

Serviço de suporte HP Computrace



Serviços HP Care Pack

Benefícios do serviço

Dependendo do serviço Computrace adquirido, os seguintes benefícios serão oferecidos:

- Rastreie e recupere computadores roubados ou perdidos;
- Recupere e exclua dados remotamente para proteger informações confidenciais;
- Detecte software não autorizado ou hardware faltante;
- Gerencie geograficamente os dispositivos utilizados pela sua organização;
- Crie alertas predefinidos para que você possa ser notificado no caso de ocorrência de comportamento suspeito.

Destaques do serviço

- Visão geral dos recursos.
- Computrace Complete.
- Computrace One.
- Computrace Data Protection.
- Computrace Mobile – Standard Edition.
- Computrace Absolute Track.

Visão geral dos serviços

Milhões de pessoas no mundo todo já tiveram seus dados comprometidos devido a perda ou roubo de notebooks. É impossível ignorar a crescente crise de segurança de dados, boa parte dela causada por roubo de notebooks de grandes empresas, agências governamentais e instituições de ensino e de saúde.

É preciso que haja uma estratégia de segurança em várias camadas para proteger o hardware do computador e os dados nele contidos. Com algumas etapas proativas para a segurança de dados, as empresas são capazes de evitar possíveis ações judiciais, multas, investigações públicas e perda de negócios que podem resultar da perda ou roubo de um computador.

O serviço Absolute Computrace® permite aos administradores de TI controlar remotamente e proteger os ativos de TI a partir de uma interface baseada na nuvem – o Absolute Customer Center –, onde eles podem aplicar políticas de conformidade, identificar computadores que podem estar em risco e tomar medidas preventivas e reativas no caso de um incidente de segurança. O Computrace também fornece investigações e serviços de recuperação no caso de atividades fora de conformidade ou criminosas. O conjunto Computrace de produtos de segurança oferece uma solução de segurança robusta e distribuída em várias camadas, que ajuda as empresas a tratar de questões relacionadas a conformidade regulatória, proteção de dados, recuperação de computadores roubados e rastreamento de ativos. Os profissionais de TI usam soluções Computrace para rastrear e recuperar notebooks roubados, excluir dados remotamente para proteger informações confidenciais, detectar software não autorizado ou hardware faltante, alcançar a conformidade regulamentar e criar alertas predefinidos para gerenciar políticas de uso apropriadas.

A HP vem trabalhando diretamente com a Absolute Software para adicionar o módulo Computrace Persistence ao BIOS de vários notebooks comerciais e tablets HP, bem como a determinados modelos de desktops e estações de trabalho HP. A HP oferece diversos serviços de suporte que tiram proveito da tecnologia Computrace. O serviço de suporte HP Computrace encontra-se disponível por meio da equipe de vendas direta da HP e de parceiros da HP. Esse serviço, em conjunto com outros serviços HP Care Pack, fornece as etapas que você deve seguir para proteger seus ativos e dados.

A HP oferece diversos níveis de serviço para atender às suas necessidades de negócios: Nem todos os serviços estão disponíveis em todos os países e regiões. Eles são os seguintes:

	Administração de ativos	Seg. de dados e dispositivos	Geotecnologia	Recuperação em caso de roubo	Garantia de serviço
Computrace Complete	•	•	•	•	•
Computrace One	•	•	•	•	
Computrace Data Protection	•	•	•		
Computrace Mobile – Standard Edition	•	•	•	•	
Computrace Absolute Track	•		•		

Especificações

Tabela 1. Características do serviço

Recurso	Especificações da entrega
Visão geral dos recursos	<p>Dependendo do serviço Computrace adquirido, os seguintes recursos serão oferecidos:</p> <p>Administração de ativos</p> <p>O Cliente pode gerenciar centralmente uma implementação completa a partir de uma única interface baseada em nuvem: o Absolute Customer Center. Mudanças em informações de ativos podem ser monitoradas, independentemente de um dispositivo estar conectado ou não à rede da empresa. Além disso, o Absolute Customer Center pode ajudar o Cliente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estar em conformidade com licenças e regulamentações; • Receber ajuda para o planejamento de atualizações, migração e descontinuação de computadores, com relatórios detalhados de ativos; • Saber onde os computadores estão localizados e quando eles devem ser devolvidos para ajudar o Cliente a evitar multas de leasing; • Detectar os usuários que estão trabalhando fora da política organizacional ou regulamentar. <p>Segurança de dados e dispositivos</p> <p>O Cliente pode excluir remotamente os dados confidenciais em computadores faltantes e produzir um log de auditoria com os arquivos excluídos para comprovar a conformidade com as regulamentações governamentais e corporativas.</p> <p>O Device Freeze permite que o Cliente congele um computador e exiba uma mensagem personalizada para instruir o usuário a cumprir com solicitações específicas de ação (devolver para manutenção, validar a identidade do usuário etc.).</p> <p>O Remote File Retrieval permite ao cliente obter arquivos de um dispositivo, mesmo que ele não esteja sob o controle do Cliente, e:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajuda a assegurar que os dados sejam permanentemente excluídos no nível do arquivo, diretório ou sistema operacional; • Identifica se os dados foram acessados durante uma violação de segurança; • Evita multas e outras penalidades por não conformidade, incluindo a publicidade negativa que pode resultar de uma violação de dados. <p>Geotecnologia</p> <p>Wi-Fi e GPS¹ podem ser utilizados para rastrear os dispositivos em um mapa na Internet. Os locais atuais e históricos dos dispositivos podem ser mapeados. Cercas virtuais geográficas podem ser criadas para disparar alertas e outras funções se um dispositivo cruzar um limite geográfico predefinido. Esse recurso permite que o Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aja rapidamente em caso de movimentação suspeita ou não autorizada e tome providências proativas de segurança; • Localize mais rápido os dispositivos faltantes, reduza as perdas e limite o deslocamento de ativos. <p>Perícia de computadores</p> <p>A capacidade de entender como e por que algo aconteceu é crítica, especialmente ao se comprovar uma cadeia de custódia ou quando há suspeita de atividades criminosas. A equipe de Investigações e Recuperação da Absolute pode:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigar de forma pericial um computador roubado ou faltante independentemente do usuário e do local; • Utilizar capturas de teclas, verificação de registradores e arquivos, localização geográfica e outras técnicas de investigação para compreender como e por que um dispositivo foi violado; • Determinar quem está de posse do computador, o que está fazendo com ele e se algum dado foi acessado.

¹ O uso de tecnologia GPS requer um receptor GPS. Para obter uma lista completa de receptores compatíveis, envie uma solicitação para: info@absolute.com

² Disponível apenas com o Computrace Complete nos EUA, Canadá e Porto Rico. Verifique as condições. Consulte: absolute.com/company/legal/agreements

Recurso	Especificações da entrega
Visão geral dos recursos (cont.)	<p>Recuperação em caso de roubo</p> <p>Nos casos em que um ato criminoso resultou no roubo de um computador ou tablet, a equipe de Investigações e Recuperação da Absolute realizará uma investigação e apresentará os resultados à polícia local para auxiliar em sua investigação criminal. A equipe participou de mais de 25.000 recuperações bem-sucedidas, trabalhando em estreita colaboração com órgãos policiais em todo o mundo. São fornecidas até cinco horas de serviços dedicados de recuperação de roubo. Isso permite que o Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evite custos de reposição; • Determine se arquivos confidenciais foram acessados nas máquinas recuperadas; • Receba até US\$ 1.000 se um computador não puder ser recuperado.² <p>Agente integrado ao BIOS (ou ao firmware)</p> <p>Para muitos Clientes HP, a tecnologia Computrace já vem instalada em suas máquinas. De forma alternativa, ela pode ser facilmente instalada pelo usuário final.</p> <p>Como o agente Computrace está integrado ao firmware do BIOS de muitos computadores HP, ele pode ser rapidamente implantado e é altamente resistente a violações. O agente Computrace integrado é altamente persistente, mantendo contato com o Absolute Monitoring Center mesmo que o disco rígido seja reformatado ou substituído.</p>
Computrace Complete	O Computrace Complete é uma solução abrangente que combina administração de ativos (recursos avançados de geração de relatórios), segurança de dados e dispositivos, geotecnologia (geolocalização e cercas geográficas virtuais), recuperação em caso de roubo e uma garantia de serviço (até US\$1.000 se um computador roubado não puder ser recuperado). O Computrace Complete encontra-se disponível apenas nos EUA, Canadá e Porto Rico.
Computrace One	O Computrace One é uma solução abrangente que combina administração de ativos (recursos avançados de geração de relatórios), segurança de dados e dispositivos, geotecnologia e recuperação em caso de roubo.
Computrace Data Protection	O Computrace Data Protection oferece administração de ativos (recursos avançados de geração de relatórios), segurança de dados e dispositivos e geotecnologia (geolocalização).
Computrace Mobile – Standard Edition	O Computrace Mobile – Standard Edition fornece administração de ativos (recursos básicos de geração de relatórios), segurança de dados e dispositivos, geotecnologia (geolocalização e cercas geográficas virtuais) e recuperação em caso de roubo. Ele é compatível com várias plataformas, incluindo o Microsoft® Windows® XP, Windows Vista®, Windows 7, Windows 8 e Android. Para obter mais informações, consulte a matriz de recursos detalhados. ³
Computrace Absolute Track	O Computrace Absolute Track fornece administração de ativos com geotecnologia (geolocalização). O Computrace Absolute Track encontra-se disponível apenas na América Latina.

Pré-requisitos

Os softwares da Computrace incorporam uma tecnologia denominada "Persistence Module" (módulo de persistência), que reconstrói a instalação do software agente, mesmo que o serviço do agente seja excluído por meios convencionais. O Persistence Module é instalado no BIOS (ou no firmware) de muitos computadores HP na fábrica e é ativado durante a chamada inicial do agente de aplicativos para o Absolute Monitoring Center. Ele restaura o agente de aplicativos caso este tenha sido removido. A HP recomenda que o BIOS de qualquer dispositivo considerado para qualquer serviço Computrace seja pré-carregado com o Computrace Persistence Module.

A instalação do agente Computrace é fácil e pode ser feita utilizando um arquivo executável .exe padrão. O agente pode ser instalado em uma imagem corporativa ou implantado utilizando ferramentas de implantação padrão, como o Active Directory ou scripts de login. O agente faz chamadas programadas regularmente via Internet para o Absolute Monitoring Center e fornece dados sobre ativos e localizações. O agente também gerencia as "aplicações de ajuda" para oferecer suporte a atividades como comandos de exclusão de dados ou para auxiliar na recuperação em caso de roubo.

³absolute.com/Shared/Datasheets/CTM-MX-E.sftb.ashx?download=true

Os computadores que não têm o Persistence Module integrado ao BIOS durante o processo de fabricação ainda assim poderão ter o Application Agent instalado e executar com toda a funcionalidade do Computrace. Porém, esses dispositivos não vão se beneficiar do recurso de persistência disponível quando o Persistence Module encontra-se integrado ao BIOS do dispositivo.

Para consultar a lista completa de modelos HP que vêm com o Persistence Module da Computrace pré-carregado no BIOS, acesse: absolute.com/partners/oem/hp

Responsabilidades do cliente

Instalação do produto

O Cliente deverá registrar o hardware coberto e o serviço HP Care Pack logo após a compra, utilizando as instruções de registro fornecidas pela HP.

Além disso, para ter direito aos serviços Computrace, o Cliente deverá trabalhar com a Absolute Software Corporation para instalar os softwares necessários no computador do Cliente. Nenhum dos serviços poderá ser fornecido até que software do agente Computrace seja instalado.

O Cliente receberá um e-mail de boas-vindas da Absolute Software Corporation (fulfillment@absolute.com) com instruções sobre como acessar o Customer Center e como fazer o download e instalar o agente Computrace.

Contrato de pré-autorização do administrador de segurança

A exclusão de dados, o congelamento de dispositivos e outras atividades de segurança realizadas como parte do serviço da Computrace devem ser previamente autorizadas para a conta do Cliente pelos agentes autorizadores adequados da empresa do Cliente. Isso exige que o Cliente assine o contrato de pré-autorização do administrador de segurança, que pode ser encontrado na seção de documentações do portal Customer Center na web.

Suporte

No caso de problemas, o Cliente deverá apoiar os esforços de resolução remota dos mesmos. Caberá ao cliente:

- Fornecer todas as informações necessárias para o fornecimento de suporte remoto profissional e em tempo hábil;
- Iniciar autotestes e instalar e executar outras ferramentas e programas de diagnóstico, conforme orientado;
- Executar outras atividades razoáveis solicitadas para ajudar na identificação e resolução de problemas.

Roubo

Para ter direito aos serviços Computrace Computer Theft Recovery, o Cliente é responsável por assegurar que o agente Computrace está instalado no notebook, workstation ou desktop HP.

Em caso de roubo, o cliente deverá:

1. Informar o roubo à polícia; isso será a primeira etapa e deverá ser feito o mais rápido possível, para assegurar que o boletim de ocorrência e o número do registro policial sejam recebidos pela Absolute Software em não mais do que 14 dias após a data do roubo;
2. Obter o número do registro policial;
3. Informar o roubo do dispositivo ao Absolute Customer Center utilizando um dos seguintes métodos:
 - Site na web: absolute.com/support/corporate;
 - Telefone: Para obter uma lista completa, acesse: absolute.com/support/corporate/contact;
 - Suporte on-line: Os clientes devem fazer login em sua conta no Customer Center para registrar um caso.

O relato deve ser feito pelo administrador de TI do Cliente.

Sujeito a termos e condições adicionais. Para obter detalhes completos, acesse: absolute.com/company/legal/agreements

Limitações do serviço

Nem todos os serviços oferecidos pela HP e prestados pela Absolute Software estão disponíveis em todas as regiões e/ou países. Entre em contato com um representante de vendas local para obter informações sobre disponibilidade.

Disposições gerais/Outras exclusões

- O agente Computrace deverá ser instalado pelo Cliente antes que o serviço possa ser ativado. Detalhes e condições completas estão disponíveis no seguinte site: absolute.com/company/legal/agreements
- Para utilizar recursos de segurança como a geotecnologia e a exclusão de dados, o Cliente deve primeiro assinar um contrato de pré-autorização e seguir outras instruções.

Informações para pedidos

Para obter mais informações ou solicitar este serviço, entre em contato com um representante de vendas local da HP.

Para obter mais informações

Para obter mais informações sobre os serviços da HP, entre em contato com um de nossos escritórios de vendas em todo o mundo ou acesse o site: hp.com/go/carepack

Inscreeva-se para obter atualizações
hp.com/go/getupdated



Compartilhe com colegas



Avalie este documento

Os serviços da HP são regidos pelos termos e condições de serviço da HP aplicáveis, fornecidos ou indicados para o cliente no momento da compra. O cliente pode ter direitos estatutários adicionais de acordo com as leis locais aplicáveis, e esses direitos não são afetados de nenhuma maneira pelos termos e condições de serviço da HP ou pela garantia limitada HP fornecida com seu produto HP.

© Copyright 2008, 2013, 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações aqui contidas estão sujeitas à alterações sem aviso. As únicas garantias para produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma informação contida neste documento deve ser interpretada como uma garantia adicional. A HP não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

Microsoft, Windows e Windows Vista são marcas registradas da Microsoft Corporation nos EUA.

4AA2-1087PTL, setembro de 2014, Rev. 4

