvindt in niet-Engelstalige landen, dan moet de contactpersoon van de klant in staat zijn om (mondeling en schriftelijk) te communiceren in de taal van de desbetreffende locatie of om te spreken, lezen en schrijven in het Engels.

Licenties

De klant moet gelicentieerde software met geldige licentiecodes ter beschikking stellen, zodat HP de installatie kan uitvoeren. Het is niet de taak van HP om de geldigheid te controleren van de licenties of software die de klant wil laten installeren.

Configuratie van het printernetwerk

De klant is verantwoordelijk voor het programmeren van IP-adressen en netwerkinstellingen en voor het controleren van de functionaliteit van de netwerkprinters.

Algemene verantwoordelijkheid

Back-up van gegevens

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om een back-up te maken van alle bestanden, gegevens of programma's van de klant, voordat de migratie van start gaat, zodat het mogelijk is om verloren gegane of gewijzigde bestanden, gegevens of programma's te reconstrueren. De klant moet beschikken over een apart back-upsysteem of een aparte back-upprocedure.

Gevaarlijke omgeving

De klant moet HP op de hoogte brengen als een aan HP toegewezen werkomgeving een mogelijk gevaar inhoudt voor de veiligheid of gezondheid van medewerkers van HP of het servicebedrijf. HP kan de onsite-migratie opschorten tot de klant een einde heeft gemaakt aan het gevaar.

Geautoriseerd vertegenwoordiger

De klant moet een vertegenwoordiger aanwezig hebben wanneer HP servicespecialisten of geautoriseerde aanbieders van diensten bezig zijn met de onsite-migratie bij de klant. De vertegenwoordiger van de klant is in staat om (mondeling en schriftelijk) te communiceren in de taal van de desbetreffende locatie of om te spreken, lezen en schrijven in het Engels.

Specifieke vereisten

De klant moet de bovenstaande verplichtingen voor de gevraagde diensten nakomen.

Activiteiten bij een migratie in de variant Remote

Als de klant kiest voor migratie in de variant Remote, heeft hij, naast de bovenstaande verplichtingen met betrekking tot projectmanagement, de volgende verplichtingen:

- een medewerker aanwijzen die in naam van de klant goedkeuringen en informatie geeft, en beschikbaar is om HP te assisteren bij het verlenen van de diensten;
- de noodzakelijke toegang op afstand toestaan om het verlenen van de diensten mogelijk te maken;
- op verzoek van HP alle overige redelijke stappen zetten om HP te helpen bij het identificeren of oplossen van problemen;
- zorgen dat alle overeengekomen betrokkenen deelnemen aan de verschillende fasen van de dienstverlening, zoals de POC (proof of concept)-fase;
- voldoen aan alle vereisten die tijdens de planningssessies werden vastgesteld voorafgaand aan de eigenlijke dienstverlening.

Activiteiten bij een migratie in de variant Remote+

De verplichtingen van de klant bij de variant Remote gelden ook voor de variant Remote+. Als onsite-assistentie nodig is bij Remote+, heeft de klant de volgende verplichtingen:

- HP volledige en onbelemmerde toegang geven tot alle locaties waar de diensten moeten worden verleend;
- een geschikte werkomgeving bieden voor het verlenen van de dienst.

Algemene bepalingen/overige uitsluitingen

Werkuren

HP Onsite, Remote en Remote+ OS Migration Services worden verleend gedurende plaatselijke HP standaard werkdagen en kantooruren, met uitzondering van HP vakantiedagen.

Uitbesteding

HP heeft het recht om (a) de uitvoering van zijn verplichtingen (geheel of gedeeltelijk) uit te besteden aan derden, bijvoorbeeld aan door HP geautoriseerde aanbieders van diensten, of om (b) deze serviceovereenkomst op elk gewenst moment over te dragen aan een andere HP entiteit, mits de klant hiervan schriftelijk op de hoogte wordt gesteld.

Locatie

De migratie vindt plaats in het land van bestelling van de dienst.

Ondersteunde hardware

Onder deze dienst vallen HP en niet-HP desktops, notebooks, thin clients, workstations, point-of-sale-apparaten en tablets.

Extra kosten

HP behoudt zich het recht voor om additioneel werk in rekening te brengen, op uur- en materiaalbasis, boven op de genoemde prijs van de service, voor werk als resultaat van servicevoorwaarden of andere vereisten waar de klant niet aan voldoet.

Medewerking

HP kan deze service alleen goed uitvoeren als de klant volledig en tijdig meewerkt met HP en accurate en volledige informatie en gegevens aanlevert aan HP.

Specificaties/Statement of Work (SOW)

De service wordt verleend op basis van een combinatie van onsite en remote technieken zoals overeengekomen met de klant gedurende de planningsfase. HP bepaalt de precieze details voor de meest geschikte uitvoering, uitgaande van de behoeften van de klant, en vermeldt deze informatie in de SOW voor de klant.

De diensten worden:

- door beide partijen overeengekomen op basis van de SOW die HP aan de klant ter beschikking stelt;
- beperkt tot de deliverables, tijdschema's en voorwaarden die in de SOW zijn vastgelegd;
- mogelijk uitgevoerd door een door HP geautoriseerde aanbieder van diensten.

Beperkingen van de service

Alle diensten die niet duidelijk in dit document zijn gespecificeerd, zijn uitgesloten van deze service.

Verdeling van verantwoordelijkheden

Tabel 2 bevat de diverse activiteiten en vereisten, waarbij is aangegeven of ze betrekking hebben op HP of op de klant.

Tabel 2. Verdeling van verantwoordelijkheden

Activiteit	HP	Klant
Klant vraagt OS Migration Service aan		X
Salesteam verzamelt eisen en wensen van de klant	X	
Salesteam laat de klant weten dat de eisen en wensen zullen worden geanalyseerd door een solution architect/service expert	X	

Activiteit	HP	Klant
Er wordt een solution architect/service expert aangewezen om de eisen en wensen van de klant te analyseren	X	
Aanwijzen van solution experts die de eisen en wensen van de klant beschrijven, antwoord geven op vragen van HP en criteria definiëren voor acceptatie door de klant		X
Houden van een of meer planningsbesprekingen met de belangrijkste betrokkenen om afspraken te maken over de scope, prioriteiten en tijdlijn van de service	X	X
Indien overeengekomen met de klant worden softwaretools geïmplementeerd om de benodigde informatie te verzamelen	X	
Voorstellen van een SOW met daarin de acceptatiecriteria van de klant, het tijdschema, de prijzen en de algemene projectvoorwaarden, en bezorgen van alle informatie van de inkooporder (PO) aan de klant	X	
Accepteren van het tijdschema, de prijzen en de algemene projectvoorwaarden van de SOW en de informatie van de PO		X
Indienen van PO bij HP ter voorbereiding van services volgens de algemene voorwaarden zoals vermeld in de SOW en bezorgen van de serviceorder aan HP		X
Beginnen van voorbereidingen voor services na ontvangst van PO van klant	X	
Informereren van de klant en communiceren van begin-/einddatum van project op basis van tijdschema zoals vermeld in SOW	X	
Starten van regelmatige communicatie met de klant betreffende de projectstatus	X	
Als de klant kiest voor Onsite OS Migration: afspraak maken met de klant/medewerker en instaan voor de complete oplevering onsite	X	
Als de klant kiest voor Remote/Remote+ OS Migration: een POC voltooien voor het overeengekomen aantal gebruikers en applicaties om na te gaan of de oplossing en implementatieprocessen werken zoals gepland	X	
Als de klant kiest voor Remote/Remote+ OS Migration: na een geslaagde POC-fase moet de klant aftekenen om de overgang naar de implementatie in de productieomgeving goed te keuren		X
Als de klant kiest voor Remote/Remote+ OS Migration: uitvoeren van de migratie op afstand		X
Als de klant kiest voor Remote/Remote+ OS Migration: plannen van een validatiereview van de dienstverlening	X	X
Als de klant kiest voor Remote/Remote+ OS Migration: accepteren van de HP oplossing		X
Als de klant kiest voor Remote+ OS Migration: ter beschikking stellen van een onsite engineer of een telefoonnummer waarop de klant een remote engineer kan bereiken	X	
Als de klant kiest voor Remote/Remote+ OS Migration: de klant op de hoogte houden van de status van de remote-migratie tot de migratie voltooid is	X	
Accepteren van de verleende diensten		X

Bestelinformatie

Alle HP Onsite, Remote en Remote+ OS Migration Services kunnen worden besteld als aparte services. Om ervoor te zorgen dat de services worden gevalideerd, goed worden gecommuniceerd naar de transportbedrijven en goed worden geïmplementeerd, moet de klant HP op de hoogte brengen van al zijn eisen en wensen volgens het door HP voorgeschreven proces. HP moet voldoende tijd krijgen om voorbereidingen te treffen.

Het minimumvolume voor de Remote en Remote+ OS Migration Service is 2000 pc's. Voorafgaande vereisten voor Remote/Remote+: HP Assessment and Strategy Service, HP Web App Accelerator Service voor Internet Explorer 11, HP Windows Application Transformation Service voor Windows 10 en HP PC Image Design and Build Service voor Windows 10.

Services kunnen op twee verschillende manieren worden besteld, afhankelijk van de behoeften:

- als product: de klant krijgt productnummers en een factuur voor onmiddellijke betaling (de productnummers worden vermeld in de SOW);
- als servicecontract: de klant wordt gefactureerd gedurende de termijn van het contract (voor levering vanuit verzamelplaatsen worden facturen gemaakt op het moment dat services plaatsvinden).

Meer informatie

hp.com/go/configureanddeploy

Meld u aan voor updates op
hp.com/go/getupdated

HP Services zijn onderhevig aan de geldende servicevoorwaarden van HP die aan de klant worden verstrekt of worden vermeld op het moment van aankoop. De klant heeft mogelijk nog aanvullende wettelijke rechten op basis van de toepasselijke lokale wetgeving. Dergelijke rechten worden op geen enkele manier beïnvloed door de servicevoorwaarden van HP of de garantie van HP die u ontvangt bij het HP product.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De van toepassing zijnde garanties voor HP producten en diensten zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiebepalingen die bij dergelijke producten en diensten op fysieke en/of elektronische wijze worden meegeleverd of gepubliceerd op website(s) van HP. Niets in dit document mag als een aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten c.q. weglatingen in dit document.

Microsoft en Windows zijn gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van Microsoft Corporation in de Verenigde Staten en/of andere landen.

4AA6-4610NLE, maart 2016

