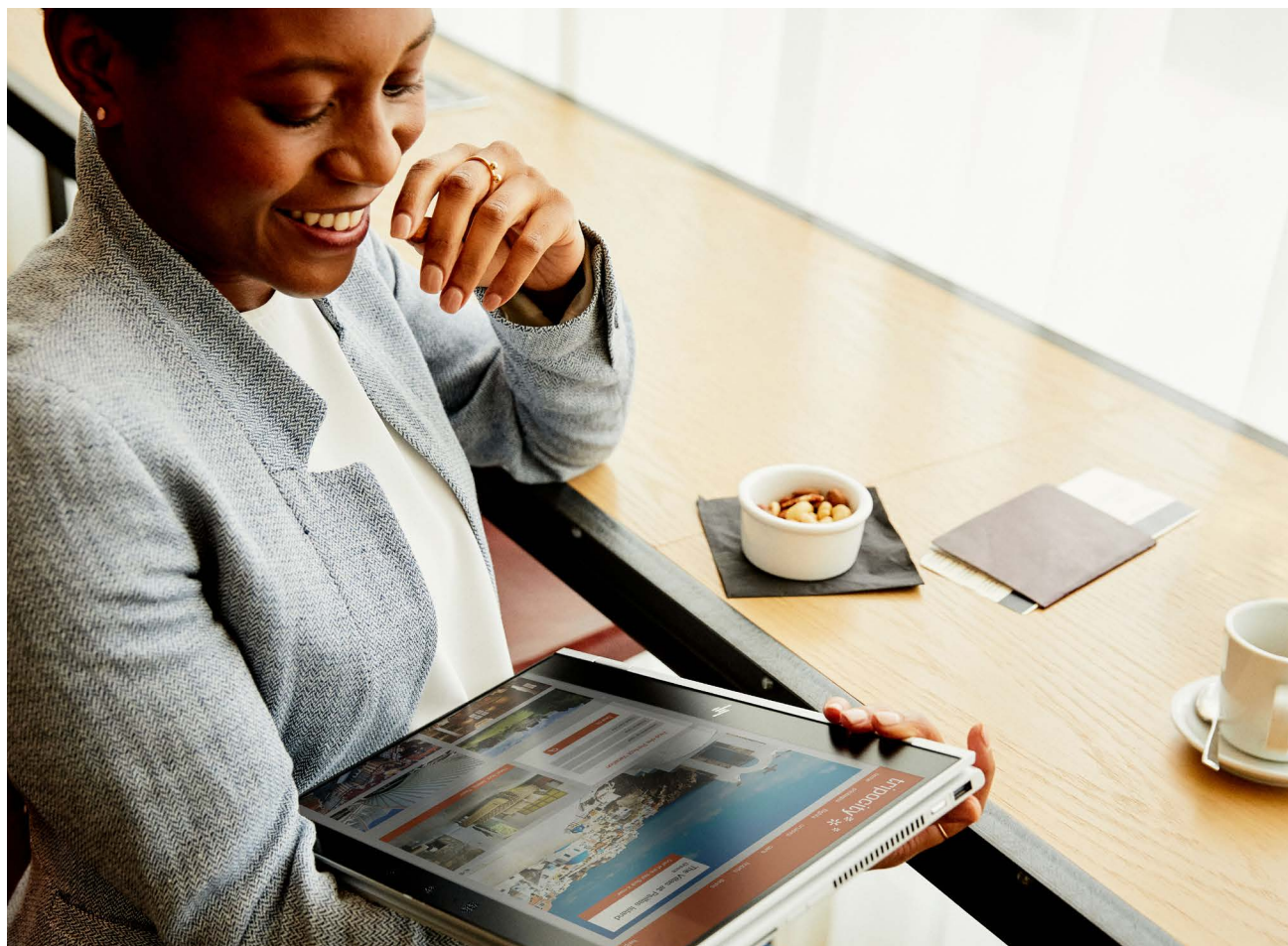


# Servicios HP de gestión proactiva



## Ventajas del servicio

- Optimiza y asegura dispositivos con varios sistemas operativos
- Responde a las posibles incidencias antes de que se conviertan en problemas
- Aligera la carga en IT con expertos en servicio especializados de HP

## Aspectos importantes del servicio

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

## Descripción general del servicio

Los servicios HP de gestión proactiva ofrecen análisis, informes y conocimientos de dispositivos basados en la nube para la gestión y la planificación con HP TechPulse. Los planes incluyen a nuestros expertos en servicios, quienes utilizan HP TechPulse y las herramientas líderes de gestión unificada de terminales basadas en la nube para realizar la administración del día a día por ti.<sup>1</sup>

Si cuentas con escasos recursos de IT, puedes dejar la ardua tarea de protección, supervisión y gestión de tus dispositivos con varios sistemas operativos en las manos de nuestros expertos de servicio especializados, que utilizan HP TechPulse y herramientas de nube líderes en el sector para ayudar a anticiparse proactivamente a los problemas y solucionarlos antes de que aparezcan, de modo que liberan a tu personal de IT para que pueda centrarse en otras prioridades. Puedes descargar lo que desees de la gestión de tu dispositivo.

Recursos y especificaciones<sup>1</sup>

Descripción	Estándar	Avanzado	Premium
<b>Proporcionado por HP TechPulse</b>			
<b>Análisis multiproveedor y multisistema operativo<sup>3</sup></b> Información para dispositivos Windows, Android, Mac, Chromebook e iOS, 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. <sup>9</sup>	✓	✓	✓
<b>Panel de control con análisis e informes<sup>5</sup></b> Panel único con inventario, incidentes e informes, estado del sistema y notificaciones proactivas de incidentes.	✓	✓	✓
<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 puedas tomar medidas antes de que se produzca un problema.	✓	✓	✓
<b>Visualización de la ubicación del dispositivo</b> Cuando la política está habilitada, la última ubicación aproximada en la que se vio el dispositivo se muestra en un mapa.	✓	✓	✓
<b>Supervisión de conformidad de la seguridad</b> Alertas que te ayudan a identificar dispositivos que no cumplen con las políticas de cifrado, firewall y antivirus.	✓	✓	✓
<b>Personalización de funciones y permisos</b> Crea funciones personalizadas dentro del portal HP TechPulse. Se pueden configurar determinadas tareas y permisos según funciones predeterminadas.	✓	✓	✓
<b>Registro automático</b> Registra dispositivos de forma automática en el Servicio HP de gestión proactiva.	✓	✓	✓
<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 experimentado profesional de servicio lleva a cabo la supervisión y la gestión proactiva de tus dispositivos con varios sistemas operativos.	—	✓	✓
<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>6,7</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>8</sup></b> Los expertos de servicio de HP pueden aplicar una política de cifrado a los dispositivos con varios sistemas operativos.	—	✓	✓
<b>Aprovisionamiento de Wi-Fi</b> Los expertos de servicio de HP gestionarán el acceso a una red inalámbrica sin exponer credenciales.	—	✓	✓
<b>Sustitución automática de piezas</b> Los expertos de servicio inician 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 las actualizaciones, los parches y los ajustes de políticas de Windows para garantizar que tu entorno está actualizado y protegido.	—	✓	✓
<b>Asistencia remota</b> Los expertos de servicios de HP pueden solucionar problemas de dispositivos Windows de forma remota para tu equipo de IT.	—	✓	✓
<b>Protección de la información de Windows</b> Los expertos de servicio de HP aplicarán las políticas de cifrado para datos confidenciales de la empresa.	—	—	✓
<b>Implementación de aplicaciones</b> Los expertos de servicio de HP implementarán catálogos supervisados de aplicaciones en los dispositivos gestionados.	—	—	✓
<b>Listas de aplicaciones blancas y negras</b> Los expertos de servicio de HP implementan políticas para controlar qué aplicaciones están habilitadas.	—	—	✓

## Especificaciones de entrega

- 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.
  - **Latinoamérica:** 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 tendrán un cliente de software instalado para recopilar información relacionada con el dispositivo. En el caso de los sistemas para retail, se instalará un cliente de software adicional para recopilar información relacionada con los periféricos de retail. No se capturarán datos confidenciales del usuario, como credenciales, archivos, contenido y datos personales. Los datos recopilados se almacenarán en un repositorio seguro en la nube.<sup>10</sup>
- Los expertos de servicio de HP brindan un servicio unificado de gestión de puntos finales a los clientes con los Servicios HP de gestión proactiva Avanzado y Premium.
- A pedido del cliente, los expertos de servicio de HP añadirán o eliminarán usuarios, dispositivos y aplicaciones gestionados, generarán informes e intentarán bloquear o eliminar datos de forma remota de los dispositivos extraviados o robados.

## Responsabilidades del cliente

- Establecer una cuenta con un representante o distribuidor de HP.
- Instalar el cliente de software en tus dispositivos.
- Registrar dispositivos de automática o manual 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 de Servicios HP de gestión proactiva.
- Autorizar a los partners para acceder o gestionar la cuenta, si corresponde.

## Requisitos del sistema

- PC con Windows 7 Service Pack 1 (SP1), Windows 8.1, Windows 10 o Apple OS X® o posterior.
- 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.
- HP Slice G2.
- Sistemas HP para retail con Windows 10 (Professional, Enterprise<sup>11</sup> e IoT Enterprise), incluidos:<sup>12</sup>
  - HP 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, HP Engage Go y HP Engage Go Mobile
  - Determinadas impresoras de recibos, escáneres de códigos de barras y lectores de bandas magnéticas de la marca HP y Epson <sup>5, 13, 14</sup>
- HP Chromebox Enterprise G2, HP Chromebook Enterprise 14A G5 y HP Chromebook Enterprise x360 14E G1.<sup>15</sup>
- Los sistemas utilizados para acceder al portal HP TechPulse deben cumplir los requisitos que se indican en [HP.com/manageability-services](https://hp.com/manageability-services).

## Términos y condiciones

Consulta los [términos y condiciones](#) de los Servicios HP de gestión proactiva HP.

Este servicio se puede adquirir como parte de un acuerdo de solución personalizada de HP. Cuando se solicita el servicio como un servicio HP Care Pack, los [términos y condiciones](#) de HP Care Pack también son aplicables. El acuerdo de nivel de servicio que proporcione tu distribuidor de HP o representante de ventas de HP incluirá los términos y condiciones de dicho acuerdo. Los Servicios HP de gestión proactiva con HP TechPulse no se pueden revender ni transferir a otra empresa.



## Más información

Para obtener más información, ponte en contacto con tu partner o representante de ventas de HP, o visita nuestro sitio web en [HP.com/manageability-services](https://hp.com/manageability-services).

Suscríbete para recibir novedades  
[hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)



Compartir con compañeros



636

1. Los planes de los Servicios HP de gestión proactiva o los componentes que incluyen pueden variar en función de la región, el sistema operativo o el partner de servicio autorizado de HP. Ponte en contacto con tu representante local de HP o partner autorizado para obtener más detalles relativos a tu 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 adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no se ven afectados en modo alguno por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionados con el producto de HP.
2. La administración unificada de terminales HP es suministrada por los expertos en servicios de HP en los planes Avanzado o Premium de los Servicios HP de gestión proactiva. Los expertos de servicios de HP prestan el servicio mediante VMware Workspace ONE o, para Chromebooks, la Chrome Enterprise Upgrade. En el caso de clientes que usan Microsoft Intune, nuestros expertos de servicio de HP pueden recurrir a usar las licencias que ya tienen. Comprueba la disponibilidad de opciones en tu país.
3. Para el análisis en dispositivos iOS, los clientes deben tener el plan Avanzado o Premium O BIEN una solución de gestión de dispositivos móviles como VMware Workspace One. Para obtener más información, consulta [HP.com/manageability-services](https://hp.com/manageability-services)
4. La supervisión del estado del dispositivo no está disponible en dispositivos con sistemas operativos Windows 10 Mobile.
5. La disponibilidad de informes varía en función del plan, tipo de dispositivo y sistema operativo. Consulta la «Guía HP de informes de gestión proactiva» para obtener más información.
6. Cumplimiento de la política de seguridad, bloqueo y borrado, disponible solo en determinados planes de los Servicios HP de gestión proactiva.
7. La funcionalidad de bloqueo y borrado remoto requiere que el dispositivo esté encendido y cuente con acceso a Internet. 8. Los dispositivos Apple se cifran automáticamente por el sistema operativo.
9. Los informes de estado para dispositivos iOS están limitados al espacio restante en el disco.
10. 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.
11. El sistema operativo solo está disponible en Microsoft a través de un contrato de licencia por volumen.
12. Compatible solo con análisis de Servicios HP de gestión proactiva. No compatible con Intune MDM.
13. Para obtener una lista completa de los dispositivos periféricos de retail compatibles, consulta la Guía técnica HP del usuario de agentes periféricos de retail: <https://h10032.www1.hp.com/ctg/Manual/c06243694>
14. También podrían ser compatibles periféricos de otras marcas. Se requeriría una revisión adicional caso por caso.
15. Para dispositivos Chrome OS: El estado del disco se limita a la capacidad restante. El cumplimiento de seguridad incluye el informe de Dispositivos afectados en el modo y canal de arranque.

© Copyright 2020 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de 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.

