



HP OS Migration Service für Windows 10: Onsite, Remote und Remote+

HP Configuration and Deployment Services

Servicevorteile

- Reibungslose Migration in die Windows 10-Umgebung
- Erfassung des Zeitrahmens und der erforderlichen Ressourcen für die Migration
- Auswahl der Bereitstellungsmethode: Onsite, Remote oder Remote+
- Weniger Beeinträchtigungen der Betriebsabläufe während der Migration
- Nahtlose Migration Ihrer Mitarbeiter in ihre neue Umgebung

Die wichtigsten Servicemerkmale

- Serviceplanung
- Vorbereitung
- Projektplan für die Bereitstellung
- Änderungen an Infrastruktur/System
- Bereitstellung im Produktionssystem: Onsite, Remote oder Remote+
- Migration vor Ort (nur bei Onsite-Option)
- Endbenutzerorientierung (nur bei Onsite-Option)
- Annahme durch den Kunden

Serviceübersicht

Die Veröffentlichung von Windows 10 bringt für Unternehmen eine einschneidende Veränderung ihrer Umgebungen mit sich. Sie beinhaltet eine Umstellung auf die Bereitstellung von „Software as a Service“ auf dem Desktop und integriert eine Reihe weiterer Microsoft-Lösungen wie Systemverwaltung, Verwaltung mobiler Geräte, Sicherheit und Lizenzierung. Diese Änderungen bergen für Unternehmen einige Herausforderungen. HP bietet eine Reihe von Services für die wichtigsten Phasen des Migrationsprozesses im Hinblick auf Infrastruktur, Systeme und Anwendungen. In der Abschlussphase der Migration steht die eigentliche Bereitstellung im Mittelpunkt.

Damit Unternehmen wie Ihres größtmöglichen Nutzen aus der Umstellung auf diese neue Umgebung ziehen können, hat HP den HP OS Migration Service für Windows 10 mit den Bereitstellungsoptionen Onsite, Remote und Remote+ entwickelt. In der Planungsphase nimmt HP gemeinsam mit Ihnen Bewertungen vor und entwirft Strategien, um die beste Herangehensweise für die Migration festzulegen. Anschließend legen Sie fest, wie der Service bereitgestellt werden soll.

Wenn Sie sich für HP Onsite-Betriebssystemmigration entscheiden, entsendet HP einen Techniker in Ihr Unternehmen. Nachdem Sie Ihr neues Windows 10-basiertes Image und die zugehörigen Anwendungen erhalten haben, nimmt dieser Techniker vor Ort die Migration der PCs Ihrer Mitarbeiter in die neue Umgebung vor. Außerdem hält er für Ihre Mitarbeiter eine 15-minütige Orientierungsschulung zu den Grundlagen des neuen Betriebssystems ab.

Der HP Remote OS Migration Service baut unter anderem auf den Ergebnissen der Bewertungs- und Strategieentwicklungsphase auf, um den Entwurf der Lösungstechnologie abzuschließen, die Umsetzung des zuvor entwickelten Plans für die Bereitstellungsarchitektur zu planen und Migrationsaufgaben per Fernzugriff auszuführen. Das Ergebnis ist eine abgeschlossene Migration für die vereinbarte Anzahl an Benutzern und Standorten.

Der HP Remote+ OS Migration Service bietet zusätzliche Supportoptionen, die das Angebot des Remote OS Migration Service erweitern, indem Ihnen ein Experte zur Verfügung gestellt wird, der Sie entweder vor Ort oder am Telefon unterstützt, wenn Fragen oder Probleme bei der Migration auftreten.

Abhängig von Ihren jeweiligen Umgebungs- und Migrationsanforderungen können Sie mit der von Ihnen bevorzugten Bereitstellungsmethode oder einer beliebigen Kombination der drei Serviceoptionen fortfahren.

Der Service umfasst unter anderem folgende wichtige Komponenten:

- Umsetzung des Plans für die funktionellen Spezifikationen, der den Umfang der Services, Prozesse und Konfigurationseinstellungen beschreibt
- Ein Machbarkeitsnachweis, um die identifizierten Prozesse, Konfigurationseinstellungen und Anwendungscompatibilität vor der Bereitstellung im Produktionssystem zu prüfen
- Umsetzung des vereinbarten Plans für die Bereitstellungsarchitektur im Produktionssystem per Onsite-, Remote- oder Remote+-Bereitstellung (während der Bewertungs- und Strategieentwicklungsphase vorbereitet)
- Fortlaufende Dokumentation des gesamten Prozesses sowie des Projektabschlusses
- Ein Techniker von HP oder ein autorisierter Serviceanbieter, der entweder per Fernzugriff oder vor Ort Unterstützung bei sämtlichen Problemen oder Fragen von Mitarbeitern zur Migration bietet (nur bei den Optionen Onsite und Remote+)

Spezifikationen

Tabelle 1. Servicemerkmale

Leistungsmerkmal	Servicebeschreibung
Serviceplanung	HP oder ein autorisierter Serviceanbieter plant zusammen mit dem Kunden alle erforderlichen Aktivitäten, darunter auch die Identifizierung von Vorbedingungen für den Service, und definiert mit ihm einen Zeitplan für die Umsetzung des Service mit den auf Kundenseite ermittelten Beteiligten. HP oder der von HP autorisierte Serviceanbieter vereinbart einen Termin mit dem Kunden.
Vorbereitung	HP oder der von HP autorisierte Serviceanbieter erhält das Image und die Anwendungen, die auf den PC geladen werden sollen, in einem von HP angegebenen Format. Darüber hinaus muss ein separater Lizenzschlüssel bereitgestellt werden. Wenn der Kunde Image Design and Application Transformation Services von HP erworben hat, dann verfügt HP bereits über das Image und die Anwendungen, andernfalls muss der Kunde diese HP zur Verfügung stellen.
Projektplan für Bereitstellung	Der HP Servicespezialist oder autorisierte Serviceanbieter erstellt einen Plan mit einer Übersicht der Projektaufgaben, Abhängigkeiten und Ressourcennutzung.
Änderungen an Infrastruktur/System	Der HP Servicespezialist oder autorisierte Serviceanbieter greift auf die Prüfdaten der Bewertungsphase zurück, um jegliche Aktualisierungen der Infrastruktur sowie des Systems zu ermitteln, die für die Migration erforderlich sind. Für die Durchführung solcher Aktualisierungs- und Update-Maßnahmen ist der Kunde verantwortlich.
Bereitstellung im Produktionssystem	Der HP Servicespezialist oder autorisierte Serviceanbieter setzt den vereinbarten Plan für die Bereitstellungsarchitektur im Produktionssystem um und schließt die gesamte Projektdokumentation ab.
Migration vor Ort (nur bei Onsite-Option)	Der HP Servicespezialist oder autorisierte Serviceanbieter findet sich vor Ort beim Kunden zum vereinbarten Termin ein, um die Betriebssystemmigration vorzunehmen.
Orientierungsschulung für Endbenutzer (nur bei Onsite-Option)	Bei diesem Service erhält der vom Kunden benannte Ansprechpartner einen grundlegenden Überblick zur Funktionsweise des neuen Betriebssystems.
Annahme durch den Kunden	HP bzw. der autorisierte Serviceanbieter erhält die Freigabe für die Abnahmebescheinigung/das Formular zum Projektabschluss.

Verantwortlichkeiten des Kunden

Aktivitäten im Rahmen der Onsite-Betriebssystemmigration

Zugang zum Standort und zum Produkt

Der Kunde muss zum Zeitpunkt (Tag und Uhrzeit) der geplanten Bereitstellung den Zugang zum Gebäude, der Etage und den einzelnen Bürozellen, Büros, Laboren oder Räumen ermöglichen, in denen der Service erbracht werden soll. Außerdem stellt der Kunde Arbeitsbereiche und -einrichtungen in angemessener Entfernung zu den Produkten bereit und ermöglicht den Zugriff auf und die Verwendung von Informationen, Kundenressourcen und Kundeneinrichtungen, die nach Ermessen von HP erforderlich sind, damit der Betriebssystemmigrationsservice für die Produkte erbracht werden kann und der HP Servicemitarbeiter in der Lage ist, bei der Migration zu helfen. Die zu migrierenden PCs müssen in der von HP definierten Weise funktionieren. Die Kundenressourcen umfassen einen Vertreter und Ansprechpartner für den Standort, der die Bürozellen, Büros, Labore und sonstigen Räume benennt, in denen die Migrationen stattfinden sollen.

Zugriff auf funktionierende/bootfähige Images/Anwendungen

Der Kunde muss sicherstellen, dass die neuen bootfähigen Images und Anwendungen sowie die Anweisungen zur Datenmigration und Konfiguration auf Anforderung von HP in einer für HP akzeptablen Form bereitgestellt werden, damit HP die PC-Migration ordnungsgemäß durchführen kann.

Freie Fläche

In dem Bereich, in dem die Migration auf dem PC erfolgen soll, muss genügend Platz vorhanden sein. Dem HP Servicespezialisten oder autorisierten Serviceanbieter muss ausreichend physischer Platz zur Verfügung gestellt werden, um die Migration vorzunehmen.

Terminvereinbarung

Bestellungen werden pro Kundenstandort aufgegeben. Es liegt in der Verantwortung des Käufers, während des Bestellprozesses für den Service den Namen, die E-Mail-Adresse und die Telefonnummer des Ansprechpartners für den Kundenstandort sowie die Assetnummer anzugeben. Der von HP autorisierte Serviceanbieter wendet sich an den angegebenen Ansprechpartner für den Standort, um den Termin zu vereinbaren und die erforderlichen Servicedetails abzuklären. Der Ansprechpartner des Kunden muss über muttersprachliche Kenntnisse der am Kundenstandort gesprochenen Sprache (in Wort und Schrift) verfügen oder fähig sein, Englisch zu sprechen, zu schreiben und zu lesen.

Projektmanagement

Das allgemeine Projektmanagement wird vom Kunden erbracht oder als separater verwalteter Service bei HP oder einem Drittanbieter bestellt. HP oder sein autorisierter Serviceanbieter vereinbart einen Termin mit einer Person pro Standort. Es obliegt dem Kunden, seine Endbenutzer zu kontaktieren oder zu informieren. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dem von HP autorisierten Serviceanbieter einen detaillierten Plan (Gebäude, Stockwerk, Säule, Schreibtisch, Benutzer, Modell des neuen Geräts, Seriennummer des Asset-Tags usw.) zur Verfügung zu stellen, um die Bereitstellung des Service zu ermöglichen. Weitere Parameter wie BIOS-Kennwort, Computernamen, Domänenname, Administratorname, Administrator Kennwort, Benutzerkonto/-name und Benutzerkennwort werden für Sicherheitseinstellungen, Netzwerkverbindungen und Authentifizierung sowie Imaging-Services benötigt. Der Kunde sorgt dafür, dass alle Genehmigungen erteilt sowie Informationen, wie IP-Adressen, bereitgestellt werden. Zudem stellt er die Verfügbarkeit der gesamten Hard-, Firm- und Software sicher, die der HP Servicemitarbeiter für die Erbringung der Serviceleistung braucht.

Wenn das Projektmanagement des Kunden oder die Koordinierung der Bereitstellung in einem nicht englischsprachigen Land erfolgt, muss der Ansprechpartner über muttersprachliche Kenntnisse der am Kundenstandort gesprochenen Sprache (in Wort und Schrift) verfügen oder fähig sein, Englisch zu sprechen, zu schreiben und zu lesen.

Lizenzen

Der Kunde muss HP für die Installationen gegebenenfalls lizenzierte Software und gültige Schlüssel bereitstellen. Es liegt nicht in der Verantwortung von HP, die Lizenzierung oder die Gültigkeit der Software zu überprüfen, die der Kunde für Installationen zur Verfügung stellt.

Einrichtung des Druckernetzwerks

Der Kunde ist für die Programmierung der IP-Adresse und der Netzwerkeinstellungen sowie die Überprüfung der Funktion des Netzwerkdruckers zuständig.

Allgemeine Pflichten

Datensicherung

Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle Kundendateien, -daten oder -programme vor dem Beginn jeglicher Migrationsservices zu sichern, sodass er in der Lage ist, verlorene oder geänderte Kundendateien, -daten oder -programme wiederherzustellen. Der Kunde muss ein separates Sicherungssystem oder eine separate Sicherungsprozedur verwalten.

Gefährliche Umgebung

Der Kunde muss HP informieren, wenn festgestellt wird, dass der HP zugeordnete Arbeitsbereich potenzielle Gefahren für die Gesundheit oder Sicherheit des Mitarbeiters von HP oder des Serviceanbieters birgt. HP kann unter diesen Umständen die Ausführung der Betriebssystemmigration vor Ort verschieben, bis der Kunde diese Gefahren beseitigt hat.

Autorisierter Ansprechpartner

Ein Ansprechpartner des Kunden muss anwesend sein, wenn die HP Servicespezialisten oder autorisierten Serviceanbieter die Betriebssystemmigration vor Ort am Kundenstandort durchführen. Der Ansprechpartner des Kunden muss über muttersprachliche Kenntnisse der am Kundenstandort gesprochenen Sprache (in Wort und Schrift) verfügen oder fähig sein, Englisch zu sprechen, zu schreiben und zu lesen.

Besondere Anforderungen

Der Kunde muss die oben angegebenen Anforderungen für den angeforderten Service erfüllen.

Aktivitäten im Rahmen der Remote-Betriebssystemmigration

Abgesehen von den oben aufgeführten Verantwortlichkeiten für das Projektmanagement obliegen dem Kunden, der den Remote OS Migration Service erwirbt, die folgenden Pflichten:

- Abstellen eines Mitarbeiters, der im Namen des Kunden Genehmigungen erteilt, Informationen bereitstellt und HP hinsichtlich einer problemlosen Durchführung des Service bei Bedarf unterstützt
- Genehmigen des erforderlichen Fernzugriffs für die Umsetzung des Service
- Durchführen sonstiger vertretbarer Aktivitäten auf Verlangen von HP, um HP die Identifizierung oder Behebung von Problemen zu erleichtern

- Gewährleisten der vorher vereinbarten Mitarbeit wichtiger Beteiligten in den kritischen Phasen der Servicebereitstellung, z. B. während des Machbarkeitsnachweises
- Erfüllen aller während der Planungssitzungen vor der Servicebereitstellung identifizierten Vorbedingungen

Aktivitäten im Rahmen der Remote+-Betriebssystemmigration

Die Verantwortlichkeiten des Kunden für den Remote OS Migration Service gelten auch für das Remote+-Angebot. Falls vor Ort Unterstützung im Rahmen des Remote+-Angebots benötigt wird, obliegen dem Kunde die folgenden Pflichten:

- Gewähren eines umfassenden und uneingeschränkten Zugangs zu allen Standorten der Servicebereitstellung
- Zurverfügungstellen eines für die Servicebereitstellung geeigneten Arbeitsbereiches

Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse

Geschäftszeiten

Die HP Onsite, Remote und Remote+ OS Migration Services werden während der normalen lokalen HP Geschäftszeiten an den normalen Geschäftstagen mit Ausnahme von lokalen bei HP arbeitsfreien Tagen ausgeführt.

Beauftragung externer Dienstleister

HP hat das Recht, jederzeit und nach schriftlicher Mitteilung (a) Dritte mit der Durchführung dieser Verpflichtungen (der gesamten oder Teile hiervon) zu beauftragen, darunter von HP autorisierte Serviceanbieter, oder (b) diese Servicevereinbarung einem anderen Geschäftsbereich von HP zuzuweisen oder an diesen zu übertragen.

Ort der Service-Erbringung

Die Migration erfolgt in dem Land, in dem der Service bestellt wurde.

Unterstützte Hardware

Bei diesem Service werden Desktops, Notebooks, Thin Clients, Workstations, POS-Geräte für den Einzelhandel sowie Tablets von HP und anderen Herstellern unterstützt.

Weitere Kosten

HP behält sich vor, auf Zeit- und Materialbasis zusätzliche Arbeiten, die über den angebotenen Servicepreis hinausgehen und durch Servicevorbereitungsmaßnahmen oder andere notwendige Voraussetzungen anfallen, die vom Kunden nicht erfüllt wurden, in Rechnung zu stellen.

Zusammenarbeit

HP kann die Services nur erbringen, wenn der Kunde in vollem Umfang und ohne Verzögerung mit HP zusammenarbeitet und dabei sicherstellt, dass HP von Kundenseite korrekte und vollständige Daten und Informationen erhält.

Spezifikationen/Leistungsbeschreibung

Der Service wird durch eine Kombination von aus der Ferne und vor Ort geleisteten Arbeiten erbracht, die mit dem Kunden während der Planungsphase vereinbart wurden. HP ermittelt anhand der Anforderungen des Kunden die am besten geeigneten Details des Betriebssystemmigrationsservice und nimmt diese Informationen in die vorgeschlagene Leistungsbeschreibung für den Kunden auf.

Diese Services

- werden gemeinsam mit dem Kunden in der von HP vorgelegten Leistungsbeschreibung vereinbart.
- sind auf die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen, Zeitpläne und Bedingungen beschränkt.
- werden ggf. von einem von HP autorisierten Serviceanbieter erbracht.

Servicebeschränkungen

Aktivitäten oder Services, die in diesem Dokument nicht klar festgelegt sind, sind von diesem Service ausgeschlossen.

Verantwortlichkeiten

In Tabelle 2 sind die Serviceaktivitäten und Voraussetzungen in Bezug auf die Rollen und Verantwortlichkeiten seitens des Kunden und HP aufgeführt.

Tabelle 2. Verantwortlichkeiten

Aktivität	HP	Kunde
Der Kunde fordert den OS Migration Service an.		X
Das Vertriebsteam erfasst die Anforderungen des Kunden.	X	
Das Vertriebsteam informiert den Kunden darüber, dass seine Anforderungen von einem Lösungsarchitekten/Serviceexperten analysiert werden.	X	

Aktivität	HP	Kunde
Ein Lösungsarchitekt/Serviceexperte wird damit beauftragt, die Anforderungen des Kunden zu analysieren und Planungstreffen zu organisieren.	X	
Es werden Lösungsexperten benannt, die die Anforderungen des Kunden beschreiben, die Fragen von HP beantworten und Kriterien für die Annahme durch den Kunden definieren.		X
Ein oder mehrere Planungstreffen mit wichtigen Beteiligten werden abgehalten, um Umfang, Prioritäten und Zeitpläne für den Service zu vereinbaren.	X	X
Abhängig von den Anforderungen des Kunden werden Softwaretools implementiert, um die erforderlichen Daten zu erfassen.	X	
Es wird eine Leistungsbeschreibung als Vorschlag vorgelegt. Diese umfasst die Kriterien für die Annahme durch den Kunden, den Zeitplan, die Preise und die Bedingungen des Einsatzes und legt die Einzelheiten des Auftrags für den Kunden dar.	X	
Der Zeitplan, die Preise, die Bedingungen für den Einsatz und die Auftragsdetails der Leistungsbeschreibung werden akzeptiert.		X
Der Auftrag für die Einrichtung des Service gemäß den in der Leistungsbeschreibung angegebenen Bedingungen wird eingereicht, und der Serviceauftrag wird an HP übermittelt.		X
Die Einrichtung der Servicebereitstellung wird veranlasst, sofern der Auftrag vom Kunden vorliegt.	X	
Der Kunde wird informiert und über das Datum des Projektbeginns/-endes gemäß dem in der Leistungsbeschreibung festgelegten Zeitplan in Kenntnis gesetzt.	X	
Der Kunde wird regelmäßig über den Projektstatus informiert.	X	
Wenn sich der Kunde für die Option Onsite entscheidet: Mit dem Kunden/Mitarbeiter wird ein Termin vereinbart und der Onsite OS Service wird bereitgestellt und abgeschlossen.	X	
Wenn sich der Kunde für die Option Remote/Remote+ entscheidet: Für die vereinbarte Anzahl an Benutzern und Anwendungen wird ein Machbarkeitsnachweis erbracht, um sicherzustellen, dass die Lösung und Bereitstellungsprozesse wie geplant ausführbar sind.	X	
Wenn sich der Kunde für die Option Remote/Remote+ entscheidet: Nach Erbringung des Machbarkeitsnachweises muss die Implementierung der Lösung in der Produktionsumgebung autorisiert werden.		X
Wenn sich der Kunde für die Option Remote/Remote+ entscheidet: Die Migration wird per Fernzugriff durchgeführt.		X
Wenn sich der Kunde für die Option Remote/Remote+ entscheidet: Für die Überprüfung der Servicebereitstellung wird ein Termin vereinbart.	X	X
Wenn sich der Kunde für die Option Remote/Remote+ entscheidet: Die von HP entwickelte Lösung wird abgenommen.		X
Wenn sich der Kunde für die Option Remote+ entscheidet: Ein Techniker wird entsendet, der vor Ort im Unternehmen arbeitet. Oder es wird eine Telefonnummer angegeben, über die der Kunde einen Techniker erreichen kann, der per Fernzugriff arbeitet.	X	
Wenn sich der Kunde für die Option Remote/Remote+ entscheidet: Der Kunde wird über den Status der Migration per Fernzugriff informiert, bis die Migration abgeschlossen ist.	X	
Die Servicebereitstellung wird als abgeschlossen angenommen.		X

Bestellinformationen

Alle HP Onsite, Remote und Remote+ OS Migration Services können als eigenständige Services bestellt werden. Um sicherzustellen, dass die Services erfolgreich überprüft, an die Bezugsquelle kommuniziert und bereitgestellt werden, muss der Kunde HP sämtliche Anforderungen über den von HP eingerichteten Prozess mitteilen und eine angemessene Zeit für die Einrichtung einräumen, bevor der Service bereitgestellt werden kann.

Um den Remote und Remote+ OS Migration Service in Anspruch nehmen zu können, muss dieser für mindestens 2000 PCs angefordert werden. Zu den Voraussetzungen für Remote/Remote+ zählen der HP Assessment and Strategy Service, HP Web App Accelerator Service für Internet Explorer 11, HP Windows Application Transformation Service für Windows 10 und HP PC Image Design and Build Service für Windows 10.

Je nach Anforderungen können die Services folgendermaßen bestellt werden:

- Als Produkt – der Kunde erhält Produktnummern und eine Rechnung zur sofortigen Zahlung. Die Produktnummern des Service werden in der Leistungsbeschreibung aufgeführt.
- Als Servicevertrag – dem Kunden werden über die Vertragslaufzeit Gebühren in Rechnung gestellt. Bei einer in Phasen durchgeführten Bereitstellung erfolgt die Rechnungsstellung, wenn die Services bereitgestellt werden.

Weitere Informationen unter
hp.com/go/configureanddeploy

Für Updates registrieren unter
hp.com/go/getupdated

HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen. Diese sind entweder angegeben oder werden dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt. Der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen, diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

Microsoft und Windows sind Marken bzw. eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

4AA6-4610DEE, März 2016

