

HP DaaS Proactive Management

com HP TechPulse



Vantagens do serviço

- Optimiza e protege dispositivos com diferentes sistemas operativos
- Resolve potenciais questões, antes que se tornem verdadeiros problemas
- Alivia a carga laboral nas TI, graças a Especialistas em Assistência HP

Funções de assistência

- Análise perspicaz e relatórios do HP TechPulse
- Aplicação da política de segurança²
- Gestão completa unificada por Especialistas em Assistência HP²

Descrição geral do serviço

Quer se trate de implantar nova tecnologia, proteger e gerir dispositivos com diferentes sistemas operativos ou manter o software atualizado, os gestores de TI têm mais trabalho do que aquele que conseguem fazer. Muitas vezes, à medida que os recursos se tornam escassos, o tempo de inatividade para os utilizadores finais torna-se mais longo.

As capacidades de Proactive Management do HP Device as a Service oferecem análise preditiva e informações sobre o dispositivo. A análise ajuda-o a aumentar a produtividade e a otimizar o tempo de atividade dos dispositivos. Os relatórios, o seguimento de incidentes e um dashboard consolidado na nuvem ajudam-no a controlar o inventário de hardware e software, bem como a monitorizar o estado de funcionamento dos dispositivos.¹

Se estiver com poucos recursos de TI, pode confiar a segurança, a monitorização e a gestão dos seus dispositivos com diferentes sistemas operativos aos nossos Especialistas em Assistência HP que utilizam HP TechPulse e tecnologia líder na indústria para ajudar proativamente a antecipar problemas e a solucioná-los antes de ocorrerem, aliviando a carga laboral da sua equipa de TI para se focar noutras prioridades. Pode aliviar a carga laboral associada à gestão dos seus dispositivos conforme desejar.

Quer escolha um plano autogerido ou um plano HP DaaS gerido pela HP, obtém as vantagens do Proactive Management com HP TechPulse.

Características e especificações¹

Descrição	Plano Standard	Plano Enhanced	Plano Premium	HP DaaS para Apple
Fornecido por HP TechPulse				
Integração do serviço e implementação de diferentes fabricantes e sistemas operativos³ Gestão de dispositivos Windows, Android, Mac e iOS, independentemente do fabricante.	✓	✓	✓	✓
Monitorização do inventário e do estado de funcionamento⁴ Inventário de dispositivos e aplicações, e estado de funcionamento dos dispositivos e sistemas operativos.	✓	✓	✓	✓
Dashboard com análise de dados e relatórios Dashboard único com inventário, incidentes e relatórios, estado de funcionamento do sistema e notificações pró-ativas sobre incidentes.	✓	✓	✓	✓
Monitorização da conformidade de segurança Alertas para dispositivos que não estão em conformidade com as políticas de encriptação, firewall e antivírus.	—	—	✓	✓
Análise preditiva Análise perspicaz para identificar sistemas que apresentam riscos em termos de disco, bateria ou falha térmica em todo o sistema, para que possa adotar medidas antes de um problema ocorrer.	✓	✓	✓	—
Realizado por Especialistas em Assistência HP²				
Monitorização e gestão por Especialistas em Assistência HP Um profissional de assistência experiente realiza a monitorização e gestão pró-ativa dos seus dispositivos com diferentes sistemas operativos.	—	✓	✓	✓
Proteção de dados de dispositivos perdidos Os Especialistas em Assistência HP podem tentar bloquear ou limpar dados remotamente de um dispositivo perdido, mantendo os dados seguros. ^{5,6}	—	✓	✓	✓
Definições de configuração de segurança Os Especialistas em Assistência HP aplicam definições de política de segurança, como palavras-passe, PIN e firewall.	—	✓	✓	✓
Definições de encriptação de dispositivos⁷ Os Especialistas em Assistência HP podem aplicar a política de encriptação em dispositivos com diferentes sistemas operativos. ⁸	—	✓	✓	✓
Substituição automática de peças Inicie o processo de substituição para baterias ou discos rígidos em dispositivos HP.	—	✓	✓	—
Gestão de patches do Windows Os Especialistas em Assistência HP podem configurar atualizações de Windows, patches e definições de políticas.	—	✓	✓	—
Implementação de aplicações Os Especialistas em Assistência HP implementarão catálogos organizados de aplicações para dispositivos geridos.	—	—	✓	✓
Windows Information Protection Os Especialistas em Assistência HP aplicam políticas de encriptação para documentos sensíveis da empresa.	—	—	✓	—
Recuperação de palavras-passe do Windows Os Especialistas em Assistência HP redefinirão as palavras-passe das contas de utilizador das máquinas locais em dispositivos Windows.	—	—	✓	—
Whitelist e blacklist de aplicações Os Especialistas em Assistência HP implementam políticas para controlar que aplicações móveis são permitidas.	—	—	✓	✓
Assistência remota Os Especialistas em Assistência HP podem prestar assistência remota a dispositivos Windows.	—	✓	✓	—
Aprovisionamento de Wi-Fi Os Especialistas em Assistência HP irão gerir o acesso a uma rede sem fios sem expor credenciais.	—	—	✓	✓

Relatórios por plano e sistema operativo

Relatórios	Plano Standard Autogerido	Plano Enhanced Gerido pela HP	Plano Premium Gerido pela HP	DaaS para Apple Gerido pela HP	Windows	Android	Mac OS	iOS
Erros de ecrã azul no Windows	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–
Desempenho do software Windows e do dispositivo	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–
Estado de funcionamento do hardware ⁸	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Inventário de hardware	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Garantia de hardware HP	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–
Inventário do BIOS	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–
Dispositivos que não comunicam dados	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Inventário de software	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Substituição da bateria HP Smart	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–
Substituição do disco	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–
Classificação térmica	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–
Planeamento da capacidade do disco	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fator de mobilidade	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	–
Guia de substituição do estado de funcionamento do dispositivo ⁸	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–
Proteção de dispositivos perdidos ⁶	–	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Conformidade de segurança	–	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Conformidade do catálogo de aplicações	–	–	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Erros de software	–	–	✓	–	✓	–	–	–

Especificações da prestação de serviços

- Disponibilidade do Especialista em Assistência HP:
 - **América do Norte:** Suporte prestado em inglês, disponível de segunda a sexta-feira (excluindo feriados HP), das 06h00 às 18h00 (MT).
 - **América Latina:** Suporte prestado em inglês e espanhol, disponível de segunda a sexta-feira (excluindo feriados HP), das 07h00 às 18h00 (GMT-5).
 - **Europa, Médio Oriente e África:** Suporte prestado em inglês, francês e alemão, disponível de segunda a sexta-feira (excluindo feriados HP), das 08h00 às 18h00 (CET).
 - **Ásia-Pacífico e Japão:** Suporte prestado em inglês e mandarim, disponível 24 horas por dia; Suporte prestado em japonês, das 09h00 às 21h00 (hora padrão do Japão), disponível 7 dias por semana (excluindo feriados HP).
- Os dispositivos geridos pelo HP DaaS têm um agente de software instalado para recolher dados de eventos e de recursos relacionados com o dispositivo. Os dados sensíveis do utilizador, incluindo credenciais, ficheiros, conteúdos e dados pessoais, não serão recolhidos. Os dados recolhidos serão armazenados num repositório seguro em nuvem.⁹
- Os Especialistas em Assistência HP prestam um serviço de gestão completo unificado aos clientes com planos HP DaaS Enhanced e Premium.
- Mediante pedido, os Especialistas em Assistência HP adicionarão ou removerão utilizadores, dispositivos e aplicações geridos, gerarão relatórios e tentarão bloquear ou apagar remotamente dados de dispositivos perdidos ou roubados de clientes com contas Enhanced e Premium.

Responsabilidades do cliente

- Criar uma conta HP DaaS com um Representante da HP ou um Revendedor HP DaaS.
- Instalar o cliente nos seus dispositivos.
- Registrar dispositivos de acordo com as instruções fornecidas pela HP.
- Submeter um pedido de inclusão ou remoção de dispositivos e utilizadores geridos.
- Solicitar a implementação ou remoção de aplicações.
- Garantir a conformidade com requisitos de licenciamento de aplicações de software.
- Rever relatórios de hardware, software e outros, e responder, se necessário.
- Solicitar a eliminação de dados em dispositivos reportados como perdidos ou roubados.^{2,3}
- Resolver questões comuns de suporte ao utilizador final antes de encaminhar para o Suporte HP.
- Reverter atualizações de sistema operativo em caso de falha.
- Renovar, alterar ou cancelar a conta HP DaaS.
- Autorizar parceiros a aceder ou gerir a conta, se aplicável.

Requisitos do sistema

- Computadores com Windows 7 Service Pack 1 (SP1), Windows 8.1, Windows 10 ou Apple OS X®, ou superior.
- Tablets com Android™ 4.4 ou superior, iOS 10 ou superior, Windows 8.1 ou Windows 10 Mobile.
- Smartphones com Android™ 4.4 ou superior, iOS 10 ou superior, ou Windows 10 Mobile.
- Sistemas HP para o setor do retalho com Windows 10 Professional e Windows 10 IoT:¹⁰
 - HP RP9 G1 (modelos 9015, 9018, 9115, 9118)
 - HP MP9 G4
 - HP RP5 (modelo 5810)
 - HP Engage One
 - HP Engage Flex Pro, HP Engage Flex Pro-C e HP Engage Go

Termos e Condições

Consulte os [Termos e Condições](#) do HP DaaS Proactive Management.

Este serviço pode ser encomendado como parte de um contrato de solução personalizado HP DaaS e está incluído em todos os planos HP DaaS. O SLA (Contrato de Nível de Serviço) apresentado pelo seu Revendedor HP DaaS ou Representante de Vendas HP incluirá os termos e condições desse contrato. O HP DaaS Proactive Management com HP TechPulse Care Pack não pode ser revendido ou transferido para outra empresa.

Para mais informações

Para saber mais informações, contacte o seu Parceiro HP DaaS ou Representante de Vendas HP, ou visite o nosso website em hp.com/go/DaaS.

Registe-se para receber atualizações
hp.com/go/getupdated



Partilhar com colegas



636

1. Os planos HP DaaS e/ou componentes incluídos poderão variar consoante a região, o sistema operativo ou o Parceiro de Assistência HP DaaS Autorizado. Contacte o seu Representante HP local ou Parceiro HP Autorizado na sua localização para obter detalhes. Os serviços da HP são regidos pelos termos e condições de serviço da HP aplicáveis, fornecidos ou indicados ao cliente no momento da compra. O cliente pode ter direitos legais adicionais de acordo com a legislação local aplicável, e tais direitos não são afetados, de forma alguma, pelos Termos e Condições de serviço da HP ou pela Garantia Limitada da HP fornecida com o seu produto HP. 2. A gestão completa unificada da HP é prestada por Especialistas em Assistência HP, em planos HP DaaS Enhanced ou Premium. Os Especialistas em Assistência prestam o serviço utilizando VMware Workspace ONE com tecnologia AirWatch. Ou os clientes que utilizam Microsoft Intune podem ter os nossos Especialistas a gerir utilizando licenças que já tenham. Verifique a disponibilidade de opções no seu país. 3. Os dispositivos iOS não estão abrangidos pelo plano Standard. 4. A monitorização do estado de funcionamento dos dispositivos não está disponível em dispositivos com Windows 10 Mobile. 5. A aplicação da política de segurança, e o bloqueio e limpeza estão disponíveis apenas para planos HP DaaS. 6. As funcionalidades remotas de Bloqueio e Limpeza requerem que o dispositivo esteja ligado e tenha acesso à Internet. 7. Os dispositivos Apple

estão automaticamente encriptados pelo sistema operativo. 8. Os relatórios de estado de funcionamento para dispositivos Android e iOS estão limitados ao espaço restante em disco. 9. Os dados são protegidos com SSL durante a transferência de dados do dispositivo cliente para o servidor web. Os dados só podem ser acedidos através do HP DaaS Webserver. 10. Disponível apenas nos E.U.A., através de contrato personalizado.

© Copyright 2018 HP Development Company, L.P. As informações apresentadas estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. As únicas garantias para produtos e serviços da HP estão definidas nas declarações de garantia expressas que acompanham os respetivos produtos e serviços. Nada do aqui apresentado deverá ser interpretado como constituição de garantia adicional. A HP não é responsável por omissões nem erros técnicos ou editoriais aqui apresentados. Apple, iPad, iPhone e OS X são marcas comerciais da Apple Inc., registadas nos E.U.A. e noutros países. Android é uma marca comercial da Google Inc. Microsoft e Windows são marcas comerciais registadas da Microsoft Corporation nos E.U.A. e/ou noutros países.

4AA7-0368PTE. Setembro de 2018 (Rev.3).

