



# HP OS Migration Service for Windows 10: Onsite, Remote og Remote+

## HP konfigurasjons- og distribusjonstjenester

### Tjenestefordeler

- Nyt en problemfri migrering til Windows 10-miljøet
- Finn ut om tidsperspektiv og nødvendige ressurser for gjennomføring av migrasjon
- Du velger leveringsmetoden du foretrekker: Onsite, Remote eller Remote+
- Reduser driftsforstyrrelser under migrasjonen
- Sømløs migrering av ansatte til nytt miljø

### Tjenesten inkluderer

- Planlegging
- Forberedelser
- Distribusjonsplan
- Infrastruktur/systemendringer
- Produksjonsdistribusjon: Onsite, Remote eller Remote+
- Onsite-migrering (kun for Onsite)
- Orientering av sluttbrukere (Kun for Onsite)
- Kundegodkjenning

### Tjenesteoversikt

Utgivelsen av Windows 10 representerer en stor systemendring for bedrifter. Det involverer en endring av programvareleveranse til en skrivebordstjeneste, og kan integreres med en rekke andre Microsoft-løsninger i områder som administrasjon av mobile enheter, sikkerhet og lisensavtaler. Disse endringene skaper en rekke utfordringer for bedrifter. HP yter en rekke tjenester rettet mot alle de viktige fasene i migrasjonsprosessen som håndterer infrastruktur, systemer og applikasjoner. Siste fase av migrasjonen har fokus på selve distribusjonsaktiviteten.

For å hjelpe organisasjoner som din med å generere maksimal verdi av bytte til dette nye systemet, har HP utviklet HP OS Migration Service for Windows 10 med leveringsalternativene Onsite, Remote og Remote+. HP vil samarbeide med dere i planleggingsfasen for å vurdere og legge strategi for best mulig fremgangsmetode. Dere bestemmer hvordan dere ønsker at tjenesten skal leveres.

Velger dere HP Onsite OS Migration, vil HP sende en ingeniør til arbeidsplassen. Etter at dere har mottatt nye Windows 10-baserte bilder og applikasjoner, vil onsite-personalet fysisk migrere de ansattes PC-er til det nye miljøet. Han eller hun vil også gi de ansatte en 15-minutters grunnleggende orientering om det nye operativsystemet.

HP Remote OS Migration Service bygger også på vurderings- og strategifasen for å fullføre løsnings tekniske utforming, skape en fremgangsplan for den tidligere oppbygde distribusjonsplanen, samt fjernstyrt gjennomførelse av migrasjonsoppgavene. Resultatet er en komplett migrasjon for avtalt antall brukere og steder.

HP Remote+ OS Migration Service tilbyr et ekstra lag support-tjeneste i tillegg til Remote OS Migration Service ved hjelp av en ekspert som kan bistå dere, enten per telefon eller på stedet, med alle spørsmål og problemstillinger som kan oppstå rundt migrasjonen.

Avhengig av deres spesifikke krav til miljø og migrasjon, kan dere velge en enkelt leveringsmåte eller en kombinasjon av de tre servicealternativene.

Tjenestens hovedelementer kan inkludere:

- Gjennomføring av den funksjonelle, spesifikke planen som omfatter in-scope-tjenester, prosesser og konfigurasjonsinnstillinger
- «Proof of concept» validerer de identifiserte prosessene, konfigurasjonsinnstillinger og programkompatibilitet før distribusjonen
- Gjennomføring med levering av avtalt distribusjonsplan via Onsite, Remote eller Remote+ (utarbeidet under vurderings- og strategifasen)
- Komplette dokumentasjon for prosjekt og prosjektgjennomføring
- En HP-ingeniør eller autorisert serviceleverandør som er tilgjengelige enten eksternt eller på stedet for å bistå med eventuelle problemer eller spørsmål fra ansatte vedrørende migrasjonen (kun for Onsite og Remote+)

## Spesifikasjoner

Tabell 1. Tjenestefunksjoner

Funksjoner	Leveringsinformasjon
<b>Planlegging av service</b>	HP eller HPs autoriserte tjenesteytere vil samarbeide med kunden for å planlegge alle nødvendige aktiviteter, herunder identifisering av alle forutsetninger for tjenesten, og definere en leveringsplan for tjenesten med kundens identifiserte interesser. HP eller HPs autoriserte tjenesteytere vil samarbeide med kunden for å avtale et tidspunkt.
<b>Forberedelse</b>	HP eller HPs autoriserte tjenesteytere vil motta bildet/applikasjoner i formatet HP har spesifisert, til å laste opp på PC, og en separat lisenskode må gjøres tilgjengelig. Dersom Kunden har kjøpt tjenesten for bilde- design og applikasjonstransformasjon, vil HP allerede ha mottatt bilde/applikasjoner, hvis ikke, må Kunden gjøre disse tilgjengelig for HP.
<b>Plan for distribusjonsprosjekt</b>	HPs servicespesialist eller autoriserte tjenesteyter vil legge en plan for hovedtrekkene av prosjektoppgaver, nødvendigheter og ressursbruk.
<b>Infrastruktur/systemendringer</b>	HPs servicespesialist eller autoriserte tjenesteyter vil bruke revisjonsdata fra vurderingsfasen for identifisering av nødvendig infrastruktur og systemoppdateringer for å fortsette migrasjonsprosessen. Kunden er ansvarlig for å fullføre slike oppgraderinger eller oppdateringer.
<b>Produktleveranse</b>	HPs servicespesialist eller autoriserte tjenesteyter vil utføre den avtalte produktleveransen som planlagt og fullføre all prosjektdokumentasjon.
<b>Onsite-migrasjon (kun for Onsite)</b>	HPs servicespesialist eller autoriserte tjenesteyter vil ankomme kundens arbeidssted på avtalt dato/tidspunkt for å utføre OS-migrasjonen.
<b>Orientering av sluttbrukere (kun for Onsite)</b>	Denne tjenesten gir kundens identifiserte hovedoperatør en grunnleggende innføring i funksjonaliteten i det nye operativsystemet.
<b>Kundeaksept</b>	HPs servicespesialist eller autoriserte tjenesteyter vil innhente Kundens signatur på godkjenningssertifikatet/skjemaet for prosjektfullførelse.

## Kundeansvar

### Momenter ved Onsite OS Migration

#### Tilgang til sted og produkt

Kunden må, på avtalt dato og tid for leveranse, sørge for tilgang til bygning, etasje, avlukker, kontorer, laboratorier og andre rom hvor tjenesten skal leveres. Videre må kunden gjøre tilgjengelig arbeidsplass og fasiliteter i rimelig nærhet til produktene, samt tilgang til og bruk av informasjon, kunderessurser og fasiliteter som, innen rimelighetens grenser, anses som nødvendig av HP, for utførelse av migrasjonstjenesten for OS på produktene og for at HPs serviceagent skal kunne hjelpe til med migrasjonen. PC-en som skal migreres må fungere som definert av HP. Kunderessurser omfatter en representant og kontakt for området som kan identifisere avlukker, kontorer, laboratorier og rom hvor migrasjon skal finne sted.

#### Tilganger for arbeid/oppstartbart bilde/applikasjoner

Kunden må gjøre tilgjengelig for HP det nye oppstartbare bildet og applikasjoner, samt instruksjoner for datamigrasjon og konfigurasjon på en måte som er akseptabel for HP, slik at HP kan gjennomføre migrasjonen korrekt.

#### Ledig plass

Området hvor PC-en skal migreres, må være uten hindringer. Tilstrekkelig plass må gjøres tilgjengelig for at HPs servicespesialist eller autorisert tjenesteleverandør kan utføre migrasjonen.

#### Bestilling

Bestillinger gjøres per kundested. Det er kjøpers ansvar, som del av bestillingsprosessen for tjenesten, å oppgi navn på kundens utnevnte kontaktperson på stedet, samt e-post, telefonnummer og ressursnummer. HPs autoriserte tjenesteleverandør vil avtale tidspunkt og avtale nødvendige detaljer med kundens utnevnte kontaktperson. Kundens representant må enten snakke det lokale språket (skriftlig og muntlig) eller være i stand til å snakke, lese og skrive på engelsk.

### **Prosjektadministrasjon**

Fullstendig prosjektledelse vil utføres av Kunden eller bestilles som en separat administrasjonstjeneste fra HP eller en tredjepart. HP eller HPs autoriserte tjenesteytere vil avtale et tidspunkt med én person per arbeidssted. Det vil være Kundens ansvar å kontakte eller informere sluttbrukere. Det er Kundens ansvar å lage en detaljert plan (over bygning, etasje, arbeidsstasjon, bruker, nye enhetsmodeller, ressursers serienummer osv.) til HPs autoriserte tjenesteleverandør, for å muliggjøre levering av tjenesten. Andre parametre, som BIOS-passord, PC-navn, domenenavn, administratornavn, administratorpassord, brukerkonto/-navn samt brukerpassord som kreves for sikkerhetsinnstillinger, nettverkstilkobling og godkjenning og bildetjenester. Kunden må innvilge alle godkjenninger, gi informasjon som IP-adresser og sikre tilgjengelighet av all maskinvare, fastvare og programvare som HP vil trenge for å levere denne tjenesten.

Dersom Kundens prosjektledelse eller distribusjonskoordinering utføres i ikke-engelsktalende land, må Kundens kontaktperson beherske enten landets språk (stedsspesifikt) muntlig og skriftlig, eller være i stand til å snakke, lese og skrive engelsk.

### **Lisenser**

Kunden må gjøre tilgjengelig lisensiert programvare med gyldige nøkler der det er aktuelt, for at HP skal kunne utføre installasjonene. Det er ikke HPs ansvar å verifisere lisenser eller gyldighet av programvare som kunden oppgir for installasjon.

### **Nettverksoppsett for skrivere**

Kunden er ansvarlig for programmering av IP-adresser og nettverksinnstillinger, samt å verifisere nettverksskriveres funksjonalitet.

### **Generelle ansvar**

#### *Sikkerhetskopiering av data*

Det er Kundens ansvar å sikkerhetskopiere alle nødvendige filer, data eller programmer før starten av eventuelle migreringstjenester, og å være i stand til å rekonstruere tapte eller endrede filer, data eller programmer. Kunden må opprettholde et separat sikkerhetskopieringssystem eller en sikkerhetskopieringsprosedyre.

#### *Risikomiljø*

Kunden må varsle HP hvis det blir oppdaget at arbeidsområdet HP skal benytte, utgjør en potensiell helse- eller sikkerhetsrisiko for HP eller serviceansatte. HP kan utsette onsite OS-migrering til Kunden har eliminert slik risiko.

#### *Autorisert representant*

Kunden må ha en representant til stede når HPs servicespesialister eller autoriserte serviceleverandører leverer onsite OS migreringstjenester hos Kunden. Kundens representant må enten snakke det lokale språket (skriftlig og muntlig) eller være i stand til å snakke, lese og skrive på engelsk.

#### *Spesifikke krav*

Kunden må oppfylle ovenfornevnte ansvar for den aktuelle tjenesten.

### **Momenter ved Remote OS Migration**

I tillegg til prosjektlederansvar skissert ovenfor, må Kunden som kjøper Remote OS Migration Service:

- Utpeke en av Kundens ansatte som på vegne av kunden vil gi alle godkjenninger, gi informasjon, og ellers være tilgjengelig for å assistere HP med å tilrettelegge levering av tjenesten
- Tillate nødvendig ekstern tilgang for å muliggjøre levering av tjenesten
- Utføre handlinger for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemer på HPs forespørsel
- Sørge for deltagelse fra avtalte sentrale parter i løpet av kritiske stadier av tjenestelevering, som beskrevet i Proof of concept (POC)
- Møte alle forutsetninger som er identifisert i planleggingsmøter før levering av tjenesten

**Momenter ved Remote+ OS Migration**

Kundeansvar for Remote OS Migration gjelder også ved levering av Remote+. Dersom onsite assistanse er nødvendig i løpet av utførelse av Remote+-tjenesten, skal Kunden:

- Gi HP fullstendig og ubegrenset tilgang til alle steder tjenesten skal leveres
- Sørge for et passende arbeidsområde for tjenestelevering

## Generelle vilkår/Andre unntak

**Arbeidstider**

HP Onsite, Remote og Remote+ OS Migration Services utføres i løpet av vanlige arbeidstider for HP lokalt, på vanlige arbeidsdager med unntak av lokale røde dager.

**Underleverandører**

HP kan (a) sette bort utførelsen av sine forpliktelser (helt eller delvis) til en tredjepart, inkludert HP- autoriserte tjenesteleverandører, eller (b) overdra eller overføre denne tjenesteavtalen til et annet HP-foretak til enhver tid, forutsatt skriftlig varsel.

**Leveringssted**

Migrasjon utføres i landet hvor tjenesten er bestilt.

**Støttet maskinvare**

Stasjonære PC-er fra HP og andre produsenter, bærbare PC-er, tynnklienter, arbeidsstasjoner, salgsenheter for detaljhandel og nettbrett støttes alle for denne tjenesten.

**Ekstrakostnader**

HP forbeholder seg retten til å fakturere etter tid og materialer for merarbeid utover estimert pris for tjenesten, for arbeid som kreves for å løse tjenesteforutsetninger eller andre krav som ikke er oppfylt av Kunden.

**Samarbeid**

HPs evne til å levere denne tjenesten avhenger av kundens fullstendige og betimelige samarbeid med HP, samt nøyaktigheten og fullstendigheten av informasjon og data som kunden gir HP.

**Spesifikasjoner/Statement of Work**

Tjenesten vil bli levert ved hjelp av en kombinasjon av direkte og eksterne leveringsteknikker etter avtale med Kunden på planleggingsstadiet. HP vil fastslå den mest aktuelle tjenesten for OS Migration Service basert på kundens krav, og vil inkludere denne informasjonen i den foreslåtte oppdragsbeskrivelsen (SOW) som gis til kunden.

Tjenesten:

- Skal avtales gjennom oppdragsbeskrivelsen (SOW) som HP gir til Kunden
- Skal avgrenses til leveranser, tidsrom og vilkår beskrevet i denne oppdragsbeskrivelsen
- Kan utføres av en tjenesteleverandør autorisert av HP

## Tjenestens begrensninger

Inkluderer ingen tjenester som ikke er spesifisert i dette dokumentet.

## Tjenesteleverandørens ansvar

Tabell 2 spesifiserer tjenester og forutsetninger i forhold til kunden og til HPs roller og ansvarsområder.

**Tabell 2.** Tjenesteleverandørens ansvar

Aktivitet	HP	Kunde
Kunden etterspør OS Migration Service		X
Salgsavdelingen innhenter kundens krav	X	
Salgsavdelingen informerer kunden om at deres krav vil bli analysert av en løsningsarkitekt/serviceekspert	X	

Aktivitet	HP	Kunde
En løsningsarkitekt/serviceekspert får i oppgave å analysere kundens krav og organisere planleggingsmøter	X	
Løsningseksperter beskriver kundens krav for HP, besvarer HPs spørsmål og definerer kriterier for kundens aksept		X
Ett eller flere planleggingsmøter med nøkkelpersoner avholdes for å komme til enighet om tjenestens rekkevidde, prioriteringer og tidsaspekt	X	X
Programvareverktøy klargjøres for innhenting av nødvendig informasjon, basert på kundeavtalen	X	
Foreslå en oppdragsbeskrivelse som inkluderer kundens akseptkriterier, tidslinje, prising og avtalevilkår, og informere kunden om kjøpsordren (PO)	X	
Godkjenning av oppdragsbeskrivelsens tidslinje, priser og engasjement vilkår samt PO-informasjon		X
Sende PO til HP for oppsett av tjenesten i henhold til vilkår og betingelser fastsatt i oppdragsbeskrivelsen, og sende bestilling av tjenesten til HP		X
Begynne oppsett av tjenestelevering kun når kundens PO er mottatt	X	
Informere kunden og formidle prosjektets start-/sluttdato basert på tidslinjen beskrevet i oppdragsbeskrivelsen	X	
Initiere regelmessig kommunikasjon med kunden om prosjektstatus	X	
Dersom Kunden velger Onsite OS Migration: Avtal et tidspunkt med Kunden/den ansatte, og lever den komplette OS-tjenesten på stedet	X	
Dersom Kunden velger Remote/Remote+ OS Migration: Utarbeid et proof of concept (POC) som dekker avtalt antall brukere og applikasjoner for å sikre at løsningen og leveranseprosessen fungerer som planlagt	X	
Dersom Kunden velger Remote/Remote+ OS Migration: Etter fullføring av POC, kreves signert godkjenning for overgang til fasen for distribusjon av produksjonen.		X
Dersom Kunden velger Remote/Remote+ OS Migration: Gjennomfør den fjernstyrte migrasjonen		X
Dersom Kunden velger Remote/Remote+ OS Migration: Avtal tidspunkt for gjennomgang av tjenesteleveransen	X	X
Dersom Kunden velger Remote/Remote+ OS Migration: Aksepter HP-løsningen		X
Dersom Kunden velger Remote+ OS Migration: Still til rådighet en ingeniør eller et telefonnummer som Kunden kan bruke for å snakke med en ekstern ingeniør.	X	
Dersom Kunden velger Remote/Remote+ OS Migration: Oppdater Kunden om status for fjernstyrt migrasjon frem til migrasjonen er fullført	X	
Aksepter den fullførte tjenesteleveransen		X

## Bestillingsinformasjon

HP Onsite, Remote og Remote+ OS Migration Services kan bestilles som enkeltstående tjenester. For å sikre at tjenestene blir bekreftet utført, kommunisert til leveringskilde og korrekt utplassert, må Kunden levere komplette krav til HP via prosesser satt av HP, og gi rom for rimelig tid til forberedelser før tjenesten kan utføres.

Minimumsvolum som kreves for tjenestene Remote og Remote+ OS Migration er 2000 PC-er. Forutsetninger for Remote/Remote+ inkluderer HP Assessment and Strategy Service, HP Web App Accelerator Service for Internet Explorer 11, HP Windows Application Transformation Service for Windows 10 og HP PC Image Design and Build Service for Windows 10.

Tjenestene kan bestilles på to forskjellige måter, avhengig av krav:

- Som produkt – kunden mottar produktnummer og faktura for umiddelbar betaling. Tjenestens produktnummer vil bli oppgitt i oppdragsbeskrivelsen.
- Som servicekontrakt – kunden faktureres regelmessig i løpet av kontraktstiden. Faktura utstedes ved levering av tjenestene ved avtalt levering.

### For mer informasjon

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

## Meld deg på for oppdateringer

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

---

HP-tjenester reguleres av HPs gjeldende vilkår og betingelser for tjenesten, eller som informert til kunden på kjøpstidspunktet. Kunden kan ha flere lovfestede rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter er ikke på noen måte påvirket av HPs vilkår og betingelser for tjenesten eller HP-garanti som følger med et HP-produkt.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for HP-produkter og -tjenester fremsettes i de uttrykkelige garantierklæringene som følger med slike produkter og tjenester. Det som fremkommer her, må ikke oppfattes som noen form for ekstra garanti. HP kan ikke holdes ansvarlig for tekniske eller redaksjonelle feil eller utelatelser.

Microsoft og Windows er enten varemerker eller varemerker tilhørende Microsoft Corporation i USA og/eller andre land.

4AA6-4610NOE, mars 2016

