

# HP Smart Desktop Management Service

## per le piccole e medie imprese

### Servizi HP Care Pack

Scheda tecnica



Le Piccole e Medie Imprese (PMI) devono affrontare sfide sempre più complesse relative alla sicurezza dei computer. Virus informatici, hacker ostinati, guasti dei dischi fissi e danni accidentali provocati dagli utenti costituiscono i problemi e le minacce da gestire quotidianamente, dovendo fare i conti con tempi stretti e risorse sovraccariche.

La gamma dei servizi HP Business Protection include HP Smart Desktop Management Service, un prodotto ideato in modo specifico per aiutare le PMI a proteggere le proprie reti di PC multivendor con un'unica soluzione integrata ed economica, facile da acquistare e utilizzare. È venduta come servizio HP Care Pack della durata di un anno.

#### Vantaggi del servizio

- **Completo** – Il servizio offre tutte le funzioni necessarie per implementare un piano di sicurezza di base, ma efficiente. Tutto ciò si traduce in meno rischi, maggiore produttività e più tranquillità nello svolgimento dell'attività di tutti i giorni.
- **Conveniente** – Questa soluzione è ideata e venduta a un prezzo stabilito appositamente per le PMI.
- **Semplice e veloce da acquistare** – Garantisce sicurezza ai desktop e protezione ai dati critici in modo assolutamente semplice.

È tutto compreso in un'unica soluzione: dalla scelta del fornitore, all'installazione fino all'assistenza continua assicurata da un service provider locale o da HP.

- **Flessibile e scalabile** – La soluzione si adatta con facilità all'ambiente delle PMI e si adegua con altrettanta facilità alle realtà commerciali in evoluzione e ai requisiti dell'azienda.
- **Prestazioni comprovate** – Il servizio può contare sui 25 anni di esperienza maturati da HP nella creazione e fornitura di servizi e soluzioni di sicurezza a clienti in tutto il mondo.

#### Caratteristiche principali del servizio

- **Protezione dei dati Smart Desktop** per il backup e il ripristino dei dati critici in remoto mediante storage esterno.
- **Sicurezza Smart Desktop fornita da Symantec** per assicurare protezione da virus, firewall, spyware, worm e Trojan horse.
- **Assistenza Smart Desktop** che comprende Deep Scan, Patch Management e Software Rollback più i servizi Self-Help e Active Chat on line.

I servizi HP Technology Services sono disciplinati oltre che dal presente documento, dalle Condizioni Generali di Vendita e dei Servizi HP, nonché dalle Condizioni Generali dei Servizi – Allegato 5.

# Specifiche

Tabella 1. Caratteristiche del servizio

Caratteristica	Dettagli e specifiche di fornitura
<b>Protezione dei dati Smart Desktop</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Backup e ripristino dei dati</li><li>• Storage dei dati esterno (remoto)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• HP offre alle aziende la protezione dei dati critici avvalendosi dello storage esterno.</li><li>• I dati del Cliente vengono memorizzati con funzionalità di sicurezza avanzate in una postazione protetta da password remota rispetto all'ubicazione dell'azienda, e possono essere recuperati in qualsiasi momento.</li></ul>
<b>Sicurezza Smart Desktop</b> <p>Protezione con antivirus e firewall da spyware, worm, e Trojan horse fornita da Symantec</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le funzionalità antivirus prevencono e rilevano i virus dei computer</li><li>• Il firewall software blocca l'accesso non autorizzato sulla rete</li><li>• Le funzionalità anti-spyware rilevano e rimuovono gli spyware</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le tecnologie antivirus di Symantec sono state progettate per rilevare e proteggere dai virus informatici tutti i principali tipi di file, compresi il codice mobile e i formati di file compressi.</li><li>• Rilevamento e classificazione delle minacce aumentano la capacità di rilevare pericoli virali o di altro tipo.</li><li>• L'espansione della funzionalità di rilevamento delle minacce mira a individuare i programmi non autorizzati che possono compromettere la sicurezza del sistema desktop (con la presenza di virus, worm e Trojan horse), pregiudicare la riservatezza dei dati del desktop (con spyware, trackware e adware) oppure minacce fastidiose anche se non dannose (dialer, programmi joke, strumenti per hacker, strumenti di accesso remoto).</li><li>• Le funzionalità specifiche comprendono:<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Threat management</b>, ideato per rilevare applicazioni indesiderate come spyware e adware, per individuare l'origine delle minacce complesse che si diffondono mediante la condivisione di file aperti e interrompere processi sospetti in memoria prima che possano causare danni.</li><li>- <b>E-mail protection</b>, progettato per impedire che i sistemi desktop possano contribuire alla diffusione di worm via e-mail e per filtrare gli allegati di posta distribuiti da un desktop POP3.</li><li>- <b>Remote user protection and management</b>, creato per mantenere l'assoluta conformità dei sistemi desktop con le politiche aziendali prima di accedere alle risorse di rete e per consentire a sistemi non connessi alla rete di memorizzare e inoltrare dati di eventi al server di gestione al momento del collegamento.</li></ul></li></ul>
<b>L'assistenza Smart Desktop comprende:</b>	
<b>Deep Scan</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Controllo attivo dello stato del sistema</li><li>• Scansione minuziosa</li><li>• Altri agenti per il controllo dello stato</li><li>• Scansione completa del PC per controllarne lo stato e la vulnerabilità</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diagnostica completa delle unità finalizzata a:<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificare le unità danneggiate</li><li>- Eseguire il controllo minuzioso di unità e BIOS (basic input/output system)</li><li>- Effettuare installazioni con un solo clic (solo con hardware HP)</li><li>- Assicurare un serie di tool diagnostici per l'hardware completa</li></ul></li><li>• Le vulnerabilità rilevate comprendono preferenze dell'utente, impostazioni di password e back door lasciate aperte in occasione di precedenti attacchi.</li><li>• Quando HP rilascia una soluzione proattiva per una nuova vulnerabilità che prevede l'aggiornamento delle definizioni dei virus, tutti i PC collegati all'ambiente sono in grado di provvedere automaticamente all'aggiornamento.</li></ul>
<b>Microsoft® Patch Management</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestisce le patch del sistema operativo Microsoft</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Patch Management identifica le patch per browser, e-mail e sistema operativo Microsoft Office basati su Microsoft indispensabili per proteggere il PC da intrusioni indesiderate.</li><li>• L'utente riceve la notifica delle patch da installare e viene poi guidato attraverso il processo di aggiornamento.</li></ul>
<b>Software Rollback</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ripristina la versione precedente dell'applicazione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Progettato per migliorare Microsoft System Restore, Software Rollback consente di ripristinare le impostazioni e le preferenze delle singole applicazioni ad una versione precedente.</li><li>• Ad esempio, se l'utente non può collegarsi alla rete, selezionando Software Rollback visualizza un calendario dove può scegliere la data in cui è stato in grado di effettuare il login alla rete. L'intera connessione di rete viene ripristinata esattamente come era impostata in quella data, consentendo all'utente di collegarsi.</li></ul>
<b>Self-Help</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Assicura assistenza self-help on line</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tutte le funzionalità di Smart Desktop Support vengono gestite mediante un portale sintetico e di facile utilizzo che mette a disposizione un'istantanea dello stato e della sicurezza del sistema desktop dell'utente.</li><li>• All'utente viene fornita l'analisi dello stato del proprio sistema desktop.</li><li>• L'utente riceve inoltre istruzioni precise su come procedere per tutti i problemi individuati.</li></ul>
<b>Active Chat</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Assicura assistenza on line con il service provider</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Viene creato un collegamento continuo per facilitare la risoluzione dei problemi in tempo reale.</li><li>• Nel corso della comunicazione on line vengono forniti automaticamente sia la descrizione del problema da parte dell'utente che i dati raccolti elettronicamente, che comprendono sia informazioni critiche sul sistema che i risultati della diagnostica eseguita in precedenza.</li><li>• Nel corso delle sessioni Active Chat l'addetto al supporto può assumere, se necessario e se autorizzato, il controllo del desktop dell'utente per installarvi file critici o per avviare indagini diagnostiche più approfondite.</li><li>• L'utente può eventualmente abbandonare la sessione e riattivarla successivamente in altra data, dallo stesso punto in cui era stata interrotta, con lo stesso addetto del servizio di supporto.</li></ul>

I servizi HP Technology Services sono disciplinati oltre che dal presente documento, dalle Condizioni Generali di Vendita e dei Servizi HP, nonché dalle Condizioni Generali dei Servizi – Allegato 5.

## Durata

Il periodo di copertura del servizio inizia dal giorno dell'attivazione per tutto il periodo specificato nella documentazione HP Care Pack.

## Limitazioni e/o esclusioni del servizio

Alle funzionalità di Smart Desktop Management Service si applicano le seguenti limitazioni:

- Il servizio Active Chat è limitato al normale orario lavorativo locale con disponibilità 9x5.
- Tutte le altre funzioni di Smart Desktop Support correlate a tool di sicurezza e di protezione proattivi e reattivi, come anche il backup di sicurezza, hanno disponibilità 24x7.
- Tutta l'assistenza è fornita mediante Active Chat. Non sono previsti interventi presso il cliente.
- Durante il normale orario di lavoro HP si impegna a rispondere alle richieste di assistenza via Active Chat entro 5 minuti. Le richieste pervenute e registrate al di fuori di tale orario saranno evase il giorno lavorativo successivo.
- Il servizio di backup di Smart Desktop è riservato ai soli file critici, ad esempio quelli memorizzati nella cartella "Documenti" e non va utilizzato per creare una copia completa del disco fisso.
- HP si impegna a rimuovere il software antivirus precedentemente installato che non fa parte di Smart Desktop Management Service. Nell'impossibilità di farlo, HP fornirà al Cliente precise istruzioni su come procedere con la rimozione. La mancata rimozione del software antivirus da parte del Cliente può pregiudicare la corretta installazione di Smart Desktop.
- L'installazione di Smart Desktop da parte di HP sulla macchina del Cliente avviene in remoto. Tuttavia, se la macchina del Cliente presenta infezioni da virus, worm o Trojan horse, è possibile che HP non riesca ad installare Smart Desktop. Il Cliente dovrà quindi provvedere a rimuovere virus, worm o Trojan horse e poi fare un nuovo tentativo di installazione di Smart Desktop.
- HP aggiornerà esclusivamente i prodotti software riportati nel contratto EULA (End User License Agreement).

I servizi Smart Desktop **non includono** quanto segue:

- Qualsiasi servizio presso il cliente relativo a HP Smart Desktop Management Service

Nota: problemi rilevati su hardware HP o non HP vanno riferiti al team hardware appropriato cui esporre i propri diritti (ad esempio, garanzia, per evento o rimando al service provider). La risoluzione di problemi hardware sarà soggetta a costi supplementari.

I servizi HP Technology Services sono disciplinati oltre che dal presente documento, dalle Condizioni Generali di Vendita e dei Servizi HP, nonché dalle Condizioni Generali dei Servizi – Allegato 5.

- Servizi di consulenza relativi a configurazione della rete, pianificazione del disaster recovery, gestione delle patch Microsoft specifiche per la configurazione del Cliente e altri servizi di consulenza relativi alla "sicurezza"
- Supporto di prodotti software non inclusi nell'offerta HP Smart Desktop Management Service
- Supporto della rete su cui sono eseguite le applicazioni
- Disaster recovery e pianificazione riconducibili a problemi di sicurezza, ad esempio la diffusione di un virus che abbia distrutto o corrotto i dati
- Servizi che, a parere di HP, sono necessari a causa di un utilizzo improprio dell'hardware o del software
- Servizi resi necessari da tentativi non autorizzati da parte di personale non HP di riparare, mantenere o modificare i prodotti software supportati
- Servizi necessari per cause non riconducibili ad hardware o software supportato da HP
- Supporto per computer client che non soddisfano i requisiti minimi di sistema

## Responsabilità del cliente

- Il Cliente accetta i termini e le condizioni della licenza secondo le indicazioni del produttore o dell'agente di vendita del software originale.
- Il Cliente utilizza tutti i prodotti software in conformità con gli attuali termini di licenza di HP che corrispondono all'indispensabile licenza software del Cliente o con gli attuali termini di licenza di terze parti.
- Il Cliente accorda al personale HP accesso completo e incondizionato a tutti i prodotti software di cui è previsto il supporto.

Nota: qualora ai sistemi supportati si applichino limitazioni di sicurezza, è possibile che al Cliente venga richiesto di assumersi responsabilità supplementari per la manutenzione del sistema e/o del software.

- Qualora HP lo richieda, il Cliente è tenuto a collaborare nella risoluzione dei problemi in remoto nei seguenti modi:
  - Fornendo ad HP tutte le informazioni necessarie affinché il servizio in remoto sia tempestivo e professionale
  - Avviando i self-test e/o tutti gli altri tool e programmi di diagnostica
  - Eseguendo qualsiasi altra attività che possa aiutare HP ad individuare o risolvere il problema

## Aggiornamenti dei prodotti software

- Dal momento che HP rilascia gli aggiornamenti dei prodotti indicati nel contratto EULA, viene messa a disposizione la versione più recente.
- Per selezionati prodotti software di terze parti, HP fornisce gli aggiornamenti non appena questi sono messi a disposizione dalla terza parte.

## Prerequisiti

Il sistema o i sistemi supportati devono avere:

- Sistema operativo Microsoft Windows® 2000 o successivo
- Internet Explorer 5.5 o versione successiva
- 256 MB di memoria
- 200 MB di spazio sul disco rigido

È consigliabile che il Cliente disponga di accesso Internet ad alta velocità, ad esempio DSL o via cavo.

## Termini generali di fornitura

- HP Smart Desktop Management Service è fornito in remoto mediante un'unica interfaccia Web dotata di caratteristiche di sicurezza avanzate. Il portale costituisce il punto di accesso del Cliente a tutte le funzioni del servizio, che comprendono installazione, diagnostica dell'hardware e supporto tecnico on line con Active Chat.

- Come parte del servizio, HP verifica che tutte le chiamate di supporto siano chiuse con la soddisfazione del Cliente. La richiesta può essere considerata soddisfatta quando:
  - Il Cliente ha ricevuto tutte le informazioni di cui HP dispone per la risoluzione di un problema relativo all'utilizzo dell'applicativo software supportato.
  - Il Cliente ha ricevuto informazioni su come ottenere la patch necessaria per risolvere il problema.
  - Al Cliente è stato notificato che il problema software va ricondotto a un errore noto, ma non risolto, del software.
  - Al Cliente è stato notificato che il problema è stato individuato come problema hardware.
  - Al Cliente è stato notificato che il problema è stato corretto in una release successiva del prodotto.
  - HP ha fatto del suo meglio per fornire le informazioni, rispondendo a domande o richieste con le tutte le informazioni disponibili nel database.

## Per ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni su questo servizio o su altri servizi HP Care Pack come per informazioni sulle modalità di rinnovo, contattare uno degli uffici vendite oppure un rivenditore autorizzato HP. Oppure visitare il sito Web di SMB Smart Support Services all'indirizzo

[www.hp.com/go/carepack](http://www.hp.com/go/carepack)

© 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifica senza preavviso. Le garanzie per i prodotti ed i servizi HP sono previste espressamente nella garanzia che accompagna tali prodotti o servizi. Nessuna affermazione contenuta nel presente documento può essere ritenuta una garanzia aggiuntiva. HP non è responsabile per errori tecnici o editoriali od omissioni presenti in questo documento. I servizi HP Technology Services sono disciplinati oltre che dal presente documento, dalle Condizioni Generali di Vendita e dei Servizi HP, nonché dalle Condizioni Generali dei Servizi – Allegato 5.

Microsoft e Windows sono marchi di Microsoft Corporation registrati negli Stati Uniti.

Per ulteriori informazioni, visitate il sito Web [www.hp.com/it](http://www.hp.com/it)

4AA0-0169ITE. Marzo 2005

