



HP Device as a Service (DaaS)

Analytics and Proactive Management (APM ou analyse et gestion proactive)



Avantages du service

- Gestion de votre parc informatique et optimisation des performances
- Traitement des problèmes potentiels avant qu'ils ne prennent de l'ampleur

Fonctions du service

- Rapports et analyses sur le fonctionnement des appareils
- Sécurité optimisée pour l'entreprise
- Gestion des appareils par les experts HP²

Présentation du service

Qu'il s'agisse de déployer de nouvelles technologies ou de mettre à jour les solutions existantes, les responsables informatiques sont souvent surchargés de travail. Et lorsque la pression sur les ressources augmente, les temps d'arrêt pour les utilisateurs finaux s'allongent.

HP Device as a Service (DaaS) résout ce problème avec Analytics and Proactive Management (APM), un service premium qui fournit des analyses actives et des informations sur votre parc informatique. Les analyses prédictives vous aident à dynamiser votre productivité en optimisant le temps de disponibilité des appareils. Un reporting fréquent et un tableau de bord consolidé vous aident à effectuer le suivi de vos logiciels et de votre matériel, et à superviser l'intégrité des appareils¹.

Délégez les tâches de sécurisation, de supervision et de gestion de vos appareils multi-OS à nos experts HP. Ils utilisent les meilleurs outils et technologies du marché pour anticiper proactivement les problèmes et les résoudre avant même qu'ils ne surviennent, donnant ainsi plus de liberté à votre personnel informatique pour se concentrer sur des dossiers plus urgents.

Le service APM est inclus dans les forfaits HP DaaS Standard, Avancé, Premium et DaaS pour Apple.

Caractéristiques et spécifications¹

Description	Forfait Standard	Forfait Avancé	Forfait Premium	Forfait DaaS pour Apple
FONCTIONNALITÉS ACCESSIBLES AUX CLIENTS				
Enregistrement en masse des appareils³ Permet l'enregistrement à grande échelle des appareils et des utilisateurs ; des processus automatisés permettent d'associer des appareils au compte de l'utilisateur.	✓	✓	✓	✓
Inventaire et contrôle de l'état de fonctionnement⁴ Inventaire des appareils et des applications et suivi de l'état de santé des appareils, comprenant niveau d'utilisation du processeur, arrêts système et erreurs de type écran bleu.	✓	✓	✓	✓
Tableau de bord avec analyses et rapports Inventaire détaillé des logiciels et appareils, intégrité du système et notifications des incidents.	✓	✓	✓	✓
Supervision de la sécurité, des incidents Supervision et alertes pour les appareils incompatibles avec les normes de sécurité de l'entreprise, comprenant le cryptage, le pare-feu et l'antivirus.	—	✓	✓	—
Auto-assistance pour les utilisateurs finaux Accès facile aux utilitaires de diagnostic et de réparation de Windows pour les erreurs les plus fréquemment rencontrées, et possibilité de demander de l'aide à distance à partir de la même interface.	✓	✓	✓	—
FONCTIONNALITÉS FOURNIES PAR LES EXPERTS HP				
Surveillance et gestion par les experts HP Un professionnel expérimenté se charge de la supervision et de la gestion proactive pour vous.	—	✓	✓	✓
Analyses prédictives Les experts HP utilisent des systèmes d'analyses ultramodernes pour identifier les risques techniques (disque, batterie, dysfonctionnement thermique) afin de prendre des actions avant que le problème ne survienne.	—	✓	✓	Inventaire matériel des appareils uniquement
Localisation/verrouillage/suppression des données de l'appareil à distance Les experts HP peuvent essayer de localiser un appareil perdu ou volé sur une carte, et le verrouiller ou en supprimer le contenu à distance, pour garantir la protection de vos données ^{5,6} .	—	✓	✓	✓
Paramètres de configuration de sécurité Les experts HP définissent et mettent en place les politiques stratégiques de sécurité pour garantir la mise en conformité.	—	✓	✓	✓
Remplacement automatique des pièces défectueuses⁷ Si une pièce (batterie ou disque dur) est défectueuse, HP vous en informe et lance immédiatement le processus de remplacement pour garantir un fonctionnement continu et sans interruption de votre parc.	—	✓	✓	—
Gestion des correctifs pour les systèmes d'exploitation Windows Les experts HP peuvent configurer les paramètres de mise à jour de Windows sur les appareils.	—	✓	✓	—
Configuration du cryptage des appareils Les experts HP peuvent appliquer une politique de cryptage sur les appareils gérés ⁸ .	—	✓	✓	✓
Déploiement d'applications Les experts HP peuvent déployer des catalogues d'applications sur les appareils gérés.	—	—	✓	✓
Protection des informations Windows Les experts HP appliqueront des politiques de cryptage aux documents sensibles de l'entreprise qui sont stockés sur les systèmes clients.	—	—	✓	—
Récupération des mots de passe Windows Les experts HP peuvent réinitialiser le mot de passe du compte utilisateur sur les portables, PC et tablettes Windows.	—	—	✓	—
Liste blanche et liste noire des applications Les experts HP mettent en place des stratégies pour contrôler les applications autorisées sur les appareils gérés.	—	—	✓	✓
Assistance à distance Les experts HP peuvent se connecter à vos appareils Windows à distance et les dépanner à votre place.	—	✓	✓	—
Gestion Wi-Fi Les experts HP peuvent accorder ou refuser les accès à un réseau sans fil pour les appareils gérés sans que les utilisateurs consultent les mots de passe réseau ou les informations d'identification.	—	—	✓	✓



Spécifications des services

- Les experts HP sont disponibles dans les régions suivantes :
 - **États-Unis** : du lundi au vendredi (hors congés HP) de 6 h à 18 h (heure des Rocheuses).
 - **Europe, Moyen-Orient, Pacifique** : du lundi au vendredi (hors congés HP) de 8 h à 18 h (heure d'Europe Centrale).
 - **Asie, Pacifique, Japon** : l'anglais et le chinois sont pris en charge 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ; le japonais est prise en charge de 8 h à 20 h (heure de la Chine), 7 jours par semaine (hors congés HP).
- Chaque appareil géré par HP DaaS est doté d'un agent logiciel qui collecte des données et informations sur cet appareil. Les données sensibles des utilisateurs (informations d'identification, fichiers, contenu et données personnelles) ne sont pas capturées. Les données collectées sont stockées dans un cloud sécurisé⁹.
- Les experts HP assurent une assistance technique proactive de manière à résoudre les problèmes potentiels avant qu'ils ne se produisent. Ils peuvent également proposer une assistance technique par e-mail.
- Sur demande, les experts HP peuvent ajouter ou supprimer des utilisateurs, des appareils, des applications, gérer des rapports et essayer de localiser à distance les appareils perdus ou volés et en supprimer les données.

Responsabilités du client

- Établir un compte HP DaaS auprès d'un représentant commercial HP ou d'un revendeur DaaS.
- Installer le logiciel APM sur vos appareils.
- Demander l'ajout ou la suppression d'appareils et d'utilisateurs.
- Demander le déploiement ou la suppression d'applications métier.
- Analyser les rapports sur le matériel, les logiciels et autres, et collaborer avec les experts HP pour prendre les actions nécessaires.
- Assurer un support de base et filtrer les erreurs fréquemment rencontrées par les utilisateurs avant de faire appel au support HP.
- Demander la localisation des appareils ou la suppression de leurs données lorsqu'ils ont été signalés comme perdus ou volés^{2,3}.
- Aider à la conformité de l'ensemble des accords de licence des logiciels.
- Renouveler, changer ou annuler le compte HP DaaS dans les délais impartis.

Limites applicables au service

- Le service APM ne comprend aucun support ou accord de service (SLA) en matière de Protection contre les dommages accidentels. Ceux-ci peuvent toutefois être achetés séparément et intégrés dans la solution HP DaaS.



Couverture

Le service APM facilite la gestion de différents types d'appareils et de système d'exploitation, dont :

- Ordinateurs Apple® sous OS X® ou version ultérieure, et appareils numériques mobiles iPad® et iPhone® sous iOS 10 ou version ultérieure.
- Ordinateurs de bureau et portables sous Windows 7 avec Service Pack 1 (SP1), sous Windows 8.1 ou Windows 10.
- Tablettes sous Android™ 4.4 ou version ultérieure, Windows 8.1 ou Windows 10 Mobile.
- Smartphones sous Android™ 4.4 ou version ultérieure, ou Windows 10 Mobile.

Conditions générales

Voir les [Conditions générales](#) des Care Packs HP DaaS Analytics and Proactive Management.

Ce service peut également être commandé dans le cadre d'un accord de solution personnalisée HP DaaS. Le SLA fourni par votre revendeur HP DaaS ou votre représentant commercial HP inclura les conditions générales de cet accord.

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus, contactez votre revendeur agréé HP DaaS ou votre représentant commercial HP, ou visitez notre site Web : hp.com/go/DaaS.

Abonnez-vous à notre
liste de diffusion
hp.com/go/getupdated



Partagez ce document avec des collègues

1. Les forfaits HP DaaS peuvent varier selon la zone géographique ou selon le partenaire revendeur agréé HP DaaS. Veuillez contacter votre représentant local HP ou un partenaire DaaS agréé pour les détails spécifiques liés à votre zone géographique. Les services HP sont régis par les conditions générales HP applicables ou indiquées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits légaux supplémentaires au client. Ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions générales de HP ni par la garantie limitée HP fournie avec votre produit HP. 2. Gestion proactive des appareils par les Experts HP disponible uniquement avec les forfaits HP DaaS Avancé ou Premium. 3. Prise en charge des ordinateurs Apple sous OS X ou version ultérieure ; appareils numériques mobiles iPad et iPhone avec iOS 10 ou version ultérieure ; ordinateurs Windows sous Windows 7 Service Pack 1, Windows 8.1 ou version ultérieure ; tablettes sous Android 4.4 ou version ultérieure, Windows 8.1 ou Windows 10 Mobile ; et smartphones sous Android 4.4 ou version ultérieure ou Windows 10 Mobile. La fonctionnalité d'enregistrement des appareils en mode OTA (Over-the-air) est limitée aux appareils fonctionnant sous iOS et inscrits au programme DEP. 4. Le contrôle de l'état de fonctionnement des appareils n'est pas disponible pour les appareils sous Windows 10 Mobile. 5. La définition et l'application des politiques de sécurité et le mécanisme Détection-Verrouillage-Suppression des données sont disponibles uniquement avec les forfaits HP DaaS Avancé et Premium. 6. La fonctionnalité de recherche, verrouillage et suppression des données à distance nécessite que l'appareil soit sous tension et qu'il ait un accès Internet. 7. Le remplacement automatique des pièces défectueuses est limité aux appareils HP. 8. Les appareils Apple sont automatiquement cryptés par le système d'exploitation. 9. Le transfert de données entre l'appareil client et le serveur Web est protégé par SSL. L'accès aux données peut uniquement s'effectuer via le serveur Web HP DaaS.

© Copyright 2018 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont présentées dans les déclarations de garantie expresse qui accompagnent ces produits et services. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie complémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document. Apple, iPad, iPhone et OS X sont des marques d'Apple Inc. déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Android est une marque commerciale de Google, Inc. Microsoft et Windows sont des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

