



# 惠普设备即服务 (DaaS)

分析和主动管理

服务定义

## 目录

服务描述 .....	2
计划加入引导 .....	2
标准版计划 .....	2
增强和高级版计划 .....	3
角色和责任 .....	4
惠普服务代理 .....	4
客户 IT 管理员 .....	4
惠普客户服务交付经理 .....	5
合作伙伴 .....	5
服务条款 .....	5
提供范围 .....	7
服务专家的提供范围和语言支持: .....	7
系统要求 .....	7
Windows 台式机操作系统 .....	7
移动设备操作系统 .....	8
移动设备浏览器 .....	8
网络要求 .....	8
数据中心 .....	8
服务级别目标 .....	10
惠普设备即服务标准计划 .....	10
惠普设备即服务增强版计划 .....	13
惠普设备即服务高级版计划 .....	20
根据操作系统类型所具有的特征和管理服务 .....	25
设备即服务计划和平台提供的报告 .....	30
设备即服务计划和平台追踪到的事件 .....	31

# 惠普设备即服务分析和主动管理服务定义

## 服务描述

作为惠普设备即服务的一部分，惠普提供的分析和主动管理能力让客户可以便捷地获取综合数据、报告精辟观点。惠普设备即服务应用云技术实现规模和灵活性，可持续监督设备，报告设备组问题或潜在问题，包括硬盘驱动和电池健康情况、过热和散热问题、防火墙和杀毒设置和安全合规等，向惠普服务专家发出警告。这些经过严格训练的服务专家会使用惠普的多设备、多操作系统分析和终端管理平台，为客户管理设备和应用，让他们可以将日常 IT 管理功能减负，让员工可以专注于公司更战略性的项目。

惠普设备即服务分析和主动管理 (APM) 的特征和功能，会根据所选择的惠普设备即服务版本（标准、增强和高级）而有所不同。分析和主动管理不包括任何形式的现场故障-维修支持或任何现场支持服务级别协议 (SLA)，但可以进行单独购买并包括在惠普设备即服务协议中。

## 计划加入引导

在创建惠普分析和主动管理帐户之前，客户需从其经销商或惠普购买一个惠普设备即服务许可密钥。

### 标准版计划

1. 一名惠普服务专家和/或合作伙伴（如适用），与客户安排（一次或多次）电话会议，进行：
  - 检查客户的计划加入体验和预期。
  - 交换联络点信息，包括向用户指定分析和主动管理终端。
  - 讨论和记录客户的网络环境。
  - 完成与客户的书面协议，向合作伙伴提供访问报告的权利（如适用）。
  - 收集客户的 Azure 活跃目录 (AAD) 实施详细情况。
  - 根据达成共识的部署计划，安排一次电话会议，讨论设备注册时间表。
2. 所有这些项目都已记录在案并达成共识，一名惠普服务专家就会创建客户帐户，将合作伙伴（如适用）添加为报告管理员。
3. 惠普服务专家会向客户和/或合作伙伴发送一封电子邮件，提供以下信息：
  - 帐户信息
  - 设备注册说明
  - 报告管理员信息
  - 支持联络信息
4. 安排“启动会议”：惠普服务专家将与客户和/或合作伙伴（如适用）召开会议，启动设备注册，帮助解决可能出现的问题。
  - 惠普验证客户有权利访问分析和主动管理控制面板。
  - 惠普在此向客户确认如何在分析和主动管理控制面板中获得帮助。
  - 惠普将向客户介绍如何进行网站导航和获取报告。

5. 验证客户可以独立完成部署。
6. 客户根据其偏好完成设备注册，与惠普服务专家确认初始部署已经完成。

## 增强和高级版计划

在创建惠普分析和主动管理帐户之前，客户需从其经销商或惠普购买一个惠普设备即服务许可密钥。

### 第 1 阶段收集信息

1. 惠普服务专家将与客户服务交付经理和/或合作伙伴（如适用）合作，与客户安排（一次或多次）电话会议，进行：
  - 检查客户的计划加入体验和预期。
  - 交换联络点信息。
  - 讨论和记录客户的网络环境。
  - 讨论客户如何适用设备以及希望达成的目标。
  - 开发客户配制和部署计划，包括时间安排和要求的启动日期。
  - 解释并提供书面协议，由惠普向合作伙伴提供访问报告的权利（如适用）。
  - 制定自动部件更换程序的概述。
  - 针对现有的安装基础，讨论苹果设备注册计划 (DEP)（如适用）。
  - 讨论 Azure 活跃目录 (AAD)（如适用）。
  - 收集一个包含终端用户名称和电子邮件（或序列号）的 CSV 文件。

### 第 2 阶段惠普建议和帐户创建

2. 惠普服务专家与客户和客户服务交付经理和/或合作伙伴（如适用）召开会议，就如何根据客户具体的使用案例和客户环境，提供如何继续开展工作的建议。惠普提出一个尽可能最适合客户的配置设计建议。这是一个迭代过程。客户同意配置建议后，惠普会在分析和主动管理中创建客户帐户，安排一次电话会议，根据达成共识的部署计划，制定设备注册步骤。
3. 惠普服务专家将在分析和主动管理中创建客户帐户。
4. 惠普服务专家将把合作伙伴添加为报告管理员（如适用）。
5. 惠普服务专家会向客户和/或合作伙伴发送一封电子邮件，抄送客户服务交付经理和/或合作伙伴，提供以下信息：
  - 帐户信息
  - 设备注册说明
  - 报告管理员信息
  - 支持联络信息

## 第 3 阶段部署

6. 安排“启动会议”：惠普服务专家将与客户、客户服务交付经理和/或合作伙伴（如适用）召开会议，启动设备注册，帮助解决可能出现的问题。
  - 惠普将验证客户有权利访问分析和主动管理控制面板。
  - 惠普在此向客户确认如何在分析和主动管理控制面板中获得帮助。
  - 惠普将向客户介绍如何进行网站导航和获取报告。
7. 验证惠普交付的配制满足客户的预期，客户可以自主完成部署工作。
8. 客户根据其偏好完成设备注册，与惠普确认初始部署已经完成。

## 角色和责任

### 惠普服务代理

惠普服务专家的主要责任包括：

- 根据惠普客户代表或客户提供的信息，创建惠普设备即服务分析和主动管理帐户。
- 添加或删除所托管的用户和设备。
- 跟踪用户和设备
- 请求应用部署和升级并默认设置
- 从客户的设备应用目录中，删除所请求的应用。
- 监督设备，在检测到设备健康问题时通知客户。此外，提供解决健康问题的优化和诊断工具
- 生成和发送所请求的报告
- 为终端用户提供优化和诊断工具
- 故障排除安装和连接问题
- 帮助客户，回答服务相关问题
- 帮助确保与应用许可要求合规
- 设法远程定位缺失或被盗的设备，或删除此类设备的数据

### 客户 IT 管理员

客户制定的 IT 管理员负责以下任务：

- 创建一个惠普设备即服务帐户，与合作伙伴或惠普客户代表合作
- 在他们的设备即服务托管设备上安装分析和主动管理软件
- 请求添加或删除所托管的用户和设备。
- 请求应用部署或删除
- 检查硬件、软件和其他报告，根据需要采取行动

- 在寻求惠普支持之前，先进行故障排除，对常见的终端用户支持问题进行分类
- 如出现故障，在客户环境中进行操作系统回滚
- 请求对报告缺失或被盗的设备进行定位，或删除此类设备的数据
- 确保与软件应用许可要求合规
- 更新、更改或取消惠普设备即服务帐户

注：如果合作伙伴组织中的某位个人已经获得合作伙伴的提前批准，可以访问客户的分析和主动管理帐户，则授权人员中可包括一名合作伙伴。

## 惠普客户服务交付经理

惠普客户服务交付经理（如适用）的目标是帮助确保惠普达成其合同目标，成为客户值得信赖的主动型顾问。

客户服务交付经理的主要责任可能包括：

- 帐户过渡和设置
- 业务检查
- 帐户计划
- 业务合作
- 设备组管理
- 合同管理
- 服务和第三方管理
- 惠普内部交付项目
- 客户特定的要求

## 合作伙伴

客户（如适用）负责下面的工作：

- 确保惠普分析和主动管理保修升级包已注册。
- 根据需要安排惠普和客户的会议并主持会议。
- 如适用，利用分析和主动管理报告，为客户环境提供精辟的业务观点和专家分析。
- 根据需要帮助客户进行设备注册。

## 服务条款

本条款适用于服务文件中包含的服务。所有文件都应该提供充分说明，在产品使用权利、数据安全和隐私以及机密性（不披露）方面，充分理解惠普设备即服务分析和主动管理的条款。

文件	相关性
<p><a href="#">惠普设备即服务条款</a> 点击这个链接，选择网页底部的<b>条款</b>。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理产品使用权</li> <li>• 阐述用户的终止、添加/删除</li> <li>• 阐述数据使用、数据隐私、数据保存条款</li> </ul>
<p><a href="#">惠普个人数据权利通知</a> 点击这个链接，选择页面下方的<b>个人数据权利</b>。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 阐述位于部分国家中用户的个人数据权利</li> </ul>
<p><a href="#">惠普隐私声明</a> 点击这个链接，选择页面下方的<b>隐私</b>。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 阐述客户信息的收集和使用</li> <li>• 阐述客户电脑相关信息的收集和使用</li> <li>• 阐述数据传输</li> </ul>
<p><a href="#">服务级别协议</a> 点击这个链接，选择页面下方的<b>服务级别协议</b>。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理服务运行时间和提供范围</li> <li>• 阐述服务信用金额</li> <li>• 阐述索赔资格和程序</li> </ul>

## 提供范围

### 服务专家的提供范围和语言支持:

惠普设备即服务分析和主动管理支持架构								
	2017年5月	2017年5月	2017年5月	2018年2月	2018年2月	2018年2月	2017年5月	2017年5月
语言支持	美国、加拿大	英国、爱尔兰	法国	德国、奥地利、瑞士和卢森堡	中国	日本	印度	澳大利亚, 香港, 新西兰, 马来西亚, 菲律宾, 新加坡
覆盖范围 (不含节假日)	每周5天, 每天12小时	每周5天, 每天10小时	每周5天, 每天10小时	每周5天, 每天10小时	全年无休	每周7天, 每天12小时	全年无休	全年无休
运营时间	山区标准时间, 周一至周五早6点至晚6点	中欧标准时间, 周一至周五早8点至晚6点			全年全天无休	中央时区时间早8点至晚8点	全年全天无休	
语言支持	英语	英语,	法语	德语	中文	日语	英语	英语
支持方式	电子邮件, 聊天	电子邮件, 聊天	电子邮件, 聊天	电子邮件, 聊天	电子邮件, 聊天	电子邮件, 聊天	电子邮件, 聊天	电子邮件, 聊天
电子邮件添加	ManagedServices@hp.com	ManagedServices_@hp.com	ManagedServices_@hp.com	ManagedServices_@hp.com	ManagedServices_C@hp.com	ManagedServices_J@hp.com	ManagedServices_@hp.com	ManagedServices_APJ@hp.com

注: 通过电子邮件提供初级支持根据需要提供外呼和回呼服务。

## 系统要求

### Windows 台式机操作系统

运行 Windows 7 Service Pack 1 (SP1)、Windows 8.1 或 Windows 10 的台式电脑或笔记本电脑 (来自所有主要供货商)。

支持浏览器:

- 适用于 Windows 的 Google Chrome: 63.0 或更高版本
- 适用于 Windows 的 Internet Explorer: 版本 11 或以上 (仅限 Windows 7 SP1 或 8.1)
- 适用于 Windows 的 Firefox: 57.0 或更高版本
- 适用于 Windows 的 Microsoft Edge: 40.0 或更高版本 (请注意: 您的台式机无需为惠普品牌)。



## 移动设备操作系统

- iOS 10 或更高版本
- Android 4.4 或以上（请注意：您的移动设备无需为惠普品牌）。

## 移动设备浏览器

- 适用于 Android 的 Chrome: 63 或更高版本
- 适用于 iOS 的 Safari, 10 或更高版本

## 网络要求

所管理的设备和云管理服务之间的通讯需要网络连接。

如需查看惠普设备即服务分析和主动管理系统要求列表，请参考以下网页：

<https://www.hpdaas.com/requirements>。

## 数据中心

惠普设备即服务分析和主动管理平台以 Amazon 网络服务 (AWS) 为主机，这是一种规模可辨的计算基础设施。

惠普设备即服务分析和主动管理平台的数据中心位于美国的俄勒冈 (AWS-OR) 和德国的法兰克福 (AWS-DE)。美国和德国的数据中心可以用来区分不同地区的客户，起到区域数据中心的作用。欧洲的客户可能更倾向于使用德国的区域数据中心，而来自其他国家的客户可能更倾向于使用美国的区域数据中心。通过建立两个数据中心，让惠普设备即服务分析和主动管理可以在两个地区内进行个人数据的本地化。在一个单一客户“租户”内的所有数据，都以单一地区数据中心为主机，但如果客户希望在不同数据中心中由独立的租户为不同业务单位提供数据主机服务，可能也需要这一选项。

惠普设备即服务分析和主动管理服务的数据分析，在美国的分析数据中心完成。为了保护数据，所有个人数据在美国分析数据中心中进行传输和保存之前，都进行了反识别处理，不会与任何个人存在联系。

在捕获、传输和存储数据时，惠普设备即服务分析和主动管理运用各种安全技术和程序，保护您的个人数据，以免未经授权访问、使用或披露。其中包括：

1. 惠普设备即服务分析和主动管理利用 TLS 1.2 在设备、美国与德国地区数据中心以及美国分析数据中心之间，进行数据传输。
2. 存储在美国和德国地区数据中心的数据：
  - 美国和德国地区数据中心包含个人数据的数据库已进行加密。
  - 在这些地区数据中心的安全证书数据（如惠普设备即服务分析和主动管理帐户密码）使用惠普设备即服务分析和主动管理应用程序等级加密和 SHA256 散列法进行加密。
  - 联系数据（即个人和/或业务联系数据，包括客户和/或用户的名字、姓氏、邮寄地址、电话号码、传真号码、电子邮箱地址以及惠普设备即服务分析和主动管理帐户联系信息）以明文形式存储在美国和德国的区域数据中心。

- 位置数据（即由惠普设备即服务分析和主动管理捕获的设备实时地理位置）使用惠普设备即服务分析和主动管理应用程序等级加密和 SHA256 散列法进行加密。
- 3. 存储在美国分析数据中心的数据：设备、应用和位置数据，在美国分析数据中心中进行传输和保存之前，都进行了反识别处理，不会与任何个人存在联系。美国分析数据中心的所有数据库和非结构化存储都将在 2018 年上半年进行加密。
- 4. 美国和德国地区数据中心和美国分析数据中心收集和保存的所有数据，都通过 IAM 角色、验证用户和通策略的方式，在 Amazon 网路服务(AWS) 中确保安全。

如需了解惠普设备即服务数据安全的更多信息，请参考[惠普设备即服务安全白皮书](#)。

如需了解惠普设备即服务分析和主动管理的数据收集、传输、保存、保留和处置相关信息，请参考惠普设备即服务分析和主动管理的数据管理常见问题回答。

如需了解 AWS 的更多信息，请访问 <https://aws.amazon.com>。如需了解物理性和环境安全、AWS 访问和网络安全方面的详细信息，请阅读 [AWS 安全程序概述白皮书](#)。如需了解 AWS 合规的安全法规和标准相关信息，请访问 [AWS 合规网页](#)。

## 服务级别目标

事件类型	初始响应	服务级别目标(*)
计划加入启动	惠普计划加入团队首次与客户联系	在惠普系统中注册后 2 天到 2 星期
客户向惠普设备即服务支持邮件节点发送的电子邮件。	电子邮件接收确认	电子邮件在当地时间 2 个工作日内发送
<b>主动事件</b>		
重大	电子邮件通知列出事件详细信息 (每个通知一封邮件)	电子邮件在当地时间 4 个工作日内发送
高	通过电子邮件定期发送报告	默认频率: 每个业务日
中	通过电子邮件定期发送报告	默认频率: 每月 <i>客户可以要求每周或每半月一次报告</i>
低	通过电子邮件定期发送报告	默认频率: 每月 <i>客户可以要求每周或每半月一次报告</i>

(\*) 这些服务级别目标只涵盖惠普公司交付与客户沟通, 向客户通知具体的设备即服务设备状况。上述服务级别协议中不包括解决问题。

## 惠普设备即服务标准计划

- Azure 活跃目录识别整合: 可以使用客户 Azure 活跃目录登陆证书, 访问惠普分析和主动管理。
  - 支持的操作系统: 查看上述网络浏览器系统要求了解详情。
  - 客户责任:
    - 提供 Azure 活跃目录输入凭证 (只有需要客户输入时才需要)
  - 惠普责任:
    - 根据客户需求输入 Azure 活跃目录用户
- 设备性能 CPU 监督: 决定设备在过去 30 天内是否持续保持高 CPU 使用情况。
  - 支持的操作系统: Windows PC 7 SP1 或 8.1 及更高版本。
  - 客户责任: 检查设备试用报告, 考虑升级到更高性能设备。
  - 惠普责任: 惠普将提供一个监督工具, 在设备出现健康问题检测 and 通知。
- 设备性能内存监督: 决定设备在过去 30 天内是否持续保持高内存使用情况。
  - 支持的操作系统: Windows PC 7 SP1 或 8.1 及更高版本。
  - 客户责任: 检查设备试用报告, 考虑升级设备内存或设备以满足用户需求。
  - 惠普责任: 惠普将提供一个监督工具, 在设备出现健康问题检测 and 通知。

4. 终端用户信息：能够快速搜索和查看用户信息，比如姓名、电子邮件和用户设备。
  - 支持的操作系统：所有支持的操作系统（iOS、Windows 和 Android）。
  - 客户责任：检查硬件、软件清单和其他报告，根据需要采取行动
  - 惠普责任：惠普将提供一个工具，对客户和设备进行跟踪。
5. 硬盘健康 - 硬盘存储余量监督所管理笔记本和台式机的硬盘驱动，判断硬盘驱动存储能力是否已满。如果已满，这将妨碍操作系统和/或软件正确更新或打补丁。
  - 支持的操作系统：Windows PC 7 SP1 或 8.1 及更高版本。
  - 客户责任：检查硬件安全报告，与终端用户合作，确保数据备份，对硬盘驱动空间进行常规清理。如果用户需要更大的存储能力，在系统支持的情况下可以加上第二个硬盘驱动，或升级至更高能力的 HDD。
  - 惠普责任：提供一个监督工具，在设备出现健康问题时检测和通知。
6. 硬件目录报告：所管理设备硬件目录的详细信息，比如处理器、硬盘驱动和存储、图形和总内存以及设备序列号、型号和生产商。
  - 支持的操作系统：所有支持的操作系统（iOS、Windows 和 Android）。
  - 客户责任：检查硬件清单报告，根据需要采取行动
  - 惠普责任：惠普将提供一个工具，让客户可以对用户和设备进行跟踪。
7. 设备大容量注册：简化大容量的设备和用户注册。以单一 PIN 码同时对多个设备进行注册和提供。
  - 支持的操作系统：Windows PC 7 SP1、8.1 及更高版本。
  - 客户责任：客户 IT 管理员可以通过一个登陆脚本（域名连接环境），进行惠普分析和主动管理软件的推送部署安装；或使用其现有的软件分布工具集（比如 SCCM），部署分析和主动管理软件。
  - 惠普责任：惠普将提供大容量部署所需的全公司范围 PIN 码和其他设备注册细节。可快速创建分析和主动管理用户帐户。设备可以进行沉默注册。
8. 无报告设备：如果所管理的设备在 7 天内未链接分析和主动管理，提供报告。
  - 支持的操作系统：所有支持的操作系统（iOS、Windows 和 Android）。
  - 客户责任：检查无报告设备的报告，与终端用户以其确认问题的来源。如果设备不再需要由惠普分析和主动管理工具进行管理，可以拆除设备。
  - 惠普责任：惠普将提供一个跟踪用户和设备的工具，允许客户查看未向分析和主动管理报告的设备。
9. 为终端用户提供优化和诊断工具：让终端客户能够派出故障，解决常见问题，而非上报到其公司的支持团队。
  - 支持的操作系统：Windows PC 7 SP1、8.1 及更高版本。
  - 客户责任：终端用户将运行一个工具，在联系支持团队之前，自行优化设备或解决常见问题。
  - 惠普责任：提供一个管理 Windows 设备的公程式，允许其在终端用户设备上，进行操作系统和设备诊断工具的本地访问。
10. 操作系统和软件健康 - 蓝屏错误：报告蓝屏错误。

- 支持的操作系统：Windows PC 7 SP1、8.1 及更高版本。
  - 客户责任：检查蓝屏错误，与终端用户合作，设法识别根本原因。在可能的情况下，设法解决与操作系统相关的崩溃问题，防止未来设备出现停工和/或数据丢失。
  - 惠普责任：惠普将提供一个监督工具，在设备出现健康问题检测时检测和报告。
11. 软件目录：让 IT 管理员可以查看所管理设备上安装的操作系统版本和软件应用。这包括：能够查看一个应用上一次更新的时间，设备组中安装的顶部应用，以及一个最近安装/更新应用的列表。
- 支持的操作系统：所有支持的操作系统（iOS、Windows 和 Android）。
  - 客户责任：检查软件目录和其他报告，按照需要判断可采取行动的细节。
  - 惠普责任：惠普将提供一个工具，对客户和设备进行跟踪。
12. 可视化控制面概述和详细报告：查看和摘录设备组级别情报，提供报告的高级视图。
- 支持的操作系统：所有支持的操作系统（iOS、Windows 和 Android）。
  - 客户责任：检查硬件、软件和其他报告，获得设备组可采取行动的信息。
  - 惠普责任：惠普将提供一个工具，对客户和设备进行跟踪。
13. 保修跟踪：查看惠普设备保修到期日期，使用这个信息主动计划硬件更新周期。
- 支持的惠普设备。
  - 客户责任：检查硬件保修报告，获得关于惠普硬件保修的相关信息。
  - 惠普责任：惠普将提供一个工具，对客户和设备进行跟踪。

-----标准版计划特征结束-----

## 惠普设备即服务增强版计划

惠普服务专家将为增强版服务计划的客户提供以下更多的服务：

14. Azure 活跃目录识别整合：根据终端用户的 Azure AD 身份进行 UEM 政策管理。
  - 支持的操作系统：查看上述网络浏览器系统要求了解详情。
  - 客户责任：
    - o 进行 AAD 链接配制步骤
    - o 向惠普服务专家提供 AAD 基础域名
    - o 向惠普服务专家提供 ADD “SAML 单一登记服务 URL”
    - o 在 Azure 门户中将用户添加并分配到 AirWatch，向惠普服务专家提供用户列表。
  - 惠普责任：
    - o 根据客户需求输入 Azure AD 用户
    - o AirWatch 配制步骤
    - o 向客户提供 “URL 注册”
    - o 向客户提供 “标识符”
    - o 在 AirWatch 中添加用户
15. 智能电池健康 - 提前故障通知：在所管理的惠普制造电脑电池即将需要更换之前发出通知。
  - 支持的惠普设备。
  - 客户责任：检查服务专家正在处理的电池更换报告。对于一些只能由客户或终端用户解决的问题（比如无报告设备，电池更换），在需要的情况帮助惠普服务专家。
  - 惠普责任：惠普服务专家将主动管理终端用户设备电池的健康问题。如果设备处于保修期内，或合同条款中有类似的规定，惠普将与客户合作，向客户运送替换零件。
16. 智能电池健康 - 未检测到：如果未检测到，可能会产生事故。
  - 支持的惠普设备。
  - 客户责任：检查设备健康报告，更换驻场可替换零件。
  - 惠普责任：惠普将提供一个监督工具，检查电池是否显示已从设备中拆除并发送通知。
17. 自带设备 (BYOD) 政策：允许用户指定其所管理的设备为公司所有或员工所有/个人 (BYOD)。某些管理功能限制将设备指定为个人所有。这些限制功能包括：软件目录，寻找设备和清除设备
  - 支持的操作系统：所有支持的操作系统（iOS、Windows 和 Android）。
  - 客户责任：检查报告，通知惠普服务专家，是否某个设备不应该设置为 BYOD，而是应该指定为公司所有。
  - 惠普责任：惠普服务专家将于客户 IT 管理员合作，帮助确保所管理的设备正确配制。
18. 多租户访问：惠普主动支持团队能够通过相同的管理控制台/控制面板，对多个客户进行高效管理。
  - 支持的操作系统：所有支持的操作系统（iOS、Windows 和 Android）。

- 客户责任：检查报告，对惠普服务专家正在处理的设备健康问题跟踪进程。对于一些需要由客户或终端用户解决的问题（比如无报告设备，电池更换），在需要的情况帮助惠普服务专家。
  - 惠普责任：惠普服务专家将利用一个安全、集成、单一注册的解决方案，高效而主动地检查和解决设备健康问题。每个客户数据都通过逻辑和物理的方式，与其他客户的数据进行分离。
19. 远程协助：惠普主动服务支持团队能够远程帮助终端用户，使用基于网络的工具，与终端用户设备进行聊天和/或发起远程控制会话。
- 支持的操作系统：Windows PC 7 SP1、8.1 及更高版本。
  - 客户责任：收到惠普服务专家发来的警告后，终端用户可以向终端用户发起一个聊天或远程控制会话，对设备健康问题诊断和故障排除。用户可以选择拒绝或接受对设备发起的聊天和远程控制请求。
  - 惠普责任：惠普服务专家可以远程帮助某个终端客户，根据需要解决设备健康相关的问题。
20. 用户和设备的组赋值对设备组进行快速安全政策应用，或向用户组部署应用。
- 支持的操作系统：所有支持的操作系统（Windows 和 Android）
  - 客户责任：向惠普服务专家提供相关组的组和政策定义。
  - 惠普责任：惠普服务专家将根据客户 IT 管理员的指导，定义用户和设备组。
21. 硬盘健康 - 提前故障通知：监督所管理笔记本和台式机的硬盘，如果驱动存在稳定性问题并需要更换，生成事故。
- 支持的操作系统：Windows PC 7 SP1、8.1 及更高版本。
  - 惠普责任：惠普服务专家将主动管理终端用户设备健康问题。如果惠普预计在 30 天内可能出现一次硬盘故障，或已发生一次硬盘故障，且设备符合设备即服务自动部件更换的条件，或服务合同条款中有类似的规定，惠普将与客户合作，根据惠普的故障/维修程序，运送一个替换部件。
  - 客户责任：在自动部件更换服务方面，向惠普服务专家作出回应，包括确认运输地址和其他信息。遵守自动部件更换程序的规定。
22. 硬件目录 - HDD 更换：监督硬件配制，如果硬盘驱动器进行了更换，生成一次事故。
- 支持的操作系统：所有支持的操作系统（iOS、Windows 和 Android）。
  - 客户责任：检查事故，与终端客户合作，确认硬盘驱动更换已获得批准。
  - 惠普责任：惠普将提供一个工具，让客户可以对用户和设备进行跟踪。
23. 硬盘目录 - 更改总内存：监督总内存，如果总内存较之前的状态有所更改，生成一次事故。
- 支持的操作系统：所有支持的操作系统（iOS、Windows 和 Android）。
  - 客户责任：检查事故，与终端客户确认内存更改已获得批准。
  - 惠普责任：惠普将提供一个工具，让客户可以对用户和设备进行跟踪。
24. 硬盘健康 - 热警报检查系统运行的温度是否高于正常水平（尤其是某些具体惠普型号设备），是否需要  
进行硬盘维护。
- 支持的操作系统：Windows PC 7 SP1、8.1 及更高版本。

- 客户责任：检查报告，对惠普服务专家正在处理的设备健康问题跟踪进程。对于一些只能由客户或终端用户解决的问题（比如确保设备安装在空气流通的地点，清理风扇灰尘和内部其他组件），在需要的情况帮助惠普服务专家解决问题。
  - 惠普责任：惠普服务专家将主动管理终端用户设备的健康问题，如果设备存在过热问题需要进行维护，向客户发出通知。
25. 无报告设备：如果所管理的设备在 7 天内未链接分析和主动管理，生成一次事故。
- 支持的操作系统：所有支持的操作系统（iOS、Windows 和 Android）。
  - 客户责任：检查无报告设备的报告，与终端用户以其确认问题的来源。如果设备不再需要由惠普分析和主动管理工具进行管理，可以拆除设备。
  - 惠普责任：惠普将提供一个跟踪用户和设备的工具，允许客户查看未向分析和主动管理报告的设备。
26. 安全 - 杀毒监督系统是否关闭了杀毒软件，如果是，生成事故。
- 支持的操作系统：Windows PC 7 SP1、8.1 及更高版本。
  - 客户责任：检查报告，验证终端用户，确认已经启用设备病毒防护软件。
  - 惠普责任：惠普将提供一个监督工具，查看设备上是否可以检测到杀毒软件，或在所管理的 Windows 设备上是否已经关闭杀毒软件。
27. 安全 - 防火墙：监督系统是否关闭了防火墙，如果是，生成事故。
- 支持的操作系统：Windows PC 7 SP1、8.1 及更高版本。
  - 客户责任：检查报告，与终端用户合作，确认已经启用设备病毒防护软件。
  - 惠普责任：惠普将提供一个监督工具，如果在所管理的 Windows 设备上未检测到激活的防火墙软件，发送通知。
28. 操作系统和软件健康 - 意外和/或蓝屏错误：监督系统是否出现意外的草错系统崩溃，或不正常的关机事件，生成相应事故。如果检测到蓝屏错误，将提供一个错误代码和 Microsoft 知识库文章的链接（如有）。
- 支持的操作系统：Windows PC 7 SP1、8.1 及更高版本。
  - 客户责任：检查蓝屏错误 - 上册错误和/或蓝屏错误 - 顶部设备报告并与终端客户合作，设法找出根本原因。在可能的情况下，设法解决与操作系统相关的崩溃问题，防止未来设备出现停工和/或数据丢失。
  - 惠普责任：惠普将提供一个监督工具，在设备出现健康问题时检测和通知。
29. 事故管理系统：事故管理系统将所检测到的问题，报告给一个问题跟踪系统。惠普服务专家使用这个问题跟踪系统，找出问题和可以建议的解决方案选项。事故系统会跟踪问题的优先性、类型、详情、评论和解决方法的详细信息。事故管理系统还会将事故与受影响的设备进行链接，进行快速问题诊断。
- 支持的操作系统：所有支持的操作系统（Windows 和 Android）。
  - 客户责任：检查报告，对惠普服务专家正在处理的设备健康问题跟踪进程。对于一些只能由客户 IT 管理员或终端用户解决的问题（比如无报告设备，电池更换），在需要的情况帮助惠普服务专家。



- 惠普责任：惠普服务专家将通过一个集中式控制面板，主动管理终端用户设备健康问题。团队将与客户合作，向客户提供可以操作的解决方法选项。
30. 丢失设备 - 清除设备数据： 在所管理的移动设备、笔记本电脑或台式电脑上清除数据。设备将重置为默认出厂设置。
31. 支持的操作系统： 所有支持的操作系统（Windows 10、iOS 和 Android）。
- 客户责任： 客户 IT 管理员或终端用户通知惠普服务专家 惠普随后向设备发送一个远程删除指令。
  - 惠普责任： 惠普服务专家将核查用户身份，然后按照要求发送远程指令。
32. 丢失设备 - 寻找设备： 通过在线地图精准定位丢失设备。这种基于位置的服务可以在所有客户的惠普设备即服务分析和主动保护默认关闭的情况下，精准找到设备的地理位置；客户可以在基于云的惠普设备即服务分析和主动管理门户中，选择启用或关闭基于位置的服务。即使打开了基于位置服务，惠普设备即服务分析和主动管理也不允许员工任何类别设备或个人设备收集设备位置数据（在基于云的惠普设备即服务分析和主动管理门户中）。
- 支持的操作系统： 所有支持的操作系统（Windows 10、iOS 和 Android）。
  - 客户责任： 客户 IT 管理员或终端用户通知惠普服务专家惠普随后向设备发送一个远程指令。如果客户出于用户隐私方面的考虑，客户 IT 管理员可以请求 HP 团队关闭这个功能。
  - 惠普责任： 惠普服务专家将核查用户身份，然后按照要求发送远程指令。惠普随后将通知客户设备最后的已知位置。客户的 IT 管理员可能会要求关闭这个功能，在这种情况下，惠普团队成员在对所有设备进行配制时，将关闭寻找功能。对于指定为个人所有的设备，也将关闭寻找指令。
33. 丢失设备 - 锁定设备： 如果收到丢失或被盗报告，托管在设备上或锁定屏幕（PIN 锁）或注销 Windows。
- 支持的操作系统： 所有支持的操作系统（iOS 和 Android）。
  - 客户责任： 客户 IT 管理员或终端用户通知惠普服务专家 惠普随后向设备发送一个远程指令。
  - 惠普责任： 惠普服务专家将核查用户身份，然后按照要求发送远程锁定指令。
34. 微软补丁管理。惠普分析和主动管理采用现代的管理技术，通过第三方统一终端管理工具提供更新管理。这种方法可以对 Windows 更新进行配制和控制

服务流：

- 惠普服务专家和客户服务交付经理（如适用）从公司 IT 捕捉配制信息，对服务选项（下文）进行详细说明，包括部署环
- 惠普服务专家将根据具体规定，在统一终端管理工具中部署政策
- 惠普服务专家将配制一个 QA 环，包括客户指定的设备和/或用户
- 惠普服务专家将根据客户要求，对环进行设备/用户分配
- 如果在 QA 过程中没有发现问题，将自动继续对其他环进行更新部署
- 如果客户在 QA 环中发现了问题
  - o 惠普服务专家将暂停对其他环的部署

- 客户将向惠普服务专家或客户服务交付经理（如适用）提供相关数据
- 惠普服务专家将把问题报告给 Microsoft 和/或相关供货商
- 客户将联系客户服务交付经理或惠普服务专家，对更新政策进行更改

惠普责任:

- 汇集客户提出的要求
- 根据客户具体要求创建必要的环和更新资料
- 根据客户具体要求, 向环/配置文件分配设备和/或用户
- 如果客户报告出现更新问题, 暂停更新
- 向 Microsoft 和或第三方供应商报告更新问题
- 在解决问题后恢复更新

客户责任:

- 向惠普服务专家告知配置要求, 包括部署环的架构、时间和选项
- 向用户或设备分配提供部署环
- 维护 QA 环 (指示性硬件、图片、软件等)
- 在部署给 QA 环的更新上进行 QA
- 向惠普客户服务交付经理或惠普服务专家报告所遇到的问题。
- 向惠普客户服务交付经理或惠普服务专家告知政策变化
- 如果出现新用户或新设备, 提醒惠普服务交付经理或惠普服务专家

35. 移动设备安全策略: 将客户安全级别应用于平板电脑和移动设备, 或在 Windows 10 台式机上采用客户移动安全配置文件。

- 支持的操作系统: 所有支持的操作系统 (Windows 和 Android)。
- 客户责任: 与惠普团队进行交流, 对不同的设备组定义安全管理政策。
- 惠普责任: 惠普服务专家将按照客户的要求, 配制或调整安全管理政策。

36. Windows 防火墙政策: 监督在 Windows 台式机上的 Microsoft Windows 防火墙服务。对于第三方防火墙, 惠普分析和主动管理系统将监督终端用户是否关闭了防护墙, 并予以提醒。

- 支持的操作系统: Windows PC 7 SP1、8.1 及更高版本。
- 客户责任: 与惠普团队进行交流, 对防火墙管理政策进行定义。
- 惠普责任: 惠普服务专家将根据客户的偏好, 配制或调整防火墙管理设置。

37. Windows 病毒防护政策: 检测 Windows 设备上是否启用了杀毒软件。此外, 系统将监督第三方病毒防护软件的状态, 如果终端用户将其关闭, 生成一个事故。

- 支持的操作系统: Windows PC 7 SP1、8.1 及更高版本。
- 客户责任: 与惠普团队进行交流, 对病毒防护管理政策进行定义。
- 惠普责任: 惠普服务专家将根据客户的偏好, 配制或调整病毒防护政策。

38. 自动部件更换根据对硬盘和电池问题的预测警告, 惠普将把涵盖在内的惠普制造设备的替换部件, 发送给客户。

- 支持的操作系统: Windows PC 7 SP1、8.1 及更高版本。

- 客户责任：与惠普团队合作，定义替换分配程序，包括主要联系人和运输信息。
- 惠普责任：惠普服务专家将根据客户的偏好，对替换请求进行响应。

### **惠普服务专家将为增强版服务计划的客户提供以下更多的服务：**

- 保持和更新设备以及用户组：
  - 管理用户组。
  - 管理设备组。
- 对事故进行监督和响应：
  - 监督事故。
  - 检测到事故后，通知客户 IT 管理员。
- 订购替换部件（仅限惠普设备和苹果设备即服务设备）：
  - 查看硬件故障事故，通知客户设备是否符合其设备即服务计划下的替换规定。
  - 如果客户同意替换部件，在惠普的工作分配系统中，对保修内的设备提出申请。
- 代表客户进行以下工作：
  - 在客户的请求下，使用惠普分析和主动保护，定位缺失或丢失的设备。
  - 在客户的请求下，使用惠普分析和主动保护，对缺失或丢失的设备进行删除。
  - 在客户的请求下，使用惠普分析和主动保护，对缺失或丢失的设备进行锁定。
  - 监督热故障事件，向客户建议如何改善热背景，或根据需要提出一个替换申请。
  - 监督 Windows 反火枪状态，设置 Windows 防火墙的实政策。
- 提供精辟见解和报告
  - 监督设备组状态，将不合规设备或需要进行额外行动的其他状况，通知 IT 管理员。
  - 在 IT 管理员提出要求时提供报告和相关图表。
- 提供客户支持
  - 监督客户的支持请求并予以相应（通过客户的 IT 管理员）。
  - 根据需要使用标准工具，远程帮助客户 IT 管理员。
  - 将需要关注的事故或系统性能降级，通知客户的 IT 管理员。
  - 监督和解决客户帐户经理/代表 (ADM/PDM/TTM) 的支持请求。
  - 根据需要直接或通过回呼请求与客户通电话，对无法通过电子邮件支持的问题予以解决或沟通(比如安全相关问题和用户识别)。

-----增强版计划特征结束-----

## 惠普设备即服务高级版计划

惠普服务专家将为高级版服务计划的客户提供以下更多的服务：

39. 苹果设备程序 (DEP): 通过 苹果 DEP 框架，保持移动设备管理(MDM)进行持久的无线(OTA)注册和执行。
  - 支持的操作系统: iOS
  - 客户责任:
    - o 创建和保持一个苹果的 DEP 帐户
    - o 将客户的 DEP 链接使用分析和主动管理的惠普设备即服务终端管理工具，授权访问惠普，管理 DPE MDM 设置。
  - 惠普责任:
    - o 提供惠普设备即服务终端管理工具，配制和执行 DEP 设置
40. 苹果通知推送服务(APNS)许可为了管理苹果设备，必须在惠普设备即服务终端管理工具中安装 APNS 许可，每年进行更新。
  - 支持的操作系统: iOS。
  - 客户责任: 如果使用苹果 DEP 功能，客户还应该创建 APNS 许可。如果在惠普设备即服务终端管理工具中没有使用苹果 DEP 功能，客户可以选择管理 APNS 许可（包括每年更新），或允许惠普团队作为服务的一部分对其进行管理。
  - 惠普责任:
    - o 提供惠普设备即服务终端管理工具，管理 iOS 设备。这个系统将通知 APNS 许可什么时候需要更新（提前 5、10、30 天）。如果不更新，将不会再管理所有 iOS 设备。如果没有使用苹果 DEP 或在客户的要求下，惠普将管理 APNS 许可。但是，建议客户管理其组织的 APNS 许可。
41. Wi-Fi 配置: 向设备分配和配制 WiFi，不向终端用户提供 Wifi SSID 密码。这可以让移动用户无缝访问不同的办公地点，同时确保 wifi 密码保密。
  - 支持的操作系统: 所有支持的操作系统（Windows、iOS 和 Android）。
  - 客户责任: 与惠普服务专家合作，提供终端用户应该可以访问的访问点。如果所管理的设备组密码或 Wi-Fi 网络分配出现更改，告知惠普。
  - 惠普责任: 惠普服务专家将按照客户的要求，配制和提供 Wi-Fi 网络设置。
42. Windows 信息保护防止由于设备失去基于政策的访问控制，导致意外的数据邪路。
  - 支持的操作系统: Windows 10。
  - 客户责任: 与惠普专家合作，定义 WIP 管理政策，检验设置是否正确配制。
  - 惠普责任: 惠普服务专家将按照客户对具体设备的要求，配制或调整 WIP 管理政策。
43. 终端用户密码 Spare Key: 密码修复功能（又名 spare key）可以让终端用户通过回答一系列个人问题，登陆其设备未锁定的本地帐户。只有未锁定的帐户才能使用这种功能。此外，这种功能也不支持活跃目录。
  - 支持的操作系统: Windows 7 SP1、8.1 及更高版本。

- 客户责任：客户 IT 管理员必须请求激活这种功能，将其启用。激活后，终端用户配制 spare key 问题和答案。当他们无法登陆时，可以使用密码修复功能登陆。
- 惠普责任：惠普将在客户的请求下激活这个功能。

44. 操作系统和软件健康 - 未安装必要应用：如果某个目标设备上没有安装强制性应用，将会生成一个事故。

- 支持的操作系统：Windows、iOS 和 Android。
- 客户责任：检查报告，帮助终端用户完成必要应用的安装。
- 惠普责任：惠普将提供一个工具，将软件分配给终端用户的设备。Windows 台式机旧版应用（MSI 和 EXE 以及蕾丝的安装）如标注为必要，将会自动安装。在其他操作系统中，将会提示用户确认是否安装了所部署的应用。

45. 软件分配 - 向 Windows 或移动设备部署或发布客户指定或提供的应用。

软件分配服务支持：

- 用于 iOS、Android 和 Windows 10 的公开（App Store、Google Play、Windows Store）免费应用。
- 通过苹果 VPP 和 Windows Store 提供的 Business for iOS 以及 Windows 10 适用公共范围程序。
- Win32 应用将打包成 Windows 7 和 Windows 10 带有无声指令行的 MSI 包。
- Android 和 iOS 业务线应用打包成带有恰当企业签名的 IPA (iOS) 或 APK (Android)。
- 基于网络的应用。

应用部署服务不支持：

- AppV 或其他应用虚拟化或应用流。但是如果如上文所述可以提供，将部署流客户。
- 与应用数据相关的文件共享、同步或相关内容管理功能。

服务流：

- 惠普服务专家和客户服务交付经理（如适用）从公司 IT 捕捉配制信息，对服务选项（下文）进行详细说明。
- 客户将在 MSI 包中提供必要应用或标志的二进制文件。
- 如果需要，在 iOS VPP 中进行客户注册（备选）。
- 客户向惠普客户服务交付经理提供 VPP 令牌和 VPP 选项（备选）。
- 客户在 Windows Store for Business 中激活惠普设备即服务终端管理工具（备选）。
- 惠普服务专家按照配制要求，在惠普的第三方统一终端管理工具中部署应用政策：
  - o 惠普服务专家将上传业务线应用的二进制文件。
  - o 惠普服务专家将按照要求，对命令行选项或应用配制选项进行具体规定。
  - o 惠普服务专家将上传 VPP 令牌，配制具体的 VPP 选项。
- 惠普服务专家将根据客户要求，对环进行设备/用户分配。
- 如果在 QA 过程中没有发现问题，将自动继续对其他环进行更新部署。
- 如果客户在 QA 环中发现了问题：

- 惠普服务专家将暂停对其他环的部署。
- 客户将向惠普服务专家或客户服务交付经理。
- 惠普服务专家将把问题报告给 Microsoft 和/或相关供货商。
- 客户将联系客户服务交付经理，对更新政策进行更改。

#### 惠普责任:

- 汇集客户提出的要求。
- 上传 VPP 令牌，在惠普第三方统一终端管理工具中，输入 VPP 信息。
- 创建用户/设备组，帮助进行各阶段的部署：
  - 在进行大批量部署前，先对 QA 组进行部署。
  - 暂停部署，直到客户显示 UAT 成功。
- 对于每个所请求的应用：
  - 按照客户请求，在目录中创建应用。
  - 按照要求分配部署选项和组。
- 如果客户报告出现更新问题，暂停部署
- 在解决问题后恢复部署。

#### 客户责任:

- 提供应用列表和应用详情。
- 对非商店应用（IPA、APK、EXE、MSI）提供二进制文件：
  - IPA 文件必须签署客户公司的许可。
  - EXE/MSI 安装程序必须包括静默安装、卸载和其他命令行。
  - 客户负责发布软件许可，确保许可合规。
- 对应用配制合规应用，提供配制数据（键值对）
- 如果使用苹果 VPP，
  - 创建 VPP 帐户 (<http://www.apple.com/business/vpp/>)。
  - 向惠普服务专家或客户服务交付经理提供 VPP 详细信息。
- 如果使用 Windows Store for Business，客户将按照惠普服务专家的具体规定，将 Microsoft Store for Business 帐户与分析 and 主动管理工具建立连接。
- 提供 QA 设备和其他资源。
- 在部署的应用中进行 QA：
  - 提供 UAT 通过/失败结果。
  - 向惠普服务专家报告部署相关问题。
  - 提供功能/整合分类，向每一个 ISV 进行报告。
- 报告惠普服务专家遇到的问题。
- 向惠普客户服务交付经理告知政策变化。
- 出现新用户、设备或应用时，提醒惠普服务专家。

46. 应用黑名单/白名单管理：惠普服务专家将实施和执行策略，在所托管的设备上允许（白名单）或拒绝（黑名单）使用应用。
- 支持的操作系统：iOS 和 Android。
  - 客户责任：提供在所托管设备上允许或拦截的应用列表。
  - 惠普责任：惠普服务专家将按照客户的要求，配制和提供应用白名单/黑名单政策。
47. 惠普服务专家将通过 Windows Update，实施和管理 Microsoft 操作系统和 Microsoft 应用软件补丁部署政策。
- 支持的操作系统：Windows PC 7 SP1、8.1 及更高版本。
  - 客户责任：根据需要向惠普团队提供 Windows Update 设置政策设备的信息。
  - 惠普责任：按照客户要求，在设备组上配制或调整 Windows Update 管理政策。

**惠普服务专家将为高级版服务计划的客户提供以下更多的服务：**

- 支持所有增强服务计划任务，以及：
- 设备注册
  - 无线 (OTA) 注册和执行苹果设备的惠普设备即服务终端管理工具。
- 客户支持联系选项：
  - 监督终端用户的帮助请求并予以相应（通过客户的 IT 管理员）。
  - 根据需要通过聊天和远程控制，帮助 IT 管理员和终端用户。
  - 将需要关注的事故或系统性能降级，通知客户的 IT 管理员。
  - 监督和解决客户帐户经理/代表 (ADM/PDM/TTM) 的支持请求。
  - 根据需要直接或通过回呼请求与客户通电话，对无法通过电子邮件支持的问题予以解决或沟通(比如安全相关问题和用户识别)。
  - 跟踪、优先安排和管理惠普分析和主动管理控制面板上的事故。
  - 查看和更新设备详情。
  - 惠普服务专家员工将使用远程控制会话，帮助解决 Windows 台式电脑终端用户的设备问题。
- Windows 台式电脑设备的 Windows Update 设置管理：
  - 定义操作系统更新政策（监督或执行）。
  - 为 Microsoft Windows 操作系统和 Microsoft 应用软件，定义软件更新政策。
- 应用程序部署：
  - 创建和提供来自移动操作系统应用商店的应用包：Windows、苹果和 Google Play。
  - 对所托管设备分配和部署旧版 Windows 台式机应用(MSI 安装程序类型)。
  - 对于未成功完成安装的必要应用，监督其事故。客户 IT 管理员可能需要一些帮助，来解决某些终端用户设备的安装问题。
- Wi-Fi 配置：



- 配制 Wi-Fi 设置，让设备可以自动连接网络，不会向终端用户泄露 SSID 密码。
- 移动设备管理(MDM):
  - 对所托管的设备采用常规的安全政策。

-----高级版计划特色结束-----

## 根据操作系统类型所具有的特征和管理服务

特色	描述	Windows				
		10	Windows 7	iOS	Android	Mac OS X
自带设备 (BYOD)政策	限制员工所有设备的管理能力。	✓	✓	✓	✓	✓
大容量设备登记	实现大容量的设备和用户注册。通过自动程序让设备可以关联终端用户帐户。	✓	✓	✓ <sup>1</sup>	✓	
锁定设备	如被报告丢失或被窃，惠普服务专家可以对所托管设备进行屏幕锁定（PIN 重置）。			✓	✓	
查找设备 <sup>2</sup>	惠普服务专家可以通过在线地图精准定位丢失设备。	✓		✓	✓	
清除设备数据 <sup>2</sup>	惠普服务专家可以在所托管的移动设备、笔记本电脑或台式电脑上清除数据。	✓		✓	✓	
防火墙策略	监督在 Windows 台式机上的 Microsoft Windows 防火墙服务。	✓	✓			
分组	惠普服务专家可以向用户和/或设备分组快速应用政策。	✓	✓	✓	✓	
硬盘健康	监督笔记本和台式机硬盘驱动。如果磁盘驱动器需要更换，或磁盘已更换或已移除，提供通知。	✓	✓			
微软补丁管理	惠普服务专家可以在台式机设备上配制 Window Update 设置。	✓	✓			

<sup>1</sup> 需要苹果 DEP 帐户。

<sup>2</sup> 远程查找、锁定，以及清除功能要求设备连接电源和网络。

特色	描述	Windows				
		10	Windows 7	iOS	Android	Mac OS X
移动应用部署	惠普服务专家可以创建、分发和管理来自 Windows App Store、Apple App Store 和 Google Play 的移动应用组。	✓		✓	✓	✓
Microsoft Windows® 应用部署	惠普服务专家可以对所托管的 Windows 设备上，创建、分配和管理台式机应用组。如果所要求的应用没有安装在设备上，提供通知。	✓				
移动设备安全策略	惠普服务专家可以在所托管的设备上应用常规安全级别。	✓	✓	✓	✓	✓
密码恢复	在 Windows 笔记本、台式机和平板电脑上，如果终端用户丢失了设备当地用户密码，可以对其进行重置。	✓	✓			
设备加密	惠普服务专家可以对所托管的设备执行加密政策。	✓	✓	3	✓	✓
应用白名单和黑名单	惠普服务专家可以控制哪些应用可以在设备上运行。			✓	✓	
远程协助	惠普服务专家可以使用远程控制技术，对设备问题进行故障排除。	✓	✓			
智能电池安全监督	监督电池充电能力和消耗。如果未检测到电池或需要更换，发出通知。	✓	✓			
软件目录	自动发现和跟踪哪些应用安装在您所有的托管设备中。	✓	✓	✓	✓	
散热监督和警告	如果因为散热相关问题而需要维护惠普系统，发出通知。	✓	✓			

<sup>3</sup> 苹果 iOS 自动执行加密。

特色	描述	Windows				
		10	Windows 7	iOS	Android	Mac OS X
用户和设备目录	查看一个监督台式电脑、移动设备和用户的列表，以及详细设备信息，比如可用空间、内存、操作系统版本和其他信息。	✓	✓	✓	✓	

特色	描述	Windows				
		10	Windows 7	iOS	Android	Mac OS X
病毒防护	检测 Windows 设备上是否启用了杀毒软件。	✓				
保修跟踪	查看惠普设备保修到期日期，主动计划硬件更新周期。	✓	✓			
Wi-Fi 配置	惠普服务专家可以授权和撤销托管设备对一个无线网络的访问，防止将网络密码或证书透露给用户。	✓	✓	✓	✓	✓
系统性能监督	CPU 或内存在高占用百分比的情况下持续运营时（可能显示系统存在问题或需要升级），发出通知。	✓	✓			
操作系统崩溃监督	监督 Windows 操作系统是否存在意外的系统崩溃和蓝屏事件，如检测到，生成一个事故。	✓	✓			
自助工具	让终端客户能够派出故障，解决常见问题，而非上报到支持团队。	✓	✓			
Azure 活跃目录联盟	使用 Azure AD 登陆证书，登陆惠普设备即服务门户。	✓	✓	✓	✓	✓

特色	描述	Windows					Mac OS X
		10	Windows 7	iOS	Android		
无报告设备 监督	如果所托管设备与管理服务失去联系超过 7 天，发出警告。	✓	✓	✓	✓		

特色	描述	Windows				
		10	Windows 7	iOS	Android	Mac OS X
设备事故	在发现可采取行动的设备事故时，惠普服务专家进行监督并获取通知。	✓	✓	✓	✓	
控制面板和报告	惠普服务专家和客户 IT 可以查看和提取工作组级别的情报，提供高级控制面板和报告	✓	✓	✓	✓	
苹果 DEP	使用苹果设备注册计划 (DEP)，进行无线 (OTA) 设备注册和移动设备政策的持续实施。			✓		✓

## 设备即服务计划和平台提供的报告

客户可以登陆惠普设备即服务门户 (hpdaas.com) 查看报告。

功能	标准版计划 自助服务	增强版计划 惠普托管	高级版计划 惠普托管	Windows	Android	iOS
蓝屏错误 <sup>4</sup>	✓	✓	✓	✓		
设备使用 <sup>4</sup>	✓	✓	✓	✓		
硬件健康级别 <sup>4 5</sup>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
硬件健康 <sup>5</sup>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
硬件目录	✓	✓	✓	✓	✓	✓
硬件保修 <sup>6</sup>	✓	✓	✓	✓		
无报告设备	✓	✓	✓	✓	✓	✓
软件目录	✓	✓	✓	✓	✓	✓
电池更换 <sup>4 6</sup>		✓	✓	✓		
硬盘更换 <sup>4</sup>		✓	✓	✓		
发热等级 <sup>4</sup>		✓	✓	✓		
丢失设备保护		✓	✓	✓	✓	✓
软件错误 <sup>4</sup>			✓	✓		
安全合规			✓	✓	✓	✓

注：移动应用程序的可许名单和黑名单服务由惠普服务专家通过增强版和高级版计划提供。

<sup>4</sup> 只支持运行 Windows 7 Service Pack 1 或更高版本的 Windows 台式机。

<sup>5</sup> Android 和 iOS 设备只监督硬盘空间。

<sup>6</sup> 只支持惠普设备

## 设备即服务计划和平台追踪到的事件

惠普设备即服务分析和主动管理保护一种监督功能。 发现问题和其他可能需要干预的情况时， 会生成一个事故， 触发惠普服务专家团队采取行动。 服务专家团队可能会采取行动进行问题补救， 也可能通知客户， 告知是否需要客户采取行动解决问题。

事故名称	标准版	增强版	高级版	Windows 10	Windows 7	iOS	Android	Mac OSX
惠普技术资格过期		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
电池级别		✓	✓	✓	✓			
缺少电池		✓	✓	✓	✓			
电池更换 <sup>6</sup>		✓	✓	✓	✓			
蓝屏错误		✓	✓	✓	✓			
突发操作系统崩溃		✓	✓	✓	✓			
意外操作系统崩溃		✓	✓	✓	✓			
硬盘等级		✓	✓	✓	✓			
硬盘智能活动故障		✓	✓	✓	✓			
硬盘存储已满		✓	✓	✓	✓		✓	
硬盘更换		✓	✓	✓	✓			
高 CPU 利用率		✓	✓	✓	✓			
高内存利用率		✓	✓	✓	✓			
发热等级报告		✓	✓	✓	✓			
内存更换		✓	✓	✓	✓			
无报告设备		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
关闭安全杀毒		✓	✓	✓	✓			
安全 - 关闭防火墙:		✓	✓	✓	✓			

<sup>6</sup> 只支持惠普设备



© 惠普公司版权所有 2018 2017 本文件包含信息如有更改，恕不另行通知。惠普产品与服务的全部保修内容在此类产品和服务附带的保修单中明确说明。本文中的任何内容均不构成附加的保修条款。惠普对本文中的技术性编辑性错误或遗漏不承担任何责任。

Microsoft 和 Windows 是微软公司在美国和/或其他国家的注册商标。Android 和 Google 是谷歌公司的注册商标。

惠普设备即服务计划和/或包含的组件可能因地区或授权的惠普设备即服务合作伙伴而异。请与当地的惠普代表或授权的设备即服务合作伙伴联系，了解具体详情。

惠普服务依据适用惠普条款和服务条件，或者在购买之时向客户指明。客户可能依据适用的当地法律享有额外的法定权利，此类权利不受惠普服务条款与条件或者惠普产品所提供的有限质量保证的影响。

4AA7-1446CHP