

McAfee® Total Protection
Partner SecurityDashboard

FC
Sample

COPYRIGHT

Copyright © 2007 McAfee, Inc. Todos os direitos reservados.

Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida, transmitida, transcrita, armazenada num sistema de obtenção de dados ou traduzida para qualquer idioma, sob qualquer forma ou por qualquer meio, sem autorização escrita da McAfee, Inc., ou dos seus fornecedores ou filiais.

ATRIBUIÇÕES DE MARCAS COMERCIAIS

AVERT, EPO, EPOLICY ORCHESTRATOR, FLASHBOX, FOUNDSTONE, GROUPSHIELD, HERCULES, INTRUSHIELD, INTRUSION INTELLIGENCE, LINUXSHIELD, MANAGED MAIL PROTECTION, MAX (MCAFFEE SECURITYALLIANCE EXCHANGE), MCAFFEE, MCAFFEE.COM, NETSHIELD, PORTALSHIELD, PREVENTSYS, PROTECTION-IN-DEPTH STRATEGY, PROTECTIONPILOT, SECURE MESSAGING SERVICE, SECURITYALLIANCE, SITEADVISOR, THREATSCAN, TOTAL PROTECTION, VIREX, VIRUSSCAN, WEBSHIELD são marcas comerciais registadas ou marcas comerciais da McAfee, Inc. e/ou das suas afiliadas nos EUA e/ou noutros países. A cor vermelha da McAfee associada ao conceito de segurança constitui uma marca distintiva dos produtos da McAfee. Todas as outras marcas registadas e não registadas existentes neste documento são propriedade exclusiva dos respectivos proprietários.

INFORMAÇÕES SOBRE A LICENÇA

Acordo de Licença

INFORMAÇÃO A TODOS OS UTILIZADORES: LEIA CUIDADOSAMENTE O CONTRATO LEGAL CORRESPONDENTE À LICENÇA QUE ADQUIRIU E QUE DEFINE OS TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE LICENCIADO. SE NÃO SOUBER QUE TIPO DE LICENÇA ADQUIRIU, CONSULTE OS DOCUMENTOS DE VENDA E OUTROS DOCUMENTOS RELACIONADOS DE CONCESSÃO DE LICENÇA OU DE ENCOMENDA QUE ACOMPANHAM O PACOTE DE SOFTWARE ADQUIRIDO OU QUE TENHA RECEBIDO SEPARADAMENTE COMO PARTE DA COMPRA (SOB A FORMA DE FOLHETO, FICHEIRO NO CD DO PRODUTO OU FICHEIRO DISPONÍVEL NO WEB SITE A PARTIR DO QUAL TRANSFERIU O PACOTE DE SOFTWARE). SE NÃO CONCORDAR COM TODOS OS TERMOS DEFINIDOS NO CONTRATO, NÃO INSTALE O SOFTWARE. SE APLICÁVEL, PODERÁ DEVOLVER O PRODUTO À MCAFFEE OU AO LOCAL DE COMPRA PARA SER TOTALMENTE REEMBOLSADO.

Atribuição de licenças

Consulte as Notas de edição do produto.

Conteúdo

1	Introdução	5
	Acerca dos parceiros da McAfee	5
	Ferramentas para parceiros da McAfee	6
	O que é o Partner SecurityDashboard?	6
	Aceder ao Partner SecurityDashboard	7
	Gerir dois tipos de clientes	7
	Ver os dados de todos os clientes	8
	Seleccionar os dados a apresentar	8
	Efectuar tarefas de gestão	9
	Iniciar sessão pela primeira vez	10
	Referência rápida das funcionalidades do painel	11
	Utilizar este manual	12
	Quem deve ler este manual?	12
	Convenções	12
2	Introdução	15
	Iniciar sessão no Partner SecurityDashboard	15
	Seleccionar um idioma	16
	Configurar o perfil da conta do parceiro	16
	Trabalhar com dados de clientes	17
	Procurar contas de clientes	17
	Filtrar dados de clientes	17
	Imprimir dados de clientes	18
	Guardar dados de clientes	18
	Ver um resumo das contas dos clientes	18
	Gerir a correspondência de clientes	19
	Actualizar informações de contacto de clientes	19
	Enviar uma lista de clientes ou um relatório de encomendas por correio electrónico	20
	Enviar mensagens de correio electrónico a clientes	20
	Enviar informações da conta a clientes	21
	Adicionar um logótipo personalizado aos relatórios	21
3	Criar encomendas e gerir subscrições	23
	Criar subscrições de avaliação	23
	Expandir e converter subscrições de avaliação	24
	Criar novas encomendas	24
	Mensagens de correio electrónico para novas contas	26
	Migrar os clientes existentes para o Partner SecurityDashboard	27
	Monitorizar subscrições de clientes	28
	Controlar licenças e renovações	28
	Resolver itens de acção de subscrição e concessão de licenças	29
	Ver relatórios de encomendas	29
	Editar números de concessão	30
	Recomendações para a gestão de encomendas correntes	30

4	Monitorizar a segurança de clientes	31
	Ver o estado de segurança	31
	Instalar serviços de protecção	32
	Gerir computadores clientes	33
	Enviar relatórios a clientes	34
	Resolver itens de acção de segurança	35
	Configurar o correio electrónico da McAfee para clientes geridos pelo parceiro	35
	Recomendações para a gestão da segurança corrente	36
5	Criar e gerir compilações	39
	Descrição geral do processo de compilação	39
	Tipos de compilações	40
	Criar pedidos de compilação	40
	Localizar pedidos de compilação específicos	41
	Visualizar os detalhes de uma compilação	41
	Modificar pedidos de compilação	42
	Eliminar pedidos de compilação	42
	Transferir compilações concluídas	43
	Controlar produtos não activados	43
6	Obter mais informações	45
	Perguntas mais frequentes	45
	Ver documentos do Partner SecurityDashboard	48
	Ver documentos do administrador do site	49
	Ver documentos de clientes	50
	Informações de contacto	50
	Índice	53

1

Introdução

O Partner SecurityDashboard para McAfee Total Protection para Small Business permite aos parceiros da McAfee gerir os seus clientes de pequenas e médias empresas (PME), controlando as respectivas subscrições e o estado de segurança.

- [Acerca dos parceiros da McAfee](#)
- [Ferramentas para parceiros da McAfee](#)
- [O que é o Partner SecurityDashboard?](#)
- [Iniciar sessão pela primeira vez](#)
- [Referência rápida das funcionalidades do painel](#)
- [Utilizar este manual](#)

Acerca dos parceiros da McAfee

Os programas de parceria da McAfee oferecem formação, ferramentas e incentivos para fornecer soluções de segurança da McAfee aos clientes de PME. Existem dois tipos de parceiros:

Este tipo de parceiro...

Parceiro dos Serviços de Segurança de Parceiros (PSS)

Parceiro não PSS

Fornecer este serviço aos seus clientes...

- Subscrição, concessão de licenças e gestão de renovações.
- Gestão da segurança de sites.
- Subscrição, concessão de licenças e gestão de renovações.

Alguns parceiros poderão ser uma combinação dos dois tipos. Para obter mais informações sobre programas de parceria, visite os Web sites indicados em [Informações de contacto na página 50](#).

Alguns parceiros podem igualmente criar cópias do Total Protection para distribuir aos seus clientes.

Ferramentas para parceiros da McAfee

A McAfee oferece as seguintes ferramentas baseadas na Web para ajudar os parceiros a gerir as contas dos respectivos clientes:

- **McAfee Security Alliance eXchange (MAX)** — Um portal de gestão para parceiros do Programa McAfee Security Alliance que fornece acesso a informações do SKU em tempo real, preços sugeridos pelo fabricante (MSRP) e configuração de soluções para todos os produtos de segurança da McAfee. Fornece aditamentos aos preçários existentes e assistência automática na configuração de soluções, bem como oportunidades de venda de produtos da McAfee adicionais.
- **Partner Portal** — Um portal de gestão para parceiros com funcionalidades para criar subscrições de avaliação, efectuar encomendas, gerar relatórios comerciais com informações detalhadas sobre as encomendas e manter perfis dos clientes. O Partner Portal também permite aos parceiros criar subcontas, restringindo o acesso apenas às informações necessárias para efectuar determinadas funções (por exemplo, funções de vendas, suporte ou administração).
- **Partner SecurityDashboard** — Um portal de gestão para parceiros que apresenta a segurança do cliente e informações relacionadas com subscrições para produtos geridos por PME. Esta ferramenta permite aos parceiros criar subscrições de avaliação, efectuar encomendas e controlar dados de subscrições e itens de acção dos respectivos clientes. Fornece um serviço de valor acrescentado, permitindo aos parceiros instalar software remotamente e monitorizar a segurança corrente em sites de clientes através do Web site do McAfee SecurityCenter.

Consulte [Informações de contacto na página 50](#) para obter mais informações sobre como aceder a estes e a outros Web sites da McAfee.

O que é o Partner SecurityDashboard?

O Partner SecurityDashboard é uma consola de gestão segura que facilita a realização de encomendas remotas e a administração de relatórios. Suporta as vendas do Total Protection efectuadas através do McAfee Network Operations Center. O Partner SecurityDashboard permite aos parceiros da McAfee monitorizar eficazmente as contas dos respectivos clientes de PME, consolidando as informações importantes sobre subscrições e o estado de segurança numa única interface de relatórios.

- [Aceder ao Partner SecurityDashboard](#)
- [Gerir dois tipos de clientes](#)
- [Ver os dados de todos os clientes](#)
- [Seleccionar os dados a apresentar](#)
- [Efectuar tarefas de gestão](#)

Aceder ao Partner SecurityDashboard

Ao submeter um acordo de parceria aprovado à McAfee, poderá criar um ID de utilizador e uma palavra-passe exclusivos para o Partner SecurityDashboard e/ou para estes sites de parceiros, os quais fornecem hiperligações para o Partner SecurityDashboard:

- O Partner Portal
- O sistema MAX

Consulte [Iniciar sessão no Partner SecurityDashboard na página 15](#) para obter mais informações.

Gerir dois tipos de clientes

Utilize o Partner SecurityDashboard para monitorizar contas de dois tipos de clientes:

	Clientes autogeridos	Clientes geridos pelo parceiro
Adquirem:	<ul style="list-style-type: none"> ■ Subscrições e licenças 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Subscrições e licenças ■ Monitorização de segurança
O utilizador monitoriza:	<p>As respectivas subscrições e licenças:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Controlar os serviços de protecção adquiridos. ■ Certificar-se de que as subscrições e licenças permanecem actualizadas. ■ Certificar-se de que os clientes possuem licenças suficientes para satisfazer as suas necessidades. 	<p>As respectivas subscrições e licenças:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Controlar os serviços de protecção adquiridos. ■ Certificar-se de que as subscrições e licenças permanecem actualizadas. ■ Certificar-se de que os clientes possuem licenças suficientes para satisfazer as suas necessidades. <p>Segurança para os respectivos computadores clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Verificar o respectivo Web site do SecurityCenter para controlar detecções e o estado de segurança. ■ Verificar os relatórios de segurança e enviá-los aos clientes, conforme necessário.

É possível configurar um cliente como autogerido ou gerido pelo parceiro ao:

- Criar uma encomenda (consulte [Criar novas encomendas na página 24](#)).
- Migrar uma encomenda (consulte [Migrar os clientes existentes para o Partner SecurityDashboard na página 27](#)).
- Editar informações de contacto de clientes (consulte [Actualizar informações de contacto de clientes na página 19](#)).



Antes de poder aceder aos dados de segurança dos seus clientes geridos pelo parceiro, estes terão de assinar um acordo de cliente de PSS, no qual autorizam o seu acesso e monitorização dos respectivos relatórios de segurança baseados na Web. Deverá guardar uma cópia do acordo.

Ver os dados de todos os clientes

As informações apresentadas no Partner SecurityDashboard dependem do:

- Tipo de parceiro – Trata-se de um parceiro PSS, um parceiro não PSS ou uma combinação dos dois? Consulte [Acerca dos parceiros da McAfee](#).
- Tipo de cliente – O utilizador ou os respectivos clientes gerem a segurança de clientes? Consulte [Gerir dois tipos de clientes](#).

Para clientes autogeridos...	Para clientes geridos pelo parceiro...
<ul style="list-style-type: none"> ■ Informações de contacto da conta. ■ O tipo e o número de subscrições, a data de validade e o número de licenças em utilização e disponíveis. ■ Itens de acção relacionados com subscrições. ■ Uma hiperligação para enviar informações a partir do Partner SecurityDashboard por correio electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Informações de contacto da conta. ■ O tipo e o número de subscrições, a data de validade e o número de licenças em utilização e disponíveis. ■ Itens de acção relacionados com subscrições e hiperligações para instruções de reparação. ■ Uma hiperligação para enviar informações a partir do Partner SecurityDashboard por correio electrónico. ■ Itens de acção relacionados com segurança e hiperligações para páginas Web de suporte. ■ Hiperligações para o SecurityCenter do cliente, onde estão disponíveis relatórios e o estado de segurança. ■ Uma hiperligação para enviar relatórios de segurança resumidos e detalhados aos clientes. ■ Uma hiperligação para a página Computadores do SecurityCenter do cliente, onde são apresentados os computadores que têm serviços de protecção instalados. ■ Uma hiperligação para instalar serviços de protecção em novos computadores.

Seleccionar os dados a apresentar

- Personalize as informações apresentadas no Partner SecurityDashboard através dos seguintes procedimentos:

Procurar Localize um cliente específico ou todos os clientes que partilham uma característica comum, como, por exemplo, todos os clientes com o mesmo indicativo de zona.

Filtrar Veja todos os clientes ao mesmo tempo ou apresente apenas os clientes que satisfazem critérios específicos:

- Um estado de subscrição específico.
 - Um estado de segurança de acção necessária.
 - Subscrições de avaliação ou adquiridas.
- Trabalhe offline com dados do Partner SecurityDashboard, imprimindo ou guardando-os como um documento do Microsoft Word, uma folha de cálculo do Microsoft Excel ou texto separado por vírgulas, que poderá visualizar no Bloco de notas da Microsoft.

Efectuar tarefas de gestão

O Partner SecurityDashboard complementa a venda do Total Protection, fornecendo uma consola única onde é possível gerir todos os clientes, autogeridos e geridos pelo parceiro.

Gestão de encomendas

- Criar subscrições de avaliação e encomendas.
- Ver relatórios de avaliações e encomendas.
- Ver um resumo de todas as subscrições e datas de validade.
- Ver acções de subscrição necessárias para os seus clientes.
- Ver o número de computadores que têm serviços de protecção instalados.
- Editar informações de contacto de clientes.
- Editar números de concessão.

Gestão de segurança remota

Através da capacidade de início de sessão único, é possível aceder ao Web site do SecurityCenter exclusivo de um cliente gerido pelo parceiro para fornecer gestão de segurança remota:

- Ver e resolver itens de acção de segurança de clientes.
- Criar políticas personalizadas para protecção antivírus e anti-spyware, protecção por firewall e protecção do browser.
- Rever relatórios de segurança para os seus clientes.
- Criar relatórios contendo também o seu logótipo de parceiro.
- Enviar relatórios resumidos e detalhados do estado de segurança aos clientes.

Gestão da segurança do correio electrónico

Faça a gestão da segurança do correio electrónico dos clientes que adquiriram o segurança do correio electrónico, iniciando sessão no portal do correio electrónico:

- Active cada conta de segurança do correio electrónico e edite o registo MX do cliente, utilizando as instruções enviadas pela McAfee numa mensagem de correio electrónico (consulte [Mensagens de correio electrónico para novas contas na página 26](#)).
- Utilize as credenciais de início de sessão enviadas pela McAfee para iniciar sessão no portal do correio electrónico através do endereço <https://login.mcafee-sms.com>.
- No portal, clique no separador **Cientes**, seleccione um cliente e, em seguida, edite o respectivo perfil ou a política de correio electrónico e reveja as mensagens colocadas em quarentena.

Criar compilação

Os parceiros que estão autorizados a distribuir compilações personalizadas aos clientes podem utilizar o Partner SecurityDashboard para enviar pedidos de compilação à McAfee e transferir as compilações:

- Enviar novos pedidos de compilação à McAfee.
- Modificar ou eliminar pedidos de compilação pendentes.
- Localizar, visualizar detalhes e verificar o estado de pedidos de compilações específicos.
- Transferir pedidos de compilação concluídos.
- Controlar produtos não activados nos computadores do cliente.

Iniciar sessão pela primeira vez

Quando iniciar sessão pela primeira vez no Partner SecurityDashboard, serão apresentados:

- Uma página de “introdução” que descreve como utilizar as funcionalidades básicas do painel (consulte [Referência rápida das funcionalidades do painel](#)). Reveja as informações e, em seguida, clique em **Ir para o Partner SecurityDashboard** para visualizar informações sobre os clientes.
- Os parceiros PSS vêem uma única entrada listada para a respectiva conta com a McAfee. Para ver os clientes como entradas separadas no Partner SecurityDashboard, é necessário migrar as respectivas encomendas para novas contas (consulte [Migrar os clientes existentes para o Partner SecurityDashboard na página 27](#)).
- Os parceiros não PSS vêem os seus clientes listados como contas separadas no Partner SecurityDashboard.
- Os parceiros que são uma combinação de PSS e não PSS vêem ambos os tipos de entradas no Partner SecurityDashboard. Neste caso, necessitam de migrar as encomendas para as quais gerem a segurança como parceiros PSS (consulte [Migrar os clientes existentes para o Partner SecurityDashboard na página 27](#)).

- 8 Informações de serviços para clientes, incluindo o número de licenças adquiridas e disponíveis e a próxima data de validade de uma subscrição.
- 9 Número de computadores clientes com serviços instalados. Clique no número para abrir uma lista de computadores detalhada (clientes geridos pelo parceiro).

Tarefas Tarefas comuns dos parceiros, tais como ver o SecurityCenter de um cliente (apenas para clientes geridos pelo parceiro) e aceder a informações da conta. As tarefas variam para clientes autogeridos e clientes geridos pelo parceiro.

Utilizar este manual

Este manual destina-se a ajudar os parceiros da McAfee que utilizam o painel para administrar contas de clientes que utilizam produtos geridos por PME.

Quem deve ler este manual?

Estas informações destinam-se a:

- **Parceiros PSS** que controlam informações de subscrição e renovação e monitorizam a segurança dos seus clientes.
- **Parceiros não PSS** que controlam as informações de subscrição e renovação dos seus clientes.

Convenções

Este manual utiliza as seguintes convenções:

Bold condensed	Todas as palavras da interface do utilizador, incluindo nomes de opções, menus, botões e caixas de diálogo. Exemplo: Introduza o Nome de utilizador e a Palavra-passe da conta pretendida.
Courier	O caminho para uma pasta ou programa; texto que representa algo que o utilizador deve digitar exactamente (por exemplo, um comando na linha de comandos do sistema). Exemplo: A localização predefinida do programa é: C:\Programas\McAfee\EPO\3.5.0 Execute este comando no computador cliente: C:\SETUP.EXE
<i>Itálico</i>	Para enfatizar ou na apresentação de um novo termo; para nomes de documentação de produtos e tópicos (cabeçalhos) incluídos no material. Exemplo: Consulte o <i>Manual do Produto do VirusScan Enterprise</i> para obter mais informações.
Azul	Um endereço da Web (URL) e/ou uma hiperligação activa. Visite o Web site da McAfee em: http://www.mcafee.com
<TERMO>	Os parênteses angulares englobam um termo genérico. Exemplo: Na árvore da consola, clique com o botão direito do rato em <SERVIDOR>.



Nota: Informações suplementares; por exemplo, um método alternativo de execução do mesmo comando.



Sugestão: Sugestões das melhores práticas e recomendações da McAfee para prevenção de ameaças, desempenho e eficácia.



Cuidado: Conselhos importantes para a protecção de um sistema informático, empresa, instalação de software ou dados.



Aviso: Conselhos importantes para proteger um utilizador de danos físicos ao manusear um produto de hardware.

EEC
Sample

FFC
Sample

2 Introdução

Esta secção descreve como aceder ao Partner SecurityDashboard, definir o seu Perfil do parceiro e trabalhar com dados dos clientes no painel.

- *Iniciar sessão no Partner SecurityDashboard*
- *Seleccionar um idioma*
- *Configurar o perfil da conta do parceiro*
- *Trabalhar com dados de clientes*
- *Ver um resumo das contas dos clientes*
- *Gerir a correspondência de clientes*
- *Adicionar um logótipo personalizado aos relatórios*

Iniciar sessão no Partner SecurityDashboard

Aceda ao Partner SecurityDashboard directamente ou através das hiperligações presentes em dois Web sites de parceiros da McAfee.

Para iniciar sessão no painel:

- 1** Numa janela do browser Internet Explorer, introduza o endereço www.mcafeeasap.com/pp
- 2** Quando solicitado, introduza o seu nome de utilizador e palavra-passe, enviados pela McAfee numa mensagem de correio electrónico.
- 3** Para parceiros SP2 e TSP2, o painel é apresentado.

OU

Para parceiros SP1, clique na hiperligação **Partner SecurityDashboard** no Partner Portal.

Para efectuar uma hiperligação a partir do McAfee Security Alliance eXchange (MAX):

- 1 Numa janela do browser Internet Explorer, introduza o endereço `www.mcafee.com/us/partners/default.asp`
- 2 Quando solicitado, introduza o seu nome de utilizador e palavra-passe.
- 3 No painel esquerdo da janela do MAX, clique em **SMB SecurityDashboard**.

Consulte [Iniciar sessão pela primeira vez na página 10](#) para obter uma descrição das informações apresentadas durante o primeiro início de sessão.

Seleccionar um idioma

Seleccione o idioma que pretende utilizar para apresentar as informações dos clientes.

Para seleccionar um idioma:

No canto superior direito de qualquer página, seleccione um idioma a partir da lista pendente **Seleccionar idioma**.

Configurar o perfil da conta do parceiro

Utilize o perfil da conta do parceiro para designar:

- As localizações para onde a McAfee envia as mensagens de correio electrónico de segurança relativas aos clientes geridos pelo parceiro.
- O URL onde os clientes compram ou renovam as subscrições.

Para actualizar o perfil da conta do parceiro:

- 1 Na página **A minha conta**, seleccione **Editar perfil do parceiro**.
- 2 Especifique se a McAfee deverá enviar as mensagens de correio electrónico relacionadas com a segurança para os clientes geridos pelo parceiro.

Quando esta opção não é seleccionada, a McAfee envia as mensagens de correio electrónico relacionadas com a segurança para o utilizador.



Esta opção aplica-se às mensagens de correio electrónico relacionadas com a segurança para *todas* as contas de clientes geridos pelo parceiro. Consulte [Gerir dois tipos de clientes na página 7](#) para obter mais informações sobre contas geridas pelo parceiro.

- 3 Introduza o URL do Web site onde os clientes deverão comprar ou renovar as respectivas subscrições.

Esta página é acessada através das hiperligações **Comprar** e **Renovar** do SecurityCenter.

- 4 Clique em **Guardar**.

Trabalhar com dados de clientes

O Partner SecurityDashboard inclui funcionalidades que o ajudam a localizar dados de clientes, apresentar os dados específicos de que necessita e trabalhar com dados offline.

- [Procurar contas de clientes](#)
- [Filtrar dados de clientes](#)
- [Imprimir dados de clientes](#)
- [Guardar dados de clientes](#)

Procurar contas de clientes

Localize uma conta de cliente específica ou todas as contas que partilham determinadas informações utilizando a funcionalidade de procura.

Para procurar uma conta:

- 1 Na caixa **Encontrar clientes** junto à parte superior da página do painel, introduza as informações que pretende procurar.

Por exemplo, introduza parte do nome da empresa ou do endereço de correio electrónico.

- 2 Clique em **Procurar**.

Para limpar uma procura:

Clique em **Repor**.

Filtrar dados de clientes

Selecione as informações apresentadas no Partner SecurityDashboard de acordo com as tarefas que está a tentar efectuar. A funcionalidade de filtragem permite localizar todos os clientes que satisfazem critérios específicos, tais como os clientes com subscrições que necessitam de ser renovadas brevemente.

Para apresentar os clientes por	Seleccionar...
Itens de acção de segurança	Para obter o Estado de segurança , seleccione Ação requerida . Nota: Consulte Resolver itens de acção de segurança na página 35 para obter mais informações.
Estado da subscrição	Para obter o Estado da subscrição , seleccione: <ul style="list-style-type: none"> ■ Todos – Não filtra por estado de subscrição; apresenta todos os estados. ■ Prestes a expirar – Apresenta os clientes que têm uma ou mais subscrições que irão expirar dentro de 30 dias. ■ Expirada – Apresenta os clientes que têm uma ou mais subscrições expiradas. ■ Demasiadas licenças em utilização – Apresenta os clientes que instalaram um serviço de protecção em mais computadores do que aqueles para os quais adquiriram licenças.

Para apresentar os clientes por	Seleccionar...
Tipo de subscrição	<p>Para obter o Tipo de subscrição, seleccione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Todos – Não filtra por tipo de subscrição; apresenta todos os tipos. ■ Avaliação – Apresenta os clientes que têm subscrições de avaliação. ■ Encomenda – Apresenta os clientes que têm subscrições pagas.

Imprimir dados de clientes

Imprima as informações apresentadas no Partner SecurityDashboard para as poder consultar quando estiver longe do computador.

Para imprimir o conteúdo do Partner SecurityDashboard:

- 1 Clique no botão **Imprimir** para apresentar as informações numa nova janela.
- 2 Clique em **Enviar para impressora**.
- 3 Selecciona as opções de impressão e clique em **Imprimir**.

Guardar dados de clientes

Guarde as informações apresentadas no Partner SecurityDashboard quando necessitar de as converter para outro formato ou trabalhar offline.

Ao guardar a lista, são também guardadas como parte do ficheiro informações adicionais, às quais poderá aceder quando estiver online.

Para guardar o conteúdo do Partner SecurityDashboard num ficheiro:

- 1 Clique no botão **Guardar como**.
- 2 Selecciona um formato na lista:
 - **Microsoft Word**
 - **Microsoft Excel**
 - **Bloco de notas** (texto separado por vírgulas)

Ver um resumo das contas dos clientes

Em **Informações da conta** são apresentadas, numa única página:

Todas as informações sobre uma conta de cliente

- Nome da conta
- Perfil do cliente
- Histórico de subscrições (encomendas e avaliações)
- URL de instalação

Hiperligações para executar a maior parte das tarefas de gestão de contas

- Enviar informações da conta e de instalação ao cliente (consulte [Enviar informações da conta a clientes](#) na página 21)
- Editar o perfil do cliente (consulte [Actualizar informações de contacto de clientes](#) na página 19)
- Criar encomendas (consulte [Criar novas encomendas](#) na página 24).
- Criar e expandir avaliações (consulte [Criar subscrições de avaliação](#) na página 23 e [Expandir e converter subscrições de avaliação](#) na página 24)
- Instalar serviços de protecção em computadores clientes (consulte [Instalar serviços de protecção](#) na página 32)

Para visualizar a página Informações da conta:

Na página **SecurityDashboard**, em **Tarefas**, seleccione **Informações da conta**.

Gerir a correspondência de clientes

Utilize as funcionalidades do Partner SecurityDashboard para gerir a sua correspondência por correio electrónico com os clientes.

- [Actualizar informações de contacto de clientes](#)
- [Enviar uma lista de clientes ou um relatório de encomendas por correio electrónico](#)
- [Enviar mensagens de correio electrónico a clientes](#)
- [Enviar informações da conta a clientes](#)

Actualizar informações de contacto de clientes

O perfil do cliente contém todas as informações actuais para contactar um cliente, incluindo o respectivo idioma. É apresentado um subconjunto destas informações na coluna **Cliente** do Partner SecurityDashboard.

Para editar o perfil de um cliente:

- 1 Na página **SecurityDashboard**, em **Tarefas**, seleccione **Editar o perfil do cliente** na lista pendente.
- 2 Na página **Informações sobre o cliente**, introduza as informações actualizadas sobre o cliente.
- 3 Especifique se o cliente é autogerido ou gerido pelo parceiro (consulte [Gerir dois tipos de clientes](#) na página 7).
- 4 Clique em **Actualizar**.

Enviar uma lista de clientes ou um relatório de encomendas por correio electrónico

Envie dados do Partner SecurityDashboard através de uma mensagem de correio electrónico quando necessitar que alguém resolva ou acompanhe eventuais problemas.

Por exemplo, poderá:

- Filtrar a lista da página do **SecurityDashboard** para apresentar apenas os clientes com problemas de segurança e, em seguida, enviar a lista a um especialista de TI que irá resolver os problemas.
- Filtrar a lista da página do **SecurityDashboard** para apresentar apenas os clientes cujos serviços estão prestes a expirar e, em seguida, enviar a lista a um representante de vendas para renovar as encomendas.
- Abrir um Relatório de avaliações para apresentar uma lista de clientes com subscrições de avaliação e, em seguida, enviar a lista a um representante de vendas para as converter em encomendas pagas.

Para enviar dados do Partner SecurityDashboard através de uma mensagem de correio electrónico:

- 1 Na página **SecurityDashboard**, seleccione um **Estado de segurança**, **Estado de subscrição** ou **Tipo de subscrição** para filtrar a lista do Partner SecurityDashboard de forma a apresentar apenas os clientes que satisfazem critérios específicos.

OU

Na página **Relatórios do parceiro**, clique no nome de um relatório.

- 2 Clique no botão **Correio electrónico** para abrir a página **Enviar mensagem de correio electrónico**.
- 3 Introduza o(s) endereço(s) de correio electrónico.
- 4 Introduza um assunto e uma mensagem e, em seguida, clique em **Enviar**.

Enviar mensagens de correio electrónico a clientes

Escreva e envie mensagens de correio electrónico aos clientes directamente a partir do Partner SecurityDashboard.

Para enviar mensagens de correio electrónico a um cliente:

- 1 Na página **SecurityDashboard**, em **Cliente**, clique no endereço de correio electrónico do cliente para abrir uma mensagem de correio electrónico pré-endereçada e em branco através da aplicação local de correio electrónico.
- 2 Introduza um assunto e uma mensagem e, em seguida, clique em **Enviar**.



Para enviar dados de relatórios a clientes por correio electrónico, consulte [Enviar relatórios a clientes na página 34](#).

Enviar informações da conta a clientes

Envie aos seus clientes uma cópia da mensagem de correio electrónico que a McAfee envia para as novas contas (consulte [Mensagens de correio electrónico para novas contas na página 26](#)).

Para enviar informações da conta:

- 1 Na página **SecurityDashboard**, em **Tarefas**, seleccione **Informações da conta**.
- 2 Na página **Informações da conta**, seleccione **Enviar informações da conta**.
- 3 Seleccione o tipo de informações a enviar:

Informações da conta	Mensagem de correio electrónico com as credenciais de início de sessão, contendo instruções para o início de sessão no Web site administrativo SecurityCenter da McAfee e para a alteração da palavra-passe da conta.
Informações sobre a instalação	Mensagem de correio electrónico de boas-vindas, contendo o URL de transferência e instruções para a instalação dos serviços de protecção, acesso à documentação e contacto com o suporte ao cliente.

- 4 Introduza os endereços de correio electrónico conforme necessário. O endereço de correio electrónico da conta de cliente seleccionada é apresentado por predefinição.
- 5 Clique em **Enviar**.

Adicionar um logótipo personalizado aos relatórios

Envie o logótipo da sua empresa para que este seja apresentado no SecurityCenter dos seus clientes e nos relatórios enviados para os mesmos.

Para enviar um logótipo:

- 1 Na página **A minha conta**, seleccione **Editar logótipo**.
- 2 Na página **Gerir logótipo**, clique em **Enviar novo logótipo**.
- 3 Na página **Enviar logótipo**, introduza o nome do ficheiro que pretende enviar ou localize o ficheiro.
- 4 Na caixa **Código de verificação**, introduza os caracteres apresentados na caixa preta. (Os caracteres alfabéticos não são sensíveis a maiúsculas e minúsculas.)
- 5 Clique em **Enviar logótipo**.

Se o ficheiro de logótipo não tiver as dimensões correctas, o SecurityCenter redimensiona-o para se ajustar à área atribuída e apresenta uma pré-visualização do aspecto que o logótipo terá nos relatórios. Clique em **Aprovar** para aceitar o logótipo redimensionado ou em **Eliminar e reenviar** para seleccionar um ficheiro diferente.

- 6 Clique em **Fechar janela**.

Para eliminar um logótipo:

- 1 Na página **A minha conta**, seleccione **Editar logótipo**.
- 2 Na página **Gerir logótipo**, clique em **Eliminar logótipo**.
- 3 Clique em **Cancelar** para retroceder para a página anterior.



Para enviar dados de relatórios a clientes por correio electrónico, consulte [Enviar relatórios a clientes na página 34](#).

FECSample

3

Criar encomendas e gerir subscrições

Esta secção descreve como utilizar o Partner SecurityDashboard para criar novas encomendas e gerir subscrições de clientes existentes.

- [Criar subscrições de avaliação](#)
- [Expandir e converter subscrições de avaliação](#)
- [Criar novas encomendas](#)
- [Mensagens de correio electrónico para novas contas](#)
- [Migrar os clientes existentes para o Partner SecurityDashboard](#)
- [Monitorizar subscrições de clientes](#)
- [Recomendações para a gestão de encomendas correntes](#)

Criar subscrições de avaliação

Crie uma subscrição de avaliação gratuita por 30 dias para fornecer a potenciais clientes uma oportunidade de experimentar um serviço de protecção e, em seguida, utilize essa oportunidade para demonstrar o valor que o serviço confere à empresa do cliente.



As actualizações às informações de subscrição poderão demorar até uma hora a serem apresentadas no Partner SecurityDashboard.

Para criar uma subscrição de avaliação:

1 Na página **SecurityDashboard**, clique em **Novo cliente**.

OU

Na página **SecurityDashboard**, em **Tarefas**, seleccione **Informações da conta** e, em seguida, seleccione **Criar avaliação**.

2 Na página **Gestão de encomendas**, seleccione **Avaliação**.

3 Seleccione um produto.

A **Data de início da avaliação** é definida automaticamente para a data actual.

4 Se tiver seleccionado um produto com mais do que uma configuração, seleccione a versão específica do produto.

- 5 Clique em **Seguinte**.
- 6 Na página **Informações sobre o cliente**, introduza as informações de contacto da conta do cliente e, em seguida, clique em **Seguinte**.
- 7 Verifique ou edite as informações do cliente e da encomenda e, em seguida, clique em **Criar avaliação**.

Expandir e converter subscrições de avaliação

Utilize o Partner SecurityDashboard para converter uma subscrição de avaliação existente numa encomenda adquirida ou para expandir uma subscrição de avaliação em 15 dias, para que o cliente não perca a cobertura do serviço enquanto está a ser aprovada uma aquisição.

Para expandir uma subscrição de avaliação:

- 1 Na página **Relatórios do parceiro**, seleccione **Relatório de avaliações**.
- 2 Para uma conta que pretenda expandir, em **Tarefas**, clique em **Expandir período de avaliação**.

Esta opção é apenas apresentada para subscrições de avaliação válidas. Pode expandir as versões de avaliação actuais e as versões de avaliação expiradas nos últimos 10 dias, se não as tiver expandido anteriormente ou se os clientes não tiverem adquirido uma encomenda para o mesmo serviço.

- 3 Clique em **Actualizar**.

Para converter uma subscrição de avaliação:

- 1 Na página **SecurityDashboard**, em **Tarefas**, seleccione **Comprar | Renovar**.
- 2 Na página **Gestão de encomendas**, seleccione **Encomenda** e siga as instruções para [Criar novas encomendas](#).

As informações da conta que está a converter são apresentadas nas páginas de encomenda. Pode editar estas informações conforme necessário.

Criar novas encomendas

Crie novas encomendas para subscrições de 1 ano, 2 anos e 3 anos ou para subscrições que são renovadas e cobradas automaticamente todos os meses.



As actualizações às informações de subscrição poderão demorar até uma hora a serem apresentadas no Partner SecurityDashboard.

Para criar uma nova encomenda:

- 1 Na página **SecurityDashboard**, clique em **Novo cliente**.

OU

Na página **SecurityDashboard**, em **Tarefas**, seleccione **Informações da conta** e, em seguida, seleccione **Criar encomenda**.

- 2 Na página **Gestão de encomendas**, seleccione **Encomenda**.

3 Seleccione um produto.

A **Data da encomenda** é definida automaticamente para a data actual.



Se criar uma conta mensal, a McAfee não enviará uma carta de concessão nem oferecerá suporte ao cliente. Terá de fornecer suporte aos clientes mensais.

4 Introduza o número de referência da encomenda.**5** Introduza o número de licenças que o cliente pretende adquirir.

Certifique-se de que adquire licenças suficientes para abranger todos os computadores clientes que o cliente prevê vir a adquirir no período em que a subscrição está activa, bem como os computadores clientes existentes. (Poderá também adquirir licenças adicionais posteriormente).

6 Seleccione o período da subscrição e o nível de serviço.**7** Se tiver seleccionado um produto com mais do que uma configuração, seleccione a versão específica do produto.**8** Clique em **Seguinte**.**9** Na página **Informações sobre o cliente**, introduza as informações de contacto da conta do cliente e, em seguida, clique em **Seguinte**.**10** Verifique ou edite as informações do cliente e da encomenda e, em seguida, clique em **Criar encomenda**.

Deverá receber uma confirmação com o URL de transferência do cliente.

- Se tiver criado uma encomenda para um cliente autogerido, a McAfee enviará ao cliente uma mensagem de correio electrónico com o URL de instalação (consulte [Mensagens de correio electrónico para novas contas](#)).
- Se tiver criado um cliente gerido pelo parceiro e tiver seleccionado, no Perfil do parceiro, a opção de enviar mensagens de correio electrónico relacionadas com a segurança directamente para os clientes geridos pelo parceiro, a McAfee enviará ao cliente uma mensagem de correio electrónico com o URL de instalação (consulte [Configurar o perfil da conta do parceiro na página 16](#)).
- Se tiver criado um cliente gerido pelo parceiro e o Perfil do parceiro estiver configurado com a opção predefinida para mensagens de correio electrónico de segurança, poderá utilizar o URL de transferência para instalar o produto para o cliente (consulte [Instalar serviços de protecção na página 32](#)).

Mensagens de correio electrónico para novas contas

Ao efectuar a encomenda do Total Protection, o utilizador fornece um endereço de correio electrónico que está associado à conta do cliente. Após submeter a encomenda:

- 1 A McAfee processa a encomenda.
- 2 A McAfee envia três mensagens de correio electrónico.

Esta mensagem de correio electrónico...	Contém...
Bem-vindo	O URL de transferência e instruções para a instalação dos serviços de protecção, acesso à documentação e contacto com o suporte ao cliente.
Credenciais de início de sessão	Instruções para o início de sessão no Web site administrativo SecurityCenter da McAfee e para a alteração da palavra-passe da conta.
Carta de concessão	O número de concessão da encomenda, requerido pelo suporte ao cliente. Nota: Não é enviada qualquer carta de concessão para encomendas renovadas mensalmente. Os parceiros têm de fornecer suporte a esses clientes.

- 3 Se a encomenda incluir o segurança do correio electrónico, a McAfee enviará uma mensagem de correio electrónico adicional:
 - Para o Total Protection Advanced, a McAfee envia uma mensagem de correio electrónico com instruções para alterar os registos MX (Mail eXchange) de forma a que as mensagens de correio electrónico sejam encaminhadas através dos servidores da McAfee e verificadas relativamente à existência de ameaças antes de serem entregues ao cliente.
 - Para a versão Enterprise autónoma do Secure Messaging Service, a McAfee enviará uma mensagem de correio electrónico explicando como activar o serviço.
- 4 A McAfee envia igualmente uma mensagem de correio electrónico de estado semanal, contendo os detalhes das detecções e o estado de segurança de uma conta. (As definições desta mensagem de correio electrónico são definidas na página **A minha conta** do SecurityCenter.)
- 5 A McAfee direcciona as mensagens de correio electrónico de acordo com duas variáveis.
 - O responsável pela gestão da segurança da conta ([Gerir dois tipos de clientes na página 7](#)).
 - A definição da opção **Enviar correio electrónico para os clientes geridos pelo parceiro** na página **Perfil do parceiro** (consulte [Configurar o correio electrónico da McAfee para clientes geridos pelo parceiro na página 35](#)):

Tipo de cliente	Opção Enviar correio electrónico para os clientes geridos pelo parceiro	Mensagem de correio electrónico da conta enviada para
Autogerido	Não aplicável	Cliente
Gerido pelo parceiro	Não seleccionado	Parceiro
Gerido pelo parceiro	Seleccionado	Cliente

Migrar os clientes existentes para o Partner SecurityDashboard

Se for um parceiro PSS, quando iniciar sessão pela primeira vez no Partner SecurityDashboard, será apresentada na lista apenas uma conta, que corresponde à sua conta pessoal como cliente junto da McAfee. As contas de clientes existentes são incluídas como parte da sua conta e não são listadas separadamente. Para ver contas separadas para cada cliente, é necessário migrar os clientes para contas próprias.

Migrar significa mover a conta de um cliente da sua conta da McAfee para uma conta separada no Partner SecurityDashboard. Depois de migrar uma conta de cliente, esta é listada no painel, onde poderá consultar as respectivas informações de subscrição e de contacto. Para clientes geridos pelo parceiro, a nova conta inclui um ID de utilizador exclusivo para o SecurityCenter, onde é possível gerir o respectivo estado de segurança e os relatórios.

Para migrar uma conta:

- 1 Na página **A minha conta**, seleccione **Migrar cliente**.
- 2 Para uma conta que pretenda migrar, em **Tarefas**, seleccione **Seleccionar para migrar**.

É apresentada uma página contendo uma lista da(s) encomenda(s) para esse cliente. É possível migrar uma ou várias encomendas para uma única conta separada. Normalmente, é provável que pretenda migrar todas as encomendas de um único cliente para uma conta.

- 3 Na página **Selecione as encomendas a migrar**, para cada encomenda que pretende migrar, seleccione a caixa de verificação em **Tarefas**.

- 4 Clique em **Continuar**.



Se forem apresentados itens de acção na lista do painel para a conta que está a configurar, será notificado através de uma mensagem. Por exemplo, se uma subscrição estiver prestes a expirar, será apresentada uma mensagem com essa informação. Clique novamente em **Continuar** se pretender prosseguir com a migração.



Certifique-se de que, ao migrar uma conta, não cria itens de acção que desactivem a protecção. Por exemplo, verifique se a conta não será demasiado utilizada, de forma a não serem permitidas novas instalações, ou se irá expirar, bloqueando as actualizações aos computadores clientes.

- 5 Na página **Informações sobre o cliente**, introduza ou edite as informações de contacto da conta do cliente.



Poderá introduzir automaticamente informações de contacto a partir de outra conta de cliente, clicando em **Seleccionar clientes existentes** para apresentar uma lista de clientes e, em seguida, clicando em **Seleccionar** no cliente adequado.

- 6 Seleccione **Gerir a segurança para este cliente** se se tratar de um cliente gerido pelo parceiro.



Antes de poder aceder aos dados de segurança dos seus clientes geridos pelo parceiro, estes terão de assinar um acordo de cliente de PSS, no qual autorizam o seu acesso e monitorização dos respectivos relatórios de segurança baseados na Web. Deverá guardar uma cópia do acordo.

- 7 Clique em **Seguinte**.
- 8 Na página **Confirme os detalhes da migração de encomendas**, verifique se as informações estão correctas.

Se necessitar de editar qualquer informação, seleccione **Alterar** e efectue as modificações necessárias.

- 9 Clique em **Migrar encomenda**.

Será notificado se a encomenda foi ou não criada com êxito através de uma página. Se a conta incluir grupos de computadores clientes, poderá seleccionar os grupos que pretende migrar para a nova conta.

- 10 Na página **Migração de computadores**, em **Conta de origem**, seleccione os grupos de computadores clientes que pretende migrar para a nova conta, clique em **Adicionar** e, em seguida, clique em **Migrar computadores**.

Será notificado se os computadores foram ou não migrados com êxito através de uma mensagem.

Monitorizar subscrições de clientes

O Partner SecurityDashboard inclui funcionalidades para o ajudar a manter as subscrições e as licenças actualizadas para os clientes geridos pelo parceiro e autogeridos.

- [Controlar licenças e renovações](#)
- [Resolver itens de acção de subscrição e concessão de licenças](#)
- [Ver relatórios de encomendas](#)
- [Editar números de concessão](#)

Controlar licenças e renovações

Para cada cliente, o Partner SecurityDashboard apresenta informações sobre subscrições de avaliação, subscrições adquiridas e licenças:

- O tipo de subscrições de serviços de protecção (adquiridas ou de avaliação).
- O número de licenças adquiridas.
- O número de licenças disponíveis (número de computadores onde é possível instalar o serviço).
- A próxima data em que irá expirar uma subscrição.

Resolver itens de acção de subscrição e concessão de licenças

O Partner SecurityDashboard apresenta os seguintes problemas de subscrição como itens de acção:

As licenças do <serviço> estão prestes a expirar	O período de validade da subscrição termina dentro de 30 dias.
As licenças do <serviço> expiraram	O período de validade da subscrição terminou.
Demasiadas licenças em utilização para o <serviço>	O serviço está instalado em mais computadores do que aqueles para os quais o cliente adquiriu licenças.

Para renovar uma subscrição ou adquirir mais licenças para clientes geridos pelo parceiro:

1 Na página **SecurityDashboard**, em **Ação requerida**, clique num item de acção relacionado com subscrições.

É apresentada uma página de resolução do item de acção que descreve o que deve ser feito.

2 Efectue uma nova encomenda ou uma encomenda de renovação através do procedimento habitual.



Para clientes autogeridos, os itens de acção não possuem hiperligações para instruções de resolução. Contudo, ainda poderá efectuar uma nova encomenda ou uma encomenda de renovação através do procedimento habitual.

Ver relatórios de encomendas

Os relatórios do parceiro ajudam o utilizador a controlar as encomendas e as subscrições de avaliação dos respectivos clientes.

Este relatório	Apresenta...
Avaliações	Subscrições de avaliação criadas pelo utilizador. Utilize este relatório para controlar as subscrições de avaliação, expandi-las e convertê-las em subscrições pagas.
Encomendas	Todas as encomendas de parceiros e parceiros secundários. Utilize este relatório para procurar e visualizar todas as encomendas que satisfazem determinados critérios. Utilize este relatório para actualizar números de concessão.
Conversões avaliação/encomenda	O número de subscrições de avaliação que o utilizador converteu com êxito em encomendas pagas. Utilize este relatório para controlar a taxa de êxito ao converter avaliações gratuitas.



Para enviar relatórios de encomendas a outras pessoas para acompanhamento, consulte [Enviar uma lista de clientes ou um relatório de encomendas por correio electrónico](#) na página 20.

Editar números de concessão

Para facilitar o controlo das encomendas dos clientes, é possível editar o número de concessão atribuído pela McAfee. Por exemplo, poderá pretender alterar o número de concessão de forma a corresponder ao seu número de referência da encomenda.

Para editar um número de concessão:

- 1 Na página **Relatórios do parceiro**, seleccione **Relatório de encomendas**.
- 2 Seleccione o número de concessão para a encomenda que pretende alterar.
- 3 Na página **Editar número de concessão**, introduza um novo número de concessão e, em seguida, clique em **Actualizar**.

Recomendações para a gestão de encomendas correntes

A McAfee recomenda que o utilizador verifique de forma pró-activa as subscrições que estão prestes a expirar e as renove, para evitar uma quebra na protecção. Certifique-se igualmente de que estão disponíveis licenças suficientes para contemplar os novos computadores clientes que prevê virem a ser adicionados à conta.

- 1 Para consultar o **Estado da subscrição** seleccione o tipo de estado específico que pretende verificar.
 - Se uma subscrição de avaliação estiver prestes a expirar, tome as providências adequadas para a expandir ou converter numa encomenda adquirida.
 - Se uma subscrição paga estiver prestes a expirar, tome as providências adequadas para a renovar.
- 2 Em **Compra/Disp.**, verifique o número de licenças disponíveis.
 - Se prevê que o cliente irá necessitar de mais licenças do que as disponíveis, tome as providências adequadas para adquirir licenças adicionais.

4

Monitorizar a segurança de clientes

Esta secção descreve como utilizar as funcionalidades do Partner SecurityDashboard para supervisionar a segurança de sites de clientes que pretendem uma segurança completa fornecida por um parceiro externo.



Antes de poder aceder aos dados de segurança dos seus clientes geridos pelo parceiro, estes terão de assinar um acordo de cliente de PSS, no qual autorizam o seu acesso e monitorização dos respectivos relatórios de segurança baseados na Web. Deverá guardar uma cópia do acordo.

- [Ver o estado de segurança](#)
- [Instalar serviços de protecção](#)
- [Gerir computadores clientes](#)
- [Enviar relatórios a clientes](#)
- [Resolver itens de acção de segurança](#)
- [Configurar o correio electrónico da McAfee para clientes geridos pelo parceiro](#)
- [Recomendações para a gestão da segurança corrente](#)

Ver o estado de segurança

O Partner SecurityDashboard permite aos parceiros PSS aceder a um Web site do SecurityCenter de um cliente gerido pelo parceiro para verificar o estado geral da segurança, ver relatórios e efectuar outras tarefas administrativas.



Para visualizar instruções detalhadas sobre tarefas administrativas, clique na hiperligação de ajuda (?) em qualquer página do SecurityCenter.

Para abrir a página principal do SecurityCenter:

Na página **SecurityDashboard**, em **Cliente**, clique no nome da empresa.

OU

Em **Tarefas**, seleccione **Ver SecurityCenter** na lista pendente.

As hiperligações adicionais da página **SecurityDashboard** abrem páginas no SecurityCenter de um cliente.

- Em **Acção requerida**, seleccione uma hiperligação para abrir páginas relacionadas com problemas de subscrição e de segurança.
- Em **Computadores**, seleccione uma hiperligação para abrir uma lista de computadores clientes nos quais estão instalados serviços de protecção.
- Em **Tarefas**, seleccione uma opção da lista pendente para abrir páginas relacionadas no painel ou no SecurityCenter.

Instalar serviços de protecção

A partir do Partner SecurityDashboard, os parceiros PSS podem instalar serviços de protecção em computadores clientes de um cliente gerido pelo parceiro. Também é possível enviar instruções de instalação aos clientes.

Para instalar serviços de protecção directamente em novos computadores:

- 1 Na página **SecurityDashboard**, em **Tarefas**, seleccione **Adicionar computador** na lista pendente.

OU

Na página **SecurityDashboard**, em **Tarefas**, seleccione **Informações da conta** na lista pendente e, em seguida, seleccione a hiperligação para o URL de transferência do cliente.

OU

Em **Acção requerida**, clique num item de acção de **<serviço> não instalado**.

O assistente de instalação é apresentado numa nova janela, onde é possível seleccionar os serviços a instalar e os computadores em que pretende instalá-los.

- 2 Siga as instruções apresentadas no ecrã ou clique na hiperligação de ajuda (?) para obter assistência adicional.



Para instalar sem interacção do cliente, utilize o método de instalação push seleccionando **Mostrar opções avançadas de instalação** e, em seguida, **Executar o utilitário Push Install** no assistente de instalação. Consulte a ajuda online do utilitário Push Install para obter mais informações.

Para enviar instruções de instalação a um cliente:

- 1 Na página **SecurityDashboard**, em **Tarefas**, seleccione **Informações da conta**.
- 2 Na página **Informações da conta**, seleccione **Enviar informações da conta** ou **Enviar informações de instalação**.

3 Na página **Enviar mensagem**, seleccione o tipo de informações a enviar:

Informações da conta	Mensagem de correio electrónico com as credenciais de início de sessão, contendo instruções para o início de sessão no Web site administrativo SecurityCenter da McAfee e para a alteração da palavra-passe da conta.
Informações sobre a instalação	Mensagem de correio electrónico de boas-vindas, contendo o URL de transferência e instruções para a instalação dos serviços de protecção, acesso à documentação e contacto com o suporte ao cliente.

4 Introduza os endereços de correio electrónico conforme necessário. O endereço de correio electrónico da conta de cliente seleccionada é apresentado por predefinição.



Não envie informações confidenciais da conta para outras contas.

5 Clique em **Enviar**.

Gerir computadores clientes

O Partner SecurityDashboard apresenta o número de computadores clientes em cada conta nos quais estão instalados serviços de protecção. Se um cliente tiver adquirido mais do que um serviço de protecção, o Partner SecurityDashboard apresenta o número de computadores em que está instalado cada serviço. Os parceiros PSS podem abrir o SecurityCenter de um cliente gerido pelo parceiro para apresentar informações detalhadas sobre esses computadores clientes.

Para apresentar uma lista de computadores clientes:

Na página **SecurityDashboard**, em **Computadores**, clique na quantidade indicada para um serviço de protecção.

Numa nova janela, é apresentada a página **Computadores** no SecurityCenter do cliente. Nesta janela, é apresentado o estado de todos os computadores clientes nos quais está instalado o serviço de protecção.

Enviar relatórios a clientes

Envie os seguintes relatórios automáticos aos seus clientes geridos pelo parceiro a partir do Partner SecurityDashboard:

- Um relatório resumido com dados da página principal do **SecurityCenter** do cliente. Este relatório é comparável ao relatório gerado ao clicar no botão **Correio electrónico** na página **SecurityCenter**, mas aqui é possível enviá-lo directamente a partir do Partner SecurityDashboard.
- Relatórios detalhados seleccionados a partir da página **Relatórios** do SecurityCenter do cliente. Por exemplo, pode enviar a um cliente o relatório **Histórico de detecções** numa base mensal ou trimestral, de forma a demonstrar o valor da solução Total Protection.



Para adicionar o logótipo de uma empresa aos relatórios do SecurityCenter, consulte [Adicionar um logótipo personalizado aos relatórios na página 21](#).

Para enviar um relatório resumido a um cliente:

- 1 Na página **SecurityDashboard**, em **Tarefas**, seleccione **Enviar relatórios** na lista pendente. É apresentada a página **Enviar relatório do SecurityCenter**, pré-endereçada ao cliente.
- 2 Introduza a sua mensagem, um novo assunto e endereços de correio electrónico adicionais (opcional).
- 3 Clique em **Enviar**.

É anexada à mensagem uma cópia da página do **SecurityCenter** do cliente no formato **.MHTML**.

Para enviar relatórios detalhados a um cliente:

- 1 Na página **SecurityDashboard**, em **Tarefas**, seleccione **Enviar relatórios** na lista pendente e, em seguida, clique em **Mais**.
- 2 Na página **Relatórios**, seleccione a hiperligação para um relatório.
- 3 Na parte superior do relatório, clique no botão **Correio electrónico**.
- 4 Introduza o(s) endereço(s) de correio electrónico.
- 5 Introduza a mensagem e o assunto (opcional).
- 6 Clique em **Enviar**.

O relatório seleccionado é anexado à mensagem no formato **.MHTML**.

Resolver itens de acção de segurança

O Partner SecurityDashboard apresenta os seguintes problemas de segurança como itens de acção para clientes geridos pelo parceiro:

<quantidade> computadores desprotegidos	Os computadores clientes não estão actualizados com os componentes de software ou ficheiros de definições de detecções (DAT) mais recentes.
VirusScan e AntiSpyware não instalado	O serviço de protecção antivírus e anti-spyware não foi instalado nos computadores clientes ou a instalação falhou.
Firewall do sistema não instalada	O serviço de protecção por firewall não foi instalado nos computadores clientes ou a instalação falhou.
O seu serviço de correio electrónico ainda não foi aprovisionado	A subscrição do segurança do correio electrónico não foi activada; é necessário prosseguir com o processo de activação. (A McAfee fornece instruções numa mensagem de correio electrónico; consulte Mensagens de correio electrónico para novas contas na página 26).

Para ver instruções ou páginas Web sobre a resolução de um item de acção:
Clique num item de acção.

Configurar o correio electrónico da McAfee para clientes geridos pelo parceiro

É possível especificar se um cliente é autogerido ou gerido pelo parceiro ao:

- Criar uma encomenda (consulte [Criar novas encomendas na página 24](#)).
- Migrar uma encomenda (consulte [Migrar os clientes existentes para o Partner SecurityDashboard na página 27](#)).
- Editar informações de contacto de clientes (consulte [Actualizar informações de contacto de clientes na página 19](#)).

Normalmente, a McAfee envia as mensagens de correio electrónico relativas a contas de *clientes autogeridos* aos clientes. Estas mensagens incluem informações de início de sessão no SecurityCenter e resumos semanais do estado de segurança (consulte [Mensagens de correio electrónico para novas contas na página 26](#)).

A McAfee envia as mensagens de correio electrónico relativas a contas de *clientes geridos pelo parceiro* ao utilizador. Pode alterar esta situação de forma a que a McAfee envie mensagens de correio electrónico aos clientes geridos pelo parceiro, seleccionando uma opção no seu perfil da conta do parceiro.

Consulte [Gerir dois tipos de clientes na página 7](#) para obter mais informações sobre clientes geridos pelo parceiro e clientes autogeridos.

Para enviar correio electrónico da McAfee aos clientes geridos pelo parceiro:

- 1 Na página **A minha conta**, clique em **Editar perfil do parceiro**.
- 2 Seleccione a opção **Enviar correio electrónico para os clientes geridos pelo parceiro** para que a McAfee envie o correio electrónico relacionado com as contas directamente para os clientes.

Se esta opção não estiver seleccionada, a McAfee enviará o correio electrónico relacionado com as contas para o utilizador.



A definição desta opção aplica-se a *todas* as contas de clientes geridos pelo parceiro.

- 3 Clique em **Guardar**.

Recomendações para a gestão da segurança corrente

A McAfee recomenda que controle de forma pró-activa os tipos de programas, ficheiros e actividades suspeitos que são detectados e onde estes ocorrem. Disponibilize comentários aos clientes conforme necessário para demonstrar o valor dos respectivos serviços de protecção.



As instruções para efectuar tarefas administrativas são fornecidas no Manual do produto ou na ajuda online do SecurityCenter (consulte [Ver documentos do administrador do site na página 49](#)).

Tarefas iniciais, repetidas quando necessário

- 1 Por cada cliente gerido pelo parceiro, a McAfee envia ao utilizador uma mensagem de correio electrónico contendo um URL de instalação exclusivo para instalar serviços de protecção. Instale o Total Protection através das seguintes opções:
 - Instalar directamente a partir do painel (consulte [Instalar serviços de protecção na página 32](#)).
 - Visitar as instalações do cliente e instalar o programa em cada computador cliente.
 - Reencaminhar o URL de instalação para o cliente (consulte [Enviar informações da conta a clientes na página 21](#)).
 - Utilizar o utilitário Push Install para instalar sem interacção do cliente.
- 2 Após a instalação, aceda ao SecurityCenter do cliente e crie uma política de definições de segurança. (A política **Predefinida da McAfee** mantém-se em vigor até ser criada uma política personalizada.)
- 3 Crie grupos de computadores clientes, se necessário, e atribua uma política a cada um. Isso poderá ser útil se o cliente tiver muitos computadores clientes ou se os computadores utilizarem definições de segurança diferentes.

Tarefas repetitivas

- 1 No Partner SecurityDashboard, em **Estado de segurança**, seleccione **Ação requerida** e, em seguida, verifique a existência de itens de acção que indiquem riscos de segurança. Clique num item de acção para ver instruções ou páginas Web para a resolução do problema.
- 2 Monitorize regularmente as mensagens de correio electrónico de estado e os relatórios de segurança do cliente. Se detectar riscos de segurança, tome as providências adequadas para os corrigir ou sugira soluções ao cliente.
- 3 Envie regularmente relatórios de estado resumidos, para assegurar ao cliente que está a monitorizar activamente a segurança (consulte [Enviar relatórios a clientes na página 34](#)).
- 4 Envie relatórios detalhados adicionais aos clientes, conforme necessário (consulte [Enviar relatórios a clientes na página 34](#)). Por exemplo, poderá pretender enviar aos clientes o relatório **Histórico de detecções** numa base mensal ou trimestral, de forma a demonstrar o valor da solução Total Protection.
- 5 Sempre que o cliente adicionar novos computadores, instale serviços de protecção e, em seguida, atribua-lhes o grupo e a política adequados.
- 6 Para clientes que adquiriram o segurança do correio electrónico, faça a gestão da segurança do correio electrónico iniciando sessão em <https://login.mcafee-sms.com>. Aí poderá seleccionar um cliente, actualizar a respectiva política de correio electrónico e rever as mensagens colocadas em quarentena. Aceda ao Manual do administrador do portal para obter mais informações.



No SecurityCenter, consulte o Manual do produto para obter recomendações adicionais para a gestão da protecção antivírus e anti-spyware e da protecção por firewall.

FECSample

5

Criar e gerir compilações

Esta secção descreve como utilizar o Partner SecurityDashboard a fim de criar novas cópias do Total Protection para distribuir aos clientes como software pré-instalado ou em CD.



As funcionalidades descritas nesta secção são apresentadas no Partner SecurityDashboard apenas para parceiros que estão autorizados pela McAfee a utilizá-las.

- [Descrição geral do processo de compilação](#)
- [Tipos de compilações](#)
- [Criar pedidos de compilação](#)
- [Localizar pedidos de compilação específicos](#)
- [Visualizar os detalhes de uma compilação](#)
- [Modificar pedidos de compilação](#)
- [Eliminar pedidos de compilação](#)
- [Transferir compilações concluídas](#)
- [Controlar produtos não activados](#)

Descrição geral do processo de compilação

Os parceiros utilizam o Partner SecurityDashboard para solicitar uma compilação personalizada, fornecendo informações específicas, tais como o tipo de compilação, a duração da subscrição e os produtos a incluir. Em seguida, envia o pedido à McAfee. A equipa de desenvolvimento da McAfee cria a compilação e coloca-a no Partner SecurityDashboard, onde o parceiro pode efectuar a respectiva transferência para distribuir aos clientes. Durante este processo, o parceiro pode verificar o estado actual da compilação na página **Procurar compilações** do Partner SecurityDashboard.

Passo	Estado	Durante esta fase...	
		Acções do parceiro...	Acções da McAfee...
1	Pendente	Envia um pedido de compilação. Elimina ou modifica o pedido, se necessário.	Recebe uma notificação a informar de que foi efectuado um pedido.
2	Em desenvolvimento	Verifica o estado do pedido de compilação.	Cria uma compilação de acordo com o pedido.
3	Concluído	Transfere a compilação a partir da página Procurar compilações e, em seguida, replica-a num computador ou copia-a para um CD.	Envia uma notificação ao parceiro a informá-lo de que a compilação está disponível para transferência.

Tipos de compilações

Os parceiros da McAfee podem ser configurados para distribuir três tipos de compilações.

Tipo de compilação	Descrição
OEM	O software é replicado em computadores na fábrica e distribuído aos clientes como uma versão de avaliação pré-instalada ou uma subscrição paga. A chave de licença é codificada no software. Os clientes não necessitam de introduzi-la durante a activação.
Kit Integrador de Sistemas (SBK)	O software é replicado em computadores na fábrica e distribuído aos clientes como uma versão de avaliação pré-instalada ou uma subscrição paga. A activação do software requer uma chave de licença que se encontra no cartão de licença da McAfee enviado com o computador.
Vários nós	O software é copiado para um CD e distribuído aos clientes como uma versão de avaliação ou uma subscrição paga. A activação do software requer uma chave de licença que se encontra na etiqueta do CD.

Criar pedidos de compilação

Utilize o Partner SecurityDashboard para solicitar compilações personalizadas com opções seleccionadas especificamente para contas de clientes individuais.

Para criar uma nova compilação:

- 1 Na página **A minha conta**, seleccione **Gerir compilações**.
- 2 Na página **Procurar compilações**, clique em **Criar nova compilação**.
- 3 Na página **Pedir nova compilação**, atribua um nome à compilação.

4 Especifique as opções da compilação.

Para obter uma descrição de cada opção, clique na hiperligação (?) da ajuda no canto superior direito da página.

5 Clique em **Pré-visualizar pedido** para rever as opções seleccionadas.

6 Clique em **Enviar pedido** e, em seguida, seleccione **Concluído**.

O estado do pedido muda para **Pendente** e o Partner SecurityDashboard notifica a McAfee de que foi enviado um pedido de compilação.

Localizar pedidos de compilação específicos

Procure uma lista completa de compilações solicitadas para localizar uma compilação específica ou um subconjunto das compilações que satisfazem os critérios especificados.

Para procurar compilações:

- 1 Na página **A minha conta**, seleccione **Gerir compilações**.
- 2 Na página **Procurar compilações**, especifique filtros para limitar a procura (opcional).
Por predefinição, são apresentadas todas as compilações.
- 3 Clique em **Procurar**.

Visualizar os detalhes de uma compilação

A página **Ver detalhes da compilação** apresenta uma lista de todas as opções seleccionadas de uma compilação, que lhe permite rever as mesmas rapidamente.

Para visualizar os detalhes de uma compilação:

- 1 Na página **A minha conta**, seleccione **Gerir compilações**.
- 2 Na página **Procurar compilações**, especifique filtros para limitar a procura (opcional).
- 3 Clique no nome da compilação cujos detalhes pretende visualizar.
- 4 Verifique as opções da compilação actualmente seleccionadas e, em seguida, clique em **Cancelar** para regressar à página anterior.

Modificar pedidos de compilação

Pode efectuar alterações a um pedido de compilação existente com o estado **Pendente**. Quando o estado de uma compilação muda para **Em desenvolvimento**, não pode ser modificado. (O estado muda para **Em desenvolvimento** quando a equipa de desenvolvimento da McAfee começa a trabalhar na compilação).

Para modificar uma compilação:

- 1 Na página **A minha conta**, seleccione **Gerir compilações**.
- 2 Na página **Procurar compilações**, especifique filtros para limitar a procura (opcional).
- 3 Na compilação que pretende modificar, seleccione **Modificar pedido**.
- 4 Na página **Modificar compilação**, seleccione novas definições para as opções que pretende alterar.
- 5 Clique em **Pré-visualizar pedido** para rever as opções seleccionadas.
- 6 Clique em **Enviar pedido** e, em seguida, seleccione **Concluído**.

O Partner SecurityDashboard notifica a McAfee de que foi enviado um pedido de compilação.

Eliminar pedidos de compilação

Pode remover pedidos de compilação com o estado **Pendente** da sua conta. Quando o estado de uma compilação muda para **Em desenvolvimento**, não pode ser eliminado. (O estado muda para **Em desenvolvimento** quando a equipa de desenvolvimento da McAfee começa a trabalhar na compilação).

Para eliminar uma compilação:

- 1 Na página **A minha conta**, seleccione **Gerir compilações**.
- 2 Na página **Procurar compilações**, especifique filtros para limitar a procura (opcional).
- 3 Na compilação que pretende eliminar, seleccione **Eliminar pedido** e, em seguida, clique em **OK**.

Transferir compilações concluídas

Quando a McAfee conclui um pedido de compilação, coloca a compilação na página **Procurar compilações** do Partner SecurityDashboard, muda o estado para **Concluído** e notifica o parceiro de que a compilação se encontra disponível para transferência como um ficheiro .ZIP.

Para transferir uma compilação concluída:

- 1 Na página **A minha conta**, seleccione **Gerir compilações**.
- 2 Na página **Procurar compilações**, especifique filtros para limitar a procura (opcional).
- 3 Na compilação que pretende transferir, seleccione **Transferir**.
- 4 Na caixa de diálogo **Guardar como** do Windows, especifique onde pretende guardar o ficheiro e, em seguida, clique em **Guardar**.

Controlar produtos não activados

Os clientes que recebem software pré-instalado ou em CD são solicitados a utilizar o Assistente de activação no sentido de enviarem as respectivas informações de contacto e activar o software. Depois de activarem o software, a funcionalidade de actualização automática fica operacional.

Utilize o Partner SecurityDashboard para controlar o número de computadores com software (OEM ou SBK) pré-instalado que não foram activados.

Para controlar produtos não activados:

- 1 Clique no separador **Relatórios do parceiro** e, em seguida, seleccione **Relatório Computadores não activados**.
- 2 Seleccione uma compilação específica para apresentar uma lista apenas dos computadores instalados com essa compilação (opcional).

Por predefinição, são apresentados os computadores com todas as compilações.

FECSample

6

Obter mais informações

Este capítulo explica onde poderá encontrar assistência para gerir as suas contas de clientes de PME:

- [Perguntas mais frequentes](#)
- [Ver documentos do Partner SecurityDashboard](#)
- [Ver documentos do administrador do site](#)
- [Ver documentos de clientes](#)
- [Informações de contacto](#)

Perguntas mais frequentes

O endereço de correio electrónico utilizado ao instalar o Total Protection no computador de um cliente é importante?

Sim. O endereço de correio electrónico identifica os computadores clientes nos relatórios de segurança online. Um endereço de correio electrónico fornece uma hiperligação para o contacto principal desse computador no site do cliente. No entanto, pode introduzir qualquer descrição no campo ou deixá-lo em branco.

Como devo configurar o Total Protection para os meus clientes geridos pelo parceiro?

Instale o Total Protection nos servidores Microsoft, computadores de secretária e portáteis do cliente. Os serviços de protecção estão pré-configurados para utilizar a política **Predefinida da McAfee**, com definições que fornecem um elevado nível de segurança. Também pode criar uma nova política com definições personalizadas, visitando o Web site do SecurityCenter do cliente.

O serviço de protecção antivírus e anti-spyware inclui um programa de pesquisa no acesso pré-configurado e um programa de pesquisa sob pedido disponível para pesquisas programadas. O Total Protection é actualizado automaticamente sempre que o sistema é reiniciado e a intervalos regulares. O programa envia dados de detecção e estado para o SecurityCenter do cliente, onde é possível obter relatórios de segurança sobre vírus, spyware e protecção por firewall para cada computador cliente e servidor.

Para clientes que adquiriram o segurança do correio electrónico, faça a gestão da segurança do correio electrónico iniciando sessão em <https://login.mcafee-sms.com>. Aí poderá seleccionar um cliente, actualizar a respectiva política de correio electrónico e rever as mensagens colocadas em quarentena. Aceda ao Manual do administrador do portal para obter mais informações.

Como posso ver relatórios de segurança detalhados dos meus clientes geridos pelo parceiro?

Seleccione o nome da empresa do cliente no Partner SecurityDashboard para abrir o Partner SecurityDashboard do cliente e, em seguida, clique no separador 'Relatórios SecurityCenter para apresentar as hiperligações para os relatórios disponíveis. Os relatórios são fáceis de ler, fornecendo informações resumidas e detalhadas para ajudar a identificar assuntos de risco. Também é possível imprimir relatórios, guardá-los localmente nos formatos do Microsoft Word, Excel ou Bloco de notas (texto separado por vírgulas) ou enviá-los ao cliente por correio electrónico.

Para clientes que adquiriram o segurança do correio electrónico, aceda aos relatórios do correio electrónico iniciando sessão em <https://login.mcafee-sms.com> e clicando, em seguida, no separador **Relatórios**.

Posso ver as subscrições de contas por cliente?

Sim. Utilizando o Partner SecurityDashboard, é possível aceder à encomenda de cada cliente com base numa palavra-chave de procura, tal como um endereço de correio electrónico, o nome de uma empresa, um número de concessão ou um tipo de subscrição. Pode controlar todas as encomendas para futuras renovações ou manutenção de contas.

Os relatórios de segurança podem também apresentar o meu logótipo?

Sim. É possível personalizar os relatórios para melhor se adequarem ao mercado dos clientes de PME. No Partner SecurityDashboard, clique no separador **A minha conta**, seleccione **Editar logótipo** e envie o seu logótipo. O logótipo é apresentado em todos os relatórios que enviar ao cliente. (Contudo, se um cliente enviar um logótipo personalizado para o SecurityCenter, este substituirá o seu logótipo).

Com que frequência necessito de rever os relatórios de segurança dos meus clientes?

Na qualidade de parceiro, fornece uma mais-valia aos seus clientes ao monitorizar e gerir a segurança dos respectivos sites. No acordo de cliente de PSS, uma monitorização diária assegura que o serviço de valor acrescentado é fornecido regularmente aos clientes. É da responsabilidade do parceiro monitorizar a segurança com uma frequência adequada, de acordo com as directrizes estabelecidas com os clientes.

Que tipo de informação podem fornecer os relatórios para ajudar a vender mais produtos?

Utilizando relatórios de segurança para identificar riscos de segurança, o utilizador poderá recomendar serviços ou produtos de protecção adicionais, tais como a implementação de correcções ao sistema operativo, alterações à configuração da firewall para reduzir riscos, melhoramentos de hardware ou alterações de procedimentos.

Como posso criar grupos de computadores clientes para os meus clientes?

Selecione o nome da empresa do cliente no Partner SecurityDashboard para abrir o Partner SecurityDashboard do cliente e, em seguida, clique no separador **Grupos + Políticas** para aceder às opções para criar grupos de computadores clientes que utilizam a mesma política (definições de segurança). Pode criar grupos, mover computadores clientes para grupos e atribuir uma política a grupos utilizando apenas o rato. Consulte o Manual do produto ou a ajuda online do SecurityCenter para obter instruções.

Posso utilizar o Partner SecurityDashboard para monitorizar a segurança do correio electrónico dos meus clientes do Total Protection Advanced?

Não. No entanto, pode gerir a segurança do correio electrónico dos seus clientes iniciando sessão no portal do serviço de segurança do correio electrónico em <https://login.mcafee-sms.com>. Aí poderá seleccionar um cliente, actualizar a respectiva política de correio electrónico e rever as mensagens colocadas em quarentena. Consulte o Manual do administrador online do portal para obter mais informações.

O que acontece se esquecer o meu nome de utilizador e palavra-passe para aceder ao Partner SecurityDashboard?

Contacte o seu representante de suporte para obter assistência.

O que posso fazer se os clientes tiverem adquirido serviços a vários fornecedores?

Se um cliente tiver adquirido algumas licenças a outro fornecedor, o Partner SecurityDashboard apresentará o número total de subscrições e licenças atribuídas a esse cliente. Por exemplo, se o cliente tiver adquirido 10 licenças ao utilizador e 10 licenças a outro fornecedor, será apresentado um total de 20 licenças para esse cliente.

Contudo, não serão apresentadas hiperligações para renovar ou adquirir licenças adicionais se as licenças mais recentes do cliente tiverem sido adquiridas a outro fornecedor.

Por que motivo as novas subscrições do cliente não são apresentadas no Partner SecurityDashboard?

As informações de subscrição do cliente são actualizadas a intervalos regulares e poderão demorar até uma hora a serem apresentadas no Partner SecurityDashboard.

Criei uma encomenda. Por que motivo o meu cliente não recebeu uma mensagem de correio electrónico com o URL de instalação?

Certifique-se de que o endereço de correio electrónico da conta está correcto. Em seguida, verifique o seu Perfil do parceiro. Se a opção **Enviar correio electrónico para os clientes geridos pelo parceiro** não estiver seleccionada e conta for gerida pelo parceiro, a McAfee enviará as mensagens de boas-vindas ao utilizador.

Posso expandir uma subscrição de avaliação?

Sim. Pode expandir uma avaliação em 15 dias se a avaliação tiver expirado nos últimos 10 dias. Não é possível expandir avaliações nos casos em que estas tenham sido expandidas anteriormente ou o cliente tenha efectuado uma encomenda para o mesmo serviço.

Posso criar contas de clientes que são cobradas e renovadas mensalmente?

Sim. Na página **Gestão de encomendas**, seleccione o produto **Total Protection para Small Business-Encomendas Mensais**. Quando criar encomendas mensais, a McAfee não enviará uma carta de concessão nem fornecerá qualquer suporte ao cliente. Os parceiros têm de fornecer suporte às contas de clientes mensais.

Por que motivo não vejo todas as encomendas de uma conta que estou a tentar migrar?

Apenas são apresentadas as encomendas activas na página **Selecione as encomendas a migrar**. As encomendas que estão em espera ou expiraram não podem ser migradas.

Posso migrar grupos e políticas de uma conta?

Sim. Depois de migrar uma encomenda, a página **Migração de computadores** apresenta uma lista dos grupos configurados para essa conta. Pode seleccionar os grupos que pretende migrar e as políticas que lhes estão atribuídas serão igualmente migradas. Não é possível seleccionar computadores clientes individuais para migrar.

Posso modificar ou eliminar um pedido de compilação?

Sim. Pode modificar ou eliminar um pedido de compilação com o estado **Pendente**. Depois do estado mudar para **Em desenvolvimento** ou **Concluído**, não pode modificar ou eliminar um pedido. Em alternativa, envie um novo pedido ou contacte a McAfee para obter assistência.

Posso controlar a quantidade de produtos com software pré-instalado que os clientes não activaram?

Sim. No separador **Relatórios do parceiro**, seleccione **Relatório Produtos não activados** para visualizar os produtos não activados de todas as compilações ou de compilações específicas.

Ver documentos do Partner SecurityDashboard

Está disponível documentação para o ajudar a utilizar as funcionalidades do Partner SecurityDashboard.

Para ver a documentação do Partner SecurityDashboard:

- 1 Clique no separador **Ajuda**.
- 2 Seleccione uma hiperligação para um documento.

Manual do Partner SecurityDashboard	Breve introdução ao Partner SecurityDashboard, instruções para executar as tarefas utilizadas para monitorizar a segurança e as subscrições dos clientes, perguntas mais frequentes e recursos adicionais. Disponível no formato .PDF.
Manual de introdução	Descrição geral das funcionalidades e dos dados dos clientes apresentados na página do SecurityDashboard . Disponível em formato de página Web.
Notas de edição do Partner	Descrição geral das novas funcionalidades desta versão do Partner SecurityDashboard. Disponível no formato de texto.

Ver documentos do administrador do site

A documentação disponível do SecurityCenter descreve como efectuar tarefas administrativas para clientes geridos pelo parceiro, tais como instalar o Total Protection, configurar grupos e políticas e gerar relatórios.

Para aceder à ajuda online a partir do SecurityCenter:

Em qualquer página do SecurityCenter do cliente, clique na hiperligação de ajuda (?) no canto superior direito para obter informações sobre essa página.

Poderá aceder a informações adicionais através do índice, do índice remissivo ou da funcionalidade de procura.

Para ver documentos do administrador:

- 1 No SecurityCenter, clique no separador **Ajuda**.
- 2 Seleccione uma hiperligação para apresentar a documentação disponível.

Guia de Início Rápido

Uma breve "introdução" com informações sobre as funcionalidades e tarefas administrativas básicas do produto. Recomendado para administradores com uma abordagem não interventiva que planeiem utilizar as predefinições de segurança da McAfee e monitorizar o estado da segurança através das mensagens de correio electrónico de estado semanais. Disponível como documento .PDF.

Manual do produto

Apresentação do produto e respectivas funcionalidades, instruções detalhadas para configurar o software, informações sobre a implementação, tarefas repetitivas e procedimentos de operação. Recomendado para administradores que gerem grandes organizações ou pretendem personalizar as definições de segurança e monitorizar activamente os computadores clientes. Disponível como documento .PDF.

Notas de edição

ReadMe. Informações sobre o produto, problemas resolvidos, problemas conhecidos e adições ou alterações de última hora ao produto ou à sua documentação. Disponível como documento de texto.


Ver documentos de clientes

Os utilizadores de computadores clientes que tenham dúvidas sobre os respectivos serviços de protecção podem aceder à ajuda online a partir de hiperligações no software do produto, nos computadores clientes.

Para ver a ajuda online do cliente:

Clique em **ajuda** em qualquer janela apresentada pelo software cliente.

OU

Clique em  no tabuleiro do sistema e seleccione **Ajuda**.



Se o sistema de ajuda incorporado no produto não for apresentado correctamente num computador cliente, a respectiva versão do Microsoft Internet Explorer poderá não estar a utilizar adequadamente os controlos ActiveX. Estes controlos são necessários para apresentar o ficheiro da ajuda. Certifique-se de que está instalada uma versão suportada do Internet Explorer e de que as respectivas definições de segurança da Internet *não* estão definidas para **Alta**.

Para ver as instruções de instalação online para o cliente:

- Clique na hiperligação **ajuda** em qualquer caixa de diálogo de instalação para apresentar instruções sobre como utilizar o método de instalação através de URL.

O ficheiro de ajuda também contém instruções para a preparação da instalação, teste, desinstalação e resolução de problemas com a instalação.

Informações de contacto

Centro de ameaças: McAfee Avert® Labs http://www.mcafee.com/us/threat_center/default.asp

Biblioteca de ameaças do Avert Labs

<http://vil.nai.com>

Avert Labs WebImmune & Enviar uma amostra (*Credenciais de início de sessão necessárias*)

<https://www.webimmune.net/default.asp>

Avert Labs DAT Serviço de notificação

http://vil.nai.com/vil/signup_DAT_notification.aspx

Sites de parceiros

Programas de parceria da McAfee

www.mcafee.com/partners

McAfee Partner Security Alliance

www.mcafee.com/us/partners/default.asp

Programa McAfee Security Alliance Partner

www.McAfeeSecurityAlliance.com

Partner Portal

www.mcafeesasap.com/pp

Site de transferências <http://www.mcafee.com/us/downloads>

Actualizações de produtos (Necessário número de concessão válido)

Actualizações de segurança (DATs, motor)

Versões de correcção

- **Para Vulnerabilidades de segurança** (disponíveis para o público)
- **Para Produtos** (Conta no ServicePortal e número de concessão válido necessários)

Avaliação de produtos

Programa Beta da McAfee

Suporte técnico <http://www.mcafee.com/us/support/>

Procura na KnowledgeBase

<http://knowledge.mcafee.com/>

Suporte técnico da McAfeeServicePortal (Credenciais de início de sessão necessárias)

https://mysupport.mcafee.com/eservice_enu/start.swe

Assistência a clientes

Web

<http://www.mcafee.com/us/support/index.html>

<http://www.mcafee.com/us/about/contact/index.html>

Número verde — EUA, Canadá e América Latina:

+1-888-VIRUS NO ou **+1-888-847-8766** Segunda a Sexta, das 8h00 às 20h00,
Hora Central

Serviços Profissionais

Pequenas e médias empresas: <http://www.mcafee.com/us/smb/services/index.html>

Total Protection

Site Beta do Total Protection

<http://betavscan.mcafeeasap.com>

Comentários sobre o programa beta

DL_ToPS_SMB_Beta@mcafee.com

Portal do serviço de segurança do correio electrónico

<https://login.mcafee-sms.com>

FFC
Sample

Índice

A

- abrir o Web site do SecurityCenter [31](#)
- activar software [43](#)
- actualizações de produtos [51](#)
- actualizar
 - números de concessão [30](#)
 - perfil do cliente [19](#)
 - perfil do parceiro [16](#)
- ajuda online para
 - computadores clientes [50](#)
 - Partner SecurityDashboard [48](#)
 - SecurityCenter [49](#)
- ajuda, ver para
 - Partner SecurityDashboard [48](#)
 - SecurityCenter [49](#)
 - software cliente [50](#)
- assistência a clientes
 - carta de concessão e [26](#)
 - contactar [51](#)
 - contas mensais e [24](#)
- Assistente de activação [43](#)
- avaliar produtos da McAfee, Web site de transferências [51](#)

B

- biblioteca de ameaças [50](#)
- Biblioteca de ameaças do Avert Labs [50](#)
- Biblioteca de informações sobre vírus (*consulte* Biblioteca de ameaças do Avert Labs)

C

- Centro de ameaças (*consulte* Avert Labs)
- Centro de ameaças do Avert Labs [50](#)
- clientes autogeridos
 - dados apresentados para [8](#)
 - definição [7](#)
 - directrizes para monitorizar [30](#)
 - enviar mensagens de correio electrónico para [20](#)
- clientes geridos pelo parceiro
 - dados apresentados para [8](#)
 - definição [7](#)

- directrizes para monitorizar [30, 36](#)
- enviar informações da conta a [21](#)
- enviar informações de instalação a [21](#)
- enviar mensagens de correio electrónico de segurança a [35](#)
- enviar mensagens de correio electrónico para [20](#)
- instalar serviços para [32](#)
- clientes, autogeridos
 - dados apresentados para [8](#)
 - definição [7](#)
 - directrizes para monitorizar [30](#)
 - enviar mensagens de correio electrónico para [20](#)
- clientes, geridos pelo parceiro
 - dados apresentados para [8](#)
 - definição [7](#)
 - directrizes para monitorizar [36](#)
 - enviar mensagens de correio electrónico de segurança a [35](#)
 - enviar mensagens de correio electrónico para [20](#)
- compilações
 - controlar software não activado [43](#)
 - criar [40](#)
 - descrição geral do processo [39](#)
 - eliminar [42](#)
 - estado [39](#)
 - modificar [42](#)
 - procurar [41](#)
 - tipos de [40](#)
 - transferir [43](#)
 - ver [41](#)
- compilações de software
 - consulte compilações*
- Compilações de vários nós, definição [40](#)
- compilações OEM, definição [40](#)
- compilações SBK, definição [40](#)
- computadores clientes
 - documentação de [50](#)
 - instalar serviços em [32](#)
 - migrar [28](#)
 - monitorizar [33](#)

- computadores não registados
 - consulte o relatório Computadores não activados*
- contas mensais [24, 48](#)
- contas, cliente
 - consulte clientes autogeridos, clientes geridos pelo parceiro, criar contas, migrar contas, contas mensais*
- controles ActiveX [50](#)
- criar compilações [40](#)
- criar contas
 - novas encomendas [24](#)
 - versões de avaliação [23](#)

D

- dados de clientes
 - editar informações de contacto [19](#)
 - enviar a sócios [20](#)
 - filtrar [17](#)
 - guardar [18](#)
 - imprimir [18](#)
 - limpar uma procura [17](#)
 - procurar [17](#)
- destinatários deste manual [12](#)
- directrizes para
 - monitorizar a segurança [36](#)
 - monitorizar subscrições [30](#)
- documentação de
 - computadores clientes [50](#)
 - Partner SecurityDashboard [48](#)
 - SecurityCenter [49](#)
- documentação do administrador [49](#)
- documentação do utilizador [50](#)

E

- Edições de correcção — hotfix e patch (para produtos e vulnerabilidades de segurança) [51](#)
- editar
 - números de concessão [30](#)
 - perfil da conta do parceiro [16](#)
 - perfil do cliente [19](#)
- eliminar
 - compilações [42](#)
 - logótipo para relatórios [22](#)

- encomendas
 - criar contas mensais [24](#)
 - criar novas [24](#)
 - criar versões de avaliação [23](#)
 - directrizes para monitorizar [30](#)
 - migrar [27](#)
 - ver [18](#)
 - ver relatórios de [29](#)
- enviar relatórios a clientes [34](#)
- enviar uma amostra, Avert Labs WebImmune [50](#)
- F**
- ferramentas para parceiros [6](#)
- ficheiros DAT
 - actualizações, Web site [51](#)
 - Serviço de notificação de actualizações do Avert Labs [50](#)
- filtrar dados de clientes [17](#)
- formação, recursos McAfee [51](#)
- G**
- guardar dados de clientes [18](#)
- I**
- idioma
 - seleccionar para o cliente [19](#)
 - seleccionar para o painel [16](#)
- imprimir dados de clientes [18](#)
- informação
 - enviar a clientes [21](#)
 - filtrar dados de clientes [17](#)
 - para tarefas administrativas [49](#)
 - para utilizadores de computadores clientes [50](#)
 - procurar contas [17](#)
- informações da conta
 - enviar a clientes [21](#)
 - ver um resumo [18](#)
- informações de contacto, actualizar [19](#)
- iniciar sessão no Partner SecurityDashboard
 - primeira vez, dados apresentados [10](#)
 - procedimentos para [15](#)
- instalação autónoma [32](#)
- instalar
 - enviar informações a clientes [21](#)
 - instalação autónoma [32](#)
 - serviços de protecção [32](#)
- itens de acção
 - resolver problemas de segurança [35](#)
- resolver problemas de segurança do correio electrónico [35](#)
- resolver problemas de subscrição [29](#)
- K**
- Kit Integrador de sistemas
 - consulte SBK (Kit Integrador de Sistemas)*
- L**
- licenças, monitorizar [28](#)
- limpar dados de procura [17](#)
- logótipo
 - adicionar aos relatórios [21](#)
 - eliminar [22](#)
- M**
- MAX
 - definição [6](#)
 - iniciar sessão no Partner SecurityDashboard a partir de [16](#)
- McAfee Partner Security Alliance [50](#)
- mensagens de correio electrónico
 - actualizar informações de contacto para [19](#)
 - enviar dados do painel a sócios [20](#)
 - enviar mensagens a clientes [20](#)
 - enviar relatórios a clientes [34](#)
 - mensagens de correio electrónico de segurança para clientes geridos pelo parceiro [35](#)
 - para novas contas [26](#)
- migrar contas [27](#)
- modificar compilações [42](#)
- monitorizar
 - computadores clientes [33](#)
 - segurança [31-37](#)
 - segurança do correio electrónico [9](#)
 - subscrições [28-30](#)
- N**
- números de concessão
 - actualizar [30](#)
 - suporte ao cliente e [26](#)
- O**
- obter informações
 - para administradores [49](#)
 - para utilizadores [50](#)
- P**
- página Informações da conta [18](#)
- painel
 - consulte Partner SecurityDashboard*
- parceiros
 - ferramentas para [6](#)
 - tipos de [5](#)
 - parceiros não PSS, definição [5](#)
 - parceiros PSS, definição [5](#)
 - Partner Portal
 - definição [6](#)
 - iniciar sessão no Partner SecurityDashboard a partir de [15](#)
 - URL para [50](#)
 - Partner SecurityDashboard
 - ajuda online para [48](#)
 - enviar dados a sócios [20](#)
 - filtrar dados em [17](#)
 - informações apresentadas [8](#)
 - iniciar sessão [15](#)
 - primeiro início de sessão, dados apresentados [10](#)
 - procurar contas em [17](#)
 - referência rápida para [11](#)
 - perfil
 - conta de cliente [19](#)
 - conta do parceiro [16](#)
 - perfil da conta do parceiro [16](#)
 - portais para parceiros [6](#)
 - portal, serviço de segurança do correio electrónico [51](#)
 - primeiro início de sessão, dados apresentados [10](#)
 - Procura na KnowledgeBase [51](#)
 - procurar compilações [41](#)
 - procurar dados de clientes
 - como procurar [17](#)
 - limpar uma procura [17](#)
 - Programa McAfee Security Alliance Partner [50](#)
 - Programas de parceria da McAfee [50](#)
 - R**
 - recomendações para
 - monitorizar a segurança [36](#)
 - monitorizar subscrições [30](#)
 - referência rápida da IU do painel [11](#)
 - registar software
 - consulte activar software*
 - relatório Computadores não activados [43](#)
 - relatório resumido, enviar a clientes [34](#)
 - relatórios
 - computadores não activados [43](#)
 - enviar a clientes [34](#)
 - enviar relatórios do parceiro a sócios [20](#)

- relatórios do parceiro (encomendas e avaliações) [29](#)
- resumo da segurança do cliente [34](#)
- segurança detalhada de clientes [34](#)
- relatórios detalhados
 - adicionar um logótipo a [21](#)
 - enviar a clientes [34](#)
- remover
 - compilações [42](#)
 - logótipo para relatórios [22](#)
- renovações, monitorizar [28](#)
- resolver
 - problemas de segurança [35](#)
 - problemas de subscrição [29](#)
- S**
 - SecurityCenter
 - abrir [31](#)
 - adicionar um logótipo a [21](#)
 - ajuda online para [49](#)
 - documentação de [49](#)
 - enviar relatórios a clientes [34](#)
 - enviar relatórios a clientes [34](#)
 - Sede de segurança (*consulte Avert Labs*)
 - segurança
 - actualizações, ficheiros DAT e motor [51](#)
 - clientes geridos pelo parceiro, recomendações [36](#)
 - monitorizar [31–37](#)
 - problemas, resolver [35](#)
 - relatórios, enviar a clientes [34](#)
 - vulnerabilidades, edições para [51](#)
 - segurança do correio electrónico
 - gerir a segurança do correio electrónico [9](#)
 - item de acção para [35](#)
 - portal [51](#)
 - ServicePortal, suporte técnico [51](#)
 - serviços profissionais, recursos McAfee [51](#)
 - subscrições
 - controlar [28](#)
 - directrizes para monitorizar [30](#)
 - resolver itens de acção para [29](#)
 - ver relatórios de [29](#)
 - subscrições de avaliação
 - converter [24](#)
 - criar [23](#)
 - directrizes para monitorizar [30](#)
 - expandir [24](#)
 - ver relatórios de [29](#)
- suporte técnico, contactar [51](#)
- T**
 - tipos de
 - clientes, definição [7](#)
 - compilações, definição [40](#)
- U**
 - URLs
 - para a McAfee Partner Security Alliance [50](#)
 - para o Partner Portal [50](#)
 - para o Programa McAfee Security Alliance Partner [50](#)
 - para Programas de parceria da McAfee [50](#)
 - utilizar este manual, destinatários [12](#)
- V**
 - ver
 - computadores clientes [33](#)
 - dados de contacto de clientes [19](#)
 - dados de subscrição [28](#)
 - detalhes da compilação [41](#)
 - documentação do Partner SecurityDashboard [48](#)
 - documentação do SecurityCenter [49](#)
 - documentação para computadores clientes [50](#)
 - estado de segurança [31](#)
 - listas de contas [17](#)
- W**
 - Web site beta [51](#)
 - Web site de actualização [51](#)
 - Web site de transferências [50, 51](#)
 - Web site do programa beta [51](#)
 - Web sites
 - do serviço de segurança do correio electrónico [51](#)
 - para beta [51](#)
 - para parceiros [6](#)
 - WebImmune, Centro de ameaças do Avert Labs [50](#)

FCSample