



# Gestión proactiva de HP DaaS

con HP TechPulse



## Ventajas del servicio

- Optimice y asegure dispositivos multi-OS
- Responda a las posibles incidencias antes de que se conviertan en problemas
- Aligere la carga en IT con expertos en servicio especializados de HP

## Funciones de servicio

- Análisis e informes profundos de HP TechPulse
- Aplicación de políticas de seguridad<sup>2</sup>
- Gestión unificada de puntos finales por expertos de servicio de HP<sup>2</sup>

## Descripción general del servicio

Independientemente de si está implementando nueva tecnología, asegurando y gestionando dispositivos con diferentes sistemas operativos o manteniendo el software actualizado, los administradores de IT tienen más trabajo del que pueden hacer. A menudo, a medida que los recursos se agotan, la cantidad de tiempo de inactividad para los usuarios finales aumenta.

Las capacidades de gestión proactiva de HP Device as a Service proporcionan análisis predictivos y perspectivas de dispositivos. Los análisis ayudan a impulsar la productividad optimizando el tiempo de actividad de los dispositivos. La elaboración de informes, el seguimiento de incidentes y un panel consolidado basado en la nube, le ayudarán a realizar el seguimiento del inventario de hardware y software, así como a supervisar el estado de los dispositivos<sup>1</sup>.

Si cuenta con escasos recursos de IT, puede dejar la protección, supervisión y gestión de sus dispositivos con diversos sistemas operativos en las manos de nuestros expertos de servicio de HP, que utilizan HP TechPulse y tecnología líder en el sector para ayudar a anticiparse proactivamente a los problemas y solucionarlos antes de que aparezcan, de modo que liberan a su personal de IT para que pueda centrarse en otras prioridades. Puede descargar lo que desee de la gestión de su dispositivo.

Tanto si elige un plan DaaS autogestionado o administrado por HP, obtendrá los beneficios de la gestión proactiva con TechPulse.

Recursos y especificaciones<sup>1</sup>

Descripción	Plan Estándar	Plan Avanzado	Plan Premium	HP DaaS para plan Apple
<b>Proporcionado por HP TechPulse</b>				
<b>Implementación multiproveedor, con varios sistemas operativos, e incorporación al servicio<sup>3</sup></b> Gestión de dispositivos Windows, Android, Mac e iOS devices, independientemente del fabricante.	✓	✓	✓	✓
<b>Inventario y supervisión del estado<sup>4</sup></b> Inventario de dispositivos y aplicaciones y estado del dispositivo y sistema operativo.	✓	✓	✓	✓
<b>Panel con análisis e informes</b> Panel único con inventario, incidentes e informes, estado del sistema y notificaciones proactivas de incidentes.	✓	✓	✓	✓
<b>Supervisión de conformidad de la seguridad</b> Alertas para dispositivos que no cumplen con las políticas de cifrado, firewall y antivirus.	—	—	✓	✓
<b>Análisis predictivos</b> Análisis profundos para identificar los sistemas que se encuentran en riesgo de sufrir un fallo térmico del disco, de la batería o del sistema completo, de modo que pueda tomar medidas antes de que se produzca un problema.	✓	✓	✓	—
<b>Proporcionado por expertos de servicio de HP<sup>2</sup></b>				
<b>Supervisión y gestión por los expertos de servicio de HP</b> Un profesional experimentado del servicio lleva a cabo el seguimiento y la gestión proactiva de sus dispositivos multi-OS.	—	✓	✓	✓
<b>Protección de datos ante pérdida de dispositivos</b> Los expertos de servicio de HP pueden intentar bloquear o borrar datos de un dispositivo perdido de forma remota, manteniendo la información segura. <sup>5,6</sup>	—	✓	✓	✓
<b>Ajustes de la configuración de seguridad</b> Los expertos de servicio de HP aplican ajustes de política de seguridad como contraseña, PIN y firewall.	—	✓	✓	✓
<b>Configuración del cifrado de los dispositivos<sup>7</sup></b> Los expertos de servicio de HP pueden aplicar una política de cifrado a los dispositivos multi-OS <sup>8</sup> .	—	✓	✓	✓
<b>Sustitución automática de piezas</b> Inicie el proceso de reemplazo de baterías o discos duros en dispositivos HP.	—	✓	✓	—
<b>Gestión de revisiones del SO Windows</b> Los expertos de servicio de HP pueden configurar actualizaciones de Windows, parches y políticas.	—	✓	✓	—
<b>Implementación de aplicaciones</b> Los expertos de servicio de HP implementarán catálogos supervisados de aplicaciones en los dispositivos gestionados.	—	—	✓	✓
<b>Protección de la información de Windows</b> Los expertos de servicio de HP aplicarán las políticas de cifrado para documentos confidenciales de la empresa.	—	—	✓	—
<b>Recuperación de contraseña de Windows</b> Los expertos de servicio de HP restablecerán las contraseñas de las cuentas de usuarios de máquinas locales en dispositivos Windows.	—	—	✓	—
<b>Listas de aplicaciones blancas y negras</b> Los expertos de servicio de HP implementan políticas para controlar qué aplicaciones móviles están habilitadas.	—	—	✓	✓
<b>Asistencia remota</b> Los expertos de servicio de HP pueden solucionar problemas de dispositivos de Windows de forma remota.	—	✓	✓	—
<b>Aprovisionamiento de Wi-Fi</b> Los expertos de servicio de HP gestionarán el acceso a una red inalámbrica sin exponer credenciales.	—	—	✓	✓

## Informes por plan y SO

Informes	Plan Estándar Autogestionado	Plan Avanzado Gestionado por HP	Plan Premium Gestionado por HP	DaaS para Apple Gestionado por HP	Windows	Android	Mac OS	iOS
Errores de pantalla azul de Windows	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–
Software de Windows y rendimiento del dispositivo	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–
Estado del hardware <sup>8</sup>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Inventario de hardware	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Garantía de hardware HP	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–
Inventario BIOS	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–
Dispositivos sin notificación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Inventario de software	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sustitución de la batería inteligente de HP	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–
Sustitución de discos	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–
Clasificación térmica	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–
Planificación de capacidad de los discos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Factor de movilidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	–
Guía de sustitución de estado del dispositivo <sup>8</sup>	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–
Protección ante pérdida de dispositivos <sup>5</sup>	–	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cumplimiento de la seguridad	–	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cumplimiento del catálogo de aplicaciones	–	–	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Errores de software	–	–	✓	–	✓	–	–	–

### Especificaciones de prestación del servicio

- Disponibilidad de los expertos de servicio de HP
  - **América del Norte:** asistencia en inglés disponible de lunes a viernes (excepto los días festivos de HP) de 6:00 a 18:00 MT.
  - **América Latina:** asistencia en inglés y español disponible de lunes a viernes (excepto los días festivos de HP) de 7:00 a 18:00 GMT - 5.
  - **Europa, Oriente Medio y África:** asistencia en inglés, francés y alemán disponible de lunes a viernes (excepto los días festivos de HP) de 8:00 a 18:00 CET.
  - **Asia, Pacífico y Japón:** asistencia en inglés y chino disponible 24 horas al día; asistencia en japonés de 9:00 a 21:00, hora estándar de Japón, 7 días a la semana (excepto los días festivos de HP).
- Los dispositivos gestionados por HP DaaS tendrán instalado un agente de software para recopilar información de activos y eventos relacionados con el dispositivo. No se capturarán datos confidenciales del usuario, como credenciales, archivos, contenido y datos personales. Los datos recopilados se almacenarán en un repositorio de nube seguro<sup>9</sup>.
- Los expertos de servicio de HP brindan un servicio unificado de gestión de puntos finales a los clientes con los planes HP DaaS Avanzado y Premium.
- A petición del cliente, los expertos de servicio de HP añadirán o eliminarán usuarios, dispositivos y aplicaciones gestionados, generarán informes e intentarán bloquear o borrar datos remotamente de los dispositivos perdidos o robados para clientes con cuentas Avanzadas y Premium.

## Responsabilidades del cliente

- Establecer una cuenta HP DaaS con un representante de HP o distribuidor de HP DaaS.
- Instalar el cliente en sus dispositivos.
- Registrar dispositivos siguiendo las instrucciones proporcionadas por HP.
- Solicitar el alta para agregar o eliminar dispositivos y usuarios gestionados.
- Solicitar la implementación o la eliminación de aplicaciones.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos de licencia de aplicaciones de software.
- Revisar el hardware, el software y otros informes y responder según sea necesario.
- Solicitar la eliminación de los datos de los dispositivos extraviados o robados<sup>2,3</sup>.
- Solucionar los problemas comunes de asistencia al usuario final antes de pasar a la asistencia de HP.
- Deshacer las actualizaciones del SO en caso de fallo.
- Renovar, cambiar o cancelar la cuenta HP DaaS.
- Autorizar a los partners para acceder o gestionar la cuenta, si corresponde.

## Requisitos del sistema

- Ordenadores con Windows 7 Service Pack 1 (SP1), Windows 8.1, Windows 10 o Apple OS X® o superior.
- Tablets con Android™ 4.4 o superior, iOS 10 o superior, Windows 8.1 o Windows 10 Mobile.
- Smartphones con Android™ 4.4 o superior, iOS 10 o superior o Windows 10 Mobile.
- Sistemas minoristas de HP con Windows 10 Professional y Windows 10 IoT:<sup>10</sup>
  - RP9 G1 Modelo 9015, 9018, 9115, 9118
  - HP MP9 G4
  - HP RP5 Modelo 5810
  - HP Engage One
  - HP Engage Flex Pro, HP Engage Flex Pro-C y HP Engage Go

## Términos y condiciones

Consulta los [términos y condiciones](#) de HP DaaS Proactive Management.

Este servicio se puede solicitar como parte de un acuerdo de solución personalizada HP DaaS y se incluye en todos los planes de HP DaaS. El acuerdo de nivel de servicio que proporcione su distribuidor de HP DaaS o representante de ventas de HP incluirá los términos y condiciones de dicho acuerdo. HP DaaS Proactive Management con HP TechPulse Care Pack no se puede revender ni transferir a otra empresa.

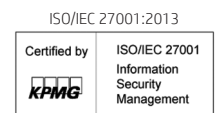
## Más información

Para obtener información adicional, póngase en contacto con su partner HP DaaS o representante de ventas de HP, o visite nuestro sitio web en [hp.com/go/DaaS](http://hp.com/go/DaaS).

Regístrese para recibir actualizaciones  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Compartir con compañeros



636

1. Los planes de HP DaaS y/o los componentes que incluyen pueden variar en función de la región, el sistema operativo o el partner de servicio autorizado de HP DaaS. Póngase en contacto con su representante local de HP o partner de autorizado para obtener más detalles relativos a su ubicación. Los servicios de HP se rigen por los términos y las condiciones de servicio de HP aplicables o que se indiquen al cliente en el momento de la compra. Los clientes pueden tener derechos legales adicionales, según las leyes locales aplicables, y tales derechos no se ven afectados en ningún modo por los términos y condiciones del servicio de HP o por la garantía limitada de HP, incluida con su producto HP. 2. Los expertos de servicios de HP proporcionan la gestión unificada de puntos finales en los planes HP DaaS Avanzado o Premium. Los expertos de servicio prestan servicio utilizando VMware Workspace ONE con tecnología de AirWatch. O los clientes que usan Microsoft Intune pueden hacer que nuestros expertos gestionen el uso de las licencias que ya tienen. Compruebe la disponibilidad de opciones en su país. 3. El plan Estándar no cubre los dispositivos iOS. 4. Supervisión del estado del dispositivo no disponible en dispositivos con sistemas operativos Windows 10 Mobile. 5. Cumplimiento de la política de seguridad y bloqueo y borrado de los planes HP DaaS disponibles únicamente. 6. La funcionalidad de bloqueo y borrado remoto requiere que el dispositivo esté encendido y cuente con acceso a Internet. 7. Los dispositivos

Apple se cifran automáticamente por el sistema operativo. 8. Los informes de estado para dispositivos Android e iOS están limitados al espacio restante en el disco. 9. Los datos se protegen mediante SSL durante su transferencia desde el cliente del dispositivo al servidor web. Solo se puede acceder a los datos a través del servidor web de HP DaaS. 10. Disponible exclusivamente en EE. UU. mediante el contrato personalizado.

© Copyright 2018 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios de HP son las establecidas en las declaraciones expresas de garantía adjuntas a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de los errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento. Apple, iPad, iPhone y OS X son marcas comerciales de Apple Inc. registradas en Estados Unidos y en otros países. Android es una marca comercial de Google Inc. Microsoft y Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation en Estados Unidos y/o en otros países.

4AA7-0368ESE, septiembre de 2018, rev. 3

