

# HP DaaS Proactive Management

con HP TechPulse



## 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 destacados

- 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

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 incidencias y un panel consolidado basado en la nube te ayudarán a realizar el seguimiento del inventario de hardware y software, así como a supervisar el estado de los dispositivos<sup>1</sup>.

Si cuentas con escasos recursos de IT, puedes dejar la protección, supervisión y gestión de tus dispositivos con varios 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 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	Plan Estándar	Plan Avanzado	Plan Premium	HP DaaS para plan Apple
<b>Proporcionado por HP TechPulse</b>				
<b>Análisis multiproveedor y multisistema operativo<sup>3</sup></b> Información de dispositivos Windows, Android, Mac 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.	✓	✓	✓	✓
<b>Panel de control con análisis e informes<sup>5</sup></b> Panel de control integral con inventario, incidencias 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.	✓	✓	✓	✓ <sup>6</sup>
<b>Supervisión de conformidad de la seguridad</b> Alertas para dispositivos que no cumplen con las políticas de cifrado, firewall y antivirus.	—	✓	✓	✓
<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>7,8</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>9</sup></b> Los expertos de servicio de HP pueden aplicar una política de cifrado a los dispositivos con varios sistemas operativos. <sup>10</sup>	—	✓	✓	✓
<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> Inicia el proceso de sustitución de baterías o discos duros en dispositivos HP y una selección de dispositivos que no son HP.	—	✓	✓	✓ <sup>6</sup>
<b>Gestión de revisiones del SO Windows</b> Los expertos de servicio de HP pueden configurar actualizaciones de Windows, parches y políticas.	—	✓	✓	—
<b>Asistencia remota</b> Los expertos de servicio de HP pueden solucionar problemas de dispositivos de Windows de forma remota.	—	✓	✓	—
<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>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 móviles están habilitadas.	—	—	✓	✓

## Especificaciones de prestación del servicio

- Disponibilidad de los expertos de servicio de HP
  - **North America:** 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; Se ofrece 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 seguro en la nube.<sup>11</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 tus 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

- Computers running Windows 7 Service Pack 1 (SP1), Windows 8.1, Windows 10, or Apple OS X® or higher.
- 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 minoristas con Windows 10 Professional y Windows 10 IoT:<sup>12</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
- Los sistemas usados para acceder al portal DaaS deben cumplir con los requisitos indicados en <https://www.hpdaas.com/requirements>.



## 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. 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 DaaS o representante de ventas de HP incluirá los términos y condiciones de dicho acuerdo. HP DaaS Proactive Management con HP TechPulse no se puede revender ni transferir a otra empresa.

## Más información

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

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



Compartir con compañeros



636

1. Los planes 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. 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 legales adicionales, según las leyes locales aplicables, y tales derechos no se verán afectados en ningún modo por los términos y condiciones de servicios de HP ni por la garantía limitada de HP incluida con su producto HP.
2. La gestión unificada de punto de conexión de HP la proporcionan los expertos de servicio de HP bajo los planes Avanzado o Premium de HP. Los expertos de servicio proporcionan el servicio utilizando VMware Workspace ONE. En el caso de clientes que usan Microsoft Intune, nuestros expertos pueden recurrir a usar las licencias que ya tienen. Comprueba la disponibilidad de opciones en tu país.
3. El plan Estándar no cubre los dispositivos iOS.
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. Disponible solo para macOS.
7. Cumplimiento de la política de seguridad, bloqueo y borrado, disponible solo en determinados planes HP DaaS.
8. La funcionalidad de bloqueo y borrado remoto requiere que el dispositivo esté encendido y cuente con acceso a Internet.
9. Los dispositivos Apple se cifran automáticamente por el sistema operativo.
10. Los informes de estado para dispositivos iOS están limitados al espacio restante en el disco.
11. 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.
12. Disponible bajo contrato personalizado.

© Copyright 2019 HP Development Company, L.P. La información incluida en el presente documento está sujeta a modificaciones 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 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, febrero de 2019, Rev.4

