



HP Device as a Service

Análise e Gestão Proativa



Vantagens do serviço

- Gestão de parques de dispositivos e otimização do desempenho
- Encaminhamento de potenciais questões, antes que se tornem verdadeiros problemas

Funções de assistência

- Análise perspicaz e implementável, e relatórios
- Segurança de nível empresarial
- Gestão de pontos finais efetuada por Especialistas em Assistência HP²

Descrição geral do serviço

Quer estejam a desenvolver nova tecnologia ou a fazer atualizações para as soluções existentes, os gestores de IT têm mais trabalho do que conseguem fazer. Muitas vezes, à medida que os recursos se esgotam, a quantidade de tempo de inatividade aumenta para os utilizadores finais.

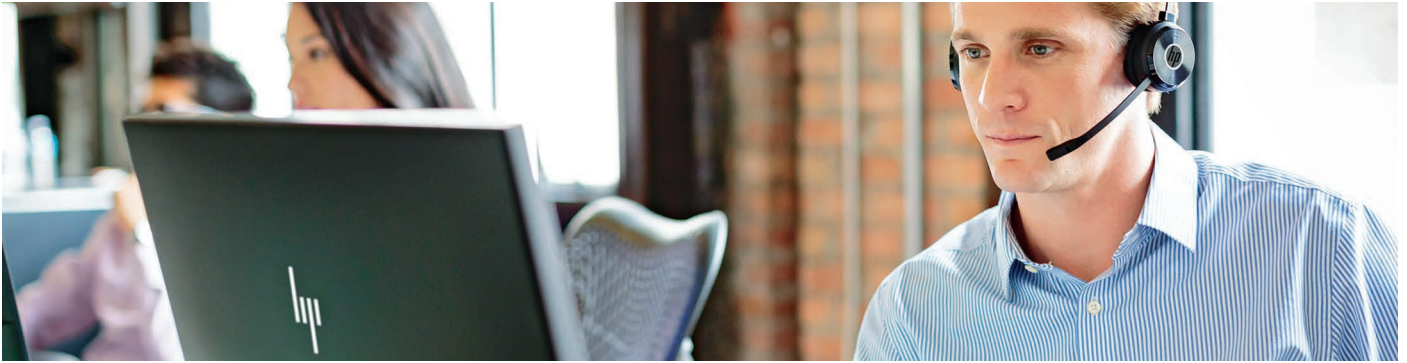
O **HP Device as a Service (HP DaaS)** aborda este problema com a Análise e Gestão Proativa, uma experiência de serviço premium que disponibiliza uma análise implementável e conhecimentos sobre parques. A análise preditiva ajuda-o a aumentar a produtividade, otimizando o tempo de atividade dos dispositivos. A geração de relatórios frequentes e um dashboard consolidado ajudam-no a controlar o inventário de hardware e software, bem como a monitorizar o estado de funcionamento dos dispositivos.¹

Pode confiar a segurança, monitorização e gestão dos seus dispositivos com vários sistemas operativos aos nossos Especialistas em Assistência HP que utilizam ferramentas de tecnologia líderes da indústria para ajudar a prever proativamente problemas e a solucioná-los mesmo antes de ocorrerem, o que resulta em mais tempo para sua equipa de IT focar-se em problemas mais prementes.

A capacidade de Análise e Gestão Proativa está incluída nos planos HP DaaS Standard, Enhanced e Premium, e HP DaaS para Apple.

Características e especificações¹

Descrição	Plano Standard	Plano Enhanced	Plano Premium	Plano HP DaaS para Apple
FUNCIONALIDADES ACESSÍVEIS AO CLIENTE				
Registo em massa de dispositivos³ Permite o registo em larga escala de dispositivos e utilizadores; os processos automatizados permitem que os dispositivos sejam associados à conta do utilizador.	✓	✓	✓	✓
Monitorização do inventário e do estado de funcionamento⁴ Inventário de dispositivos e aplicações, bem como monitorização do estado de funcionamento do dispositivo, incluindo utilização da CPU, falhas e erros de ecrã azul.	✓	✓	✓	✓
Dashboard com análise de dados e relatórios Inventário detalhado de dispositivos e software, estado de funcionamento do sistema e notificações proativas de incidentes.	✓	✓	✓	✓
Monitorização da segurança e incidentes Monitorização e alertas para dispositivos que não estão em conformidade com os padrões de segurança da empresa, incluindo encriptação, firewall e antivírus.	—	✓	✓	—
Ajuda autónoma destinada ao utilizador final Fácil acesso a funcionalidades de reparação e diagnóstico do sistema Windows para problemas comuns, e a capacidade de solicitar assistência remota a partir da mesma interface.	✓	✓	✓	—
DISPONIBILIZADAS POR ESPECIALISTAS EM ASSISTÊNCIA HP				
Monitorização e gestão por Especialistas em Assistência HP Um profissional de assistência experiente fará por si a monitorização e gestão proativa.	—	✓	✓	✓
Análise preditiva Os Especialistas em Assistência HP utilizam um sistema de análise avançado para identificar sistemas em risco para o disco, a bateria ou a falha térmica de todo o sistema, para que uma medida possa ser adotada antes de o problema ocorrer.	—	✓	✓	Apenas inventário de hardware de dispositivo
Deteção/Bloqueio/"Limpeza" de dispositivos Os Especialistas em Assistência HP podem tentar encontrar um dispositivo perdido ou roubado num mapa, e bloqueá-lo ou limpar os dados nele contidos remotamente, mantendo os dados seguros. ^{5,6}	—	✓	✓	✓
Definições de configuração de segurança Os Especialistas em Assistência HP implementam definições de políticas de segurança, aplicando-as para assegurar a conformidade.	—	✓	✓	✓
Substituição automática de peças⁷ A HP informa-o(a) e inicia automaticamente o processo de substituição de baterias ou discos rígidos para assegurar que os seus dispositivos funcionam sem problemas.	—	✓	✓	—
Gestão de patches do Windows Os Especialistas em Assistência HP podem configurar as definições do Windows Update em PC.	—	✓	✓	—
Definições de encriptação de dispositivos Os Especialistas em Assistência HP podem aplicar a política de encriptação em dispositivos geridos. ⁸	—	✓	✓	✓
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 em dispositivos clientes.	—	—	✓	—
Recuperação de palavras-passe do Windows Os Especialistas em Assistência HP procederão à reposição de uma palavra-passe esquecida da conta do utilizador da máquina local em portáteis, PC e tablets Windows.	—	—	✓	—
Whitelist e blacklist de aplicações Os Especialistas em Assistência HP implementam políticas para controlar que aplicações são ativadas em dispositivos geridos.	—	—	✓	✓
Assistência remota Os Especialistas em Assistência HP podem ligar-se de forma remota e resolver os problemas dos dispositivos Windows por si.	—	✓	✓	—
Aprovisionamento de Wi-Fi Os Especialistas em Assistência HP concederão e revogarão o acesso a uma rede sem fios para dispositivos geridos sem expor as credenciais aos utilizadores.	—	—	✓	✓



Especificações da prestação dos serviços

- Os Especialistas em Assistência HP estão disponíveis nas seguintes regiões:
 - **Estados Unidos:** De segunda a sexta-feira (excluindo feriados HP), das 06h00 às 18h00 (MT).
 - **Europa, Médio Oriente e África:** De segunda a sexta-feira (excluindo feriados HP), das 08h00 às 18h00 (CET).
 - **Ásia-Pacífico e Japão:** Os idiomas inglês e mandarim estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana; O japonês está disponível das 08h00 às 20h00 (hora padrão da China), 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 suporte proativo para resolver potenciais problemas antes de se transformarem em verdadeiros problemas, bem como assistência técnica por e-mail.
- Mediante pedido, os Especialistas em Assistência HP adicionarão ou removerão utilizadores, dispositivos e aplicações geridas, gerarão relatórios e tentarão localizar ou apagar remotamente dados de dispositivos perdidos ou roubados.

Responsabilidades do cliente

- Criar uma conta HP DaaS com um Representante de Vendas da HP ou um Revendedor HP DaaS.
- Instalar software de Análise e Gestão Proativa nos seus dispositivos HP DaaS geridos.
- Solicitar a inclusão ou remoção de dispositivos e utilizadores geridos.
- Solicitar a instalação ou remoção de aplicações empresariais.
- Rever relatórios de hardware, software e outros, e trabalhar com os Especialistas em Assistência HP para adotar medidas, se necessário.
- Executar ações básicas de resolução de problemas e triagem para questões de suporte comum de utilizador final, antes de contactar o Suporte da HP.
- Solicitar a localização do dispositivo ou a eliminação de dados em dispositivos reportados como perdidos ou roubados.^{2,3}
- Assistir na conformidade com todos os acordos de licença de software.
- Renovar, alterar ou cancelar a conta HP DaaS de acordo com o calendário.

Limitações do serviço

- A Análise e Gestão Proativa não inclui qualquer forma de suporte de HP Accidental Damage Protection (Proteção contra Danos Acidentais HP) ou Acordo de Nível de Serviço (SLA) no local, mas estes podem ser adquiridos separadamente e incluídos na solução HP DaaS.



Cobertura

A Análise e Gestão Proativa oferece uma gestão simplificada para vários tipos de dispositivos e sistemas operativos, incluindo:

- Computadores Apple® com OS X® ou mais recente, e dispositivos digitais móveis iPad® e iPhone® com iOS 10 ou mais recente.
- Computadores, incluindo desktops e portáteis, com Windows 7 Service Pack 1 (SP1), Windows 8.1 ou Windows 10.
- Tablets com Android™ 4.4 ou mais recente, Windows 8.1 ou Windows 10 Mobile.
- Smartphones com Android™ 4.4 ou mais recente, ou Windows 10 Mobile.

Termos e Condições

Consulte os Termos e Condições do HP DaaS, HP Analytics and Proactive Management (Análise e Gestão Proativa) e HP Care Pack ao clicar em [Termos e Condições](#).

Este serviço também pode ser encomendado como parte de um acordo de solução personalizada HP DaaS. O SLA apresentado pelo seu Revendedor HP DaaS ou Representante de Vendas da HP incluirá os termos e condições desse acordo.

Para saber mais informações

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

Subscrever atualizações
hp.com/go/getupdated



Partilhar com colegas

1. Os planos HP DaaS e/ou componentes incluídos poderão variar consoante a região ou o Parceiro de Assistência HP DaaS Autorizado. Contacte o seu Representante Local da HP ou Parceiro HP DaaS Autorizado para obter dados específicos sobre a sua localização. Os serviços da HP são regidos pelos termos e condições de serviço da HP aplicáveis, fornecidos ou indicados ao cliente no momento da aquisição. O cliente pode possuir direitos legais adicionais de acordo com a legislação local aplicável, e tais direitos não serão afetados, de forma alguma, pelos Termos e Condições de serviços da HP ou pela Garantia Limitada da HP disponibilizada com o seu produto HP. 2. O serviço gerido da HP para gestão unificada de dispositivos está disponível apenas com planos HP DaaS Enhanced ou Premium. 3. Suporta computadores Apple com OS X ou mais recente; dispositivos digitais móveis iPad e iPhone com iOS 10 ou mais recente; PC Windows com Windows 7 Service Pack 1, Windows 8.1 ou mais recente; tablets com Android 4.4 ou mais recente, Windows 8.1 ou Windows 10 Mobile; e smartphones com Android 4.4 ou mais recente, ou Windows 10 Mobile. O registo OTA (over-the-air) de dispositivos está disponível apenas para dispositivos iOS registados no programa DEP. 4. A monitorização do estado de funcionamento dos dispositivos não está disponível nos dispositivos com Windows 10 Mobile. 5. A Política de Segurança e as funcionalidades "Aplicação" (Enforcement), "Procura" (Find), "Bloqueio" (Lock) e "Limpeza" (Wipe) estão apenas disponíveis nos planos HP DaaS Enhanced ou Premium. 6. As funcionalidades remotas "Procura" (Find), "Bloqueio" (Lock) e "Limpeza" (Wipe) requerem que o dispositivo esteja ligado e tenha acesso à Internet. 7. A substituição automática de peças está disponível apenas para dispositivos fabricados pela HP. 8. Os dispositivos Apple estão automaticamente encriptados pelo sistema operativo. 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.

© 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 expressa que acompanham os referidos 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.

