

HP Wolf Protect and Trace



Serviceoversigt

Beskyt dine data på en sikker måde, spor din flåde af HP-enheder, og afhold uautoriserede brugere fra at tilgå dine filer og dokumenter på dit netværk med HP Wolf Protect and Trace.¹ HP Wolf Protect and Trace, som drives af HP TechPulse, er en komplet hardwareforstærket service til at finde, låse og slette enheder.³

Brug vores mest sikre service med tærskelkryptografi til at finde, låse og slette data på alle dine HP-enheder for at hjælpe med at sikre, at dine følsomme data er beskyttet.

Via HP TechPulse' forenklede dashboard kan IT-ansvarlige hurtigere reagere på enheder, som er registreret som mistet eller stjålet, ved hjælp af overvågning via HP Wolf Protect and Trace sammen med tilstands- og beskyttelsesstatus på alle enheder på en brugervenlig platform.

Når en vigtig pc bliver væk, kan det koste langt mere end bare penge. Vær med til at afhjælpe og reducere de omkostninger, som er forbundet med at miste en pc, med HP Wolf Protect and Trace. Nu kan du få en omfattende måde at finde en mistet eller stjålet pc på og nemt låse eller slette filer og data efter behov.

Servicefordele

- Find-kommandoen hjælper dig med at finde mistede eller stjålne pc'er ved hjælp af dit HP TechPulse-dashboard
- Lås-kommandoen sørger for, at pc'er ikke længere kan tilgås af uautoriserede brugere
- Slet-kommandoen sletter data på pc'er, som ikke bliver fundet

Servicefordele

- Drives af HP TechPulse-teknologi
- Servicen er aktiveret i HP TechPulse-dashboardet
- Tærskelkryptografi forebygger skadelig brug, hvis en IT-ansvarligs pc bliver kompromitteret
- Fås via Care Pack og Electronic Software Delivery (eSD)-SKU'er

Funktioner og specifikationer

Find-kommando: Denne kommando på din enhed gør det muligt for IT-ansvarlige hurtigt at finde mistede enheder. Når enheden kan ses på et kort, kan du afgøre, om enheden skal låses eller slettes, så alle data på enheden er beskyttet mod uautoriseret adgang.

Lås-kommando: Brug HP's mest sikre serviceløsning med tærskelkryptografi til at finde, låse og slette data fra alle dine HP-enheder, så du ved, at dine følsomme data er beskyttet. HP Wolf Protect and Trace låser enheden på firmwareniveau, hvilket forhindrer den i starte, uanset om drevet udskiftes. Desuden kan uautoriserede brugere ikke længere tilgå din pc og dine filer, når du låser den via fjernadgang.^{1,3}

Slet-kommando: Beskyt dine data på en sikker måde, administrer din flåde af HP-enheder, og afhold uautoriserede brugere fra at tilgå dine filer og dokumenter på dit netværk med HP Wolf Protect and Trace. HP Wolf Protect and Trace, som drives af HP TechPulse, er en komplet hardwareforstærket service til at finde, låse og slette enheder. Når en IT-ansvarlig vurderer, at en pc ikke kan genfindes, kan du nu slette data og filer, så du er sikker på, at data ødelægges og ikke kan tilgås. HP Wolf Protect and Trace benytter HP Secure Erase-teknologi til at slette alle interne SSD'er og HDD'er på en sikker og effektiv måde på en enhed.

Godkendelse: HP Wolf Protect and Trace anvender hardwareforstærket godkendelse via HP Sure Run Gen4². Hvis HP TechPulse slettes uden godkendelse, geninstalleres HP Sure Run-softwaren automatisk.

Tærskelkryptografi: Dette gør det muligt for IT-ansvarlige at tildele flere godkendere med delvise nøgler til at låse og slette filer og data på mistede eller stjålne pc'er.

HP Wolf Protect and Trace er en service, som i nogle Care Packs kombineres med HP Active Care.

Leveringsspecifikationer

Dækningsperiode: Dækningsperioden angiver den tid, den beskrevne service ydes via fjernadgang, som beskrevet i listen nedenfor. Anmodninger, som modtages uden for dækningsperioden, bliver logført i forbindelse med opkaldet og godkendes næste dækningsdag.

Alle dækningsperioder afhænger af lokal tilgængelighed. Få flere oplysninger om servicens tilgængelighed ved at kontakte dit lokale HP-salgskontor.

TABEL 1: DÆKNINGSPERIODE FOR TEKNISK SUPPORT BASERET PÅ OMRÅDE

	Latinamerika	Nordamerika	EMEA	APJ
Dækning (timer/dage pr. uge, undtagen helligdage)	5 DAGE OM UGEN (mandag-fredag)			
	11 timer/dag	12 timer/5 dage		
Åbningstider	7:00-18:00 CST	6:00-18:00 MST	6:00-18:00 CET	6:00-18:00 IST
Understøttede sprog	Spansk og portugisisk	USA: Engelsk CA: Engelsk og fransk	Engelsk	
Supportveje	Ofte stillede spørgsmål, chatbot, videndatabase, HP-søgeværktøjer, HP-serviceekspert			

Eskaleringsstyring: HP har etableret formelle eskaleringsprocedurer for at lette løsningen af komplekse hændelser via fjernadgang. Den lokale HP-ledelse koordinerer hændelseseskaleringen og tilkalder HP-ressourcer med de relevante færdigheder og/eller udvalgte tredjeparter til at hjælpe med problemløsningen.

Elektronisk fjernsupportløsning: For berettigede produkter¹ giver den elektroniske fjernsupportløsning solid problemløsning via fjernadgangssoftware, som gør det muligt for HP's supportspecialister at levere en mere effektiv og hurtigere problemløsning. HP's supportspecialister benytter udelukkende fjernadgang til systemet efter aftale med kunden.

Fjernsupport: Som en del af denne service giver HP adgang til visse kommercielt tilgængelige elektroniske og webbaserede værktøjer. Værktøjerne er både selvhjælps- og konsulentbaserede, og de er beskrevet nedenfor:

- ChatBot: ChatBot kan findes i HP TechPulse-portalen samt i HP's søgeværktøjer og vidensbibliotek. ChatBottens primære formål er at vejlede kunderne til andre hjælpemuligheder efter behov, og er dermed dit startsted i forbindelse med de problemer, du måtte støde på ved anvendelse af HP Wolf Protect and Trace.
- Ofte stillede spørgsmål: I de tilfælde, hvor kunden mener, at selvhjælp er det rigtige, videresender ChatBotten kunden til Ofte stillede spørgsmål om HP Wolf Protect and Trace. FAQ er udviklet til hurtigt og enkelt at give svar på de mest almindelige problemer, som brugerne oplever i forbindelse med anvendelse af servicen.
- HP's serviceeksperter via software til fjernadgang: HP tilbyder kunden support til problemer, hvor selvhjælp ikke er muligt, via direkte interaktion med HP-serviceeksperter via en software til fjernadgang. Softwaren gør det muligt for HP's serviceeksperter at overtage kundens skærm og guide kunden ved hjælp af HP TechPulse-portalen til at udføre de påkrævede HP Wolf Protect and Trace-handlinger. Kunden kan vejledes af HP-serviceeksperter via den samme ChatBot, som er beskrevet herover. I forbindelse med vejledningen sørger en HP's serviceekspert for at sende en e-mail i forbindelse med planlægning af fjernaftalen.

HP TechPulse-portal: HP Wolf Protect and Trace drives af HP TechPulse, som er en flådeadministrationssoftware, der gør det muligt for kunden at se alle de enheder i flåden, som er HP Wolf Protect and Trace-aktiverede, og afgive find-, lås- og sletkommandoer. Kunden skal have en gyldig licens til alt underliggende firmware, som er omfattet af disse serviceydelser.

Se vejledning om, hvordan HP TechPulse-portalen benyttes, og få flere oplysninger i [vidensartiklerne online](#).

HP TechPulse-softwaren kan downloades på hpdaas.com/software.

Hardwarekomponenter og BIOS: Godkendelse og selvhjælp beskriver den proces, som softwaren overvåges af, for at sikre, at den kører korrekt og geninstalleres efter behov. HP Wolf Protect and Trace har flere lag af godkendelse, som starter i operativsystemet og slutter i en kombination af hardwarekomponenter og BIOS i enheden. Når HP TechPulse er installeret, og tilmeldingsprocessen er fuldført, bliver HP Wolf Protect and Trace konfigureret til alle understøttede enheder, og godkendelsesfunktioner aktiveres for HP TechPulse-softwaren.

Regler og ansvar

Kundens ansvar

Krav til adgang til HP TechPulse-portalen og tilmelding er som følger:

- Acceptér vilkår og betingelser for at få softwareklienten på dine enheder.
- Tilmeld dine enheder automatisk eller manuelt ud fra de instruktioner, HP har fremsendt.
- Sørg for overholdelse af licenskravene for softwareprogrammet.
- Fejlfind almindelige slutbrugerproblemer, inden de videregives til HP support.
- Rul OS-opdateringer tilbage, hvis der opstår fejl.
- Godkend partnere, så de kan tilgå eller administrere kontoen, hvis dette er relevant.

Når kunden anmodes om det, skal denne støtte HP's problemløsning via fjernadgang ved at gøre følgende:

- Afgive alle nødvendige oplysninger, så HP kan levere rettidig og professionel fjernsupport, og så HP kan afgøre, hvilket supportniveau kunden er berettiget til.
- Starte selvtest samt installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer.
- Installere firmwareopdateringer og programrettelser, der kan installeres af kunden.
- Udføre andre rimelige aktiviteter, så HP kan identificere og løse problemer på anmodning fra HP.

Servicebegrænsninger

Krav til platform: HP Wolf Protect and Trace kan kun benyttes på udvalgte HP-enheder, herunder dem, der fremgår af listen nedenfor. Se en komplet liste over kvalificerede HP-enheder på <https://cpc2.ext.hp.com/>.

PLATFORMSTYPE	SERIE	ENHEDENS
DT	800	HP EliteDesk 880 G8 Tower PC
		HP EliteDesk 800 G8 Tower PC
		HP Z1 G8 Tower Desktop PC
		HP EliteDesk 800 G8 Small Form Factor PC
		HP Elite Desk 805 G8 Small Form Factor PC
		HP EliteDesk 800 G8 Desktop Mini PC
		HP EliteDesk 805 G8 Desktop Mini PC
Notebook	mWS	HP ZBook Fury 17,3" G8 Mobile Workstation PC
		HP ZBook Fury 15,6" G8 Mobile Workstation PC
		HP ZBook Studio 15,6" G8 Mobile Workstation PC
		HP ZBook Create 15,6" G8 Notebook PC
	1000	HP Dragonfly Folio 13,5" G3 2-i-1 Notebook PC
		HP Elite Dragonfly G2 Notebook PC
		HP Elite Dragonfly Max Notebook PC
		HP EliteBook x360 1040 G8 Notebook PC
		HP EliteBook x360 1030 G8 Notebook PC
		HP Elite x2 G8 Tablet
	800	HP ZBook Firefly 15,6" G8 Mobile Workstation PC
		HP ZBook Firefly 14" G8 Mobile Workstation PC
		HP EliteBook 850 G8 Notebook PC
		HP EliteBook 840 G8 Notebook PC
		HP EliteBook 840 Aero G8 Notebook PC
		HP EliteBook 830 G8 Notebook PC
		HP EliteBook x360 830 G8 Notebook PC
		HP EliteBook 855 G8 Notebook PC
		HP EliteBook 845 G8 Notebook PC
		HP EliteBook 835 G8 Notebook PC
	600	HP ProBook 635 Aero G8 Notebook PC
		HP ProBook 630 G8 Notebook PC
		HP ProBook 640 G8 Notebook PC
		HP ProBook 650 G8 Notebook PC
		HP ProBook 630 G8 Notebook PC
		HP ProBook 640 G8 Notebook PC
		HP ProBook 650 G8 Notebook PC
	400	HP ProBook 440 14" G9 Notebook PC
		HP ProBook 450 15,6" G9 Notebook PC
		HP Pro x360 435 13,3" G9 Notebook PC
		HP ProBook 445 14" G9 Notebook PC
		HP ProBook 455 15,6" G9 Notebook PC

Låsning af enhed: Den IT-ansvarlige kan låse en pc fra HP TechPulse-dashboardet ved at udføre følgende trin:

1. Den IT-ansvarlige kan åbne TechPulse-dashboardet, finde pc'en, som skal låses, i dashboardet, og vælge pc'en.
2. Den IT-ansvarlige kan derefter se Lås-kommandoen og vælge den.
3. Dette sender en låseanmodning til godkenderne.
4. Når det påkrævede antal godkendere har godkendt anmodningen, er Lås-kommandoen klar til at blive udført. Hvis pc'en er tændt og har forbindelse til internettet, bliver den i løbet af kort tid låst. Hvis pc'en er slukket eller ikke har forbindelse til internettet, bliver den låst, næste gang den bliver tændt og får forbindelse til internettet.

Sletning af enhed: Den IT-ansvarlige kan slette en pc fra HP TechPulse-dashboardet ved at udføre følgende trin:

1. Den IT-ansvarlige kan åbne TechPulse-dashboardet, finde den pc, som skal slettes, i dashboardet og vælge den.
2. Den IT-ansvarlige kan herefter se og vælge Slet-kommandoen. Dette sender en anmodning om at slette til godkenderne.
3. Når det påkrævede antal godkendere har godkendt anmodningen, er Slet-kommandoen klar til at blive udført. Hvis pc'en er tændt og har forbindelse til internettet, bliver den i løbet af kort tid slettet. Hvis pc'en er slukket eller ikke har forbindelse til internettet, bliver den slettet, næste gang den bliver tændt og får forbindelse til internettet.

Nøjagtighed ved enhedslokalisering: Nøjagtigheden ved enhedslokalisering afhænger af kilden. Længde- og breddegrad kan variere i henhold til følgende interval:

- GPS: inden for cirka 10 meter
- Wi-fi: mellem cirka 30 meter og 500 meter
- Mobilmast: mellem cirka 300 meter og 3.000 meter
- IP-adresse: mellem cirka 1.000 og 5.000 meter

Systemkrav

Få mere at vide om [systemkrav](#). til HP TechPulse.

Undtagelser

- Sikkerhedskopi, genoprettelse og support af driftssystem, anden software samt data.
- Test af programmernes drift og funktionalitet eller yderligere test, som er påkrævet, eller som du finder nødvendige.
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutnings- eller kompatibilitetsproblemer.
- Support af netværksrelaterede problemer.
- Servicer, der er påkrævet på grund af manglende indarbejdelse af systemreparation, -rettelser eller -tilpasning, som leveres af HP.
- Servicer, der er påkrævet på grund af manglende handlinger, der tidligere er anbefalet af HP.
- Servicer, der er nødvendige, fordi produktet ikke er behandlet eller anvendt korrekt.
- Servicer, der er påkrævet på grund af uautoriserede forsøg på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware, firmware eller software.

Beskyttelse af personlige oplysninger

HP TechPulse indsamler følgende kundeoplysninger for at yde servicen.

DATAAFSNIT	KOMPONENT/ NAVN	LISTE OVER SPECIFIKATIONER (FELTER)
Tilstand, lager	Batteri	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/pages/viewpage.action?spaceKey=PPSDataDictionary&title=%5B-Bronze%5D+Battery
Tilstand, lager	BatteriSkærm	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5B-Bronze%5D+Battery+Monitor
Tilstand	DiskFysisk	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5B-Bronze%5D+BIOS
Tilstand	DriverNedbrud	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5B-Bronze%5D+Driver+Crash
Tilstand	Grafikkort	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5B-Bronze%5D+Graphics
Bios	HP-Bios	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5B-Bronze%5D+HP+BIOS
Lager	Installation af Windows-opdateringer	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5B-Bronze%5D+Installed+Windows+Updates
Lager	Hukommelse	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5B-Bronze%5D+Memory+Physical
Lager	NV-hukommelse	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5B-Bronze%5D+NVME+Drive
Lager	OS	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5B-Bronze%5D+Operating+System
Driver	PnP	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5B-Bronze%5D+PnP+Driver
Lager	Processer	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5B-Bronze%5D+Processor
Lager	SmartDrive	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5B-Bronze%5D+Smart+Drive
Lager	System	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5B-Bronze%5D+System
Systemværktøjer	Systemovervågning	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/pages/viewpage.action?pagelId=1081885921
Systemværktøjer	Overvågning af systemtilstand	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5B-Bronze%5D+System+State+Monitor

Tilstand	Termisk	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Thermal
Lager	Enhed	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Unit
Tilstand	Windows-hændelser	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Events
Tilstand	ah_windowsprocess-monitor	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Process+Monitor
Tilstand	Windows-ydeevne	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Performance
Tilstand	Windows Runtime-overvågning	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Run-Time+Monitor
Lager	Installation af Windows-opdateringer	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Installed+Windows+Updates
Softwareopdateringer	Windows-opdateringer	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Updates
Enhedsoplysninger	Enhed	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_device
Software	Enhedsprogram	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_deviceapp
Enhedsoplysninger	Enhedstilmedling	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_deviceenroll
Geografisk placering	Enhedsplacering	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_devicelocation
Enhedsoplysninger	Enhedstilstand	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_devicestate
Tilstand	Enhedslagring	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_devicestorage
BIOS-opdateringer	Standard	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/z_standard

Data opbevares af HP i hele serviceperioden. Hvis kunden opsiger servicen, opbevarer HP TechPulse kundens data i 30 dage, inden de bliver slettet.

Køb af HP Wolf Protect and Trace Service og installation af HP TechPulse på kundens enheder, anses som samtykke til de dataindsamlingspolitikker, som er beskrevet ovenfor.

Se komplet oversigt over dataindsamlingspolitikker [online](#).

Tilgængelighed baseret på land

HP Wolf Protect and Trace findes i udvalgte lande. Se tilgængelighed for dit land på <https://cpc2.ext.hp.com/>.

Vilkår og betingelser

Se [vilkår og betingelser](#) for Care Pack.

HP TechPulse vilkår og betingelser:
Se de komplette [vilkår og betingelser](#) for HP TechPulse

HP Wolf Protect and Trace må ikke videresælges eller overføres til en anden virksomhed.

Få flere oplysninger om HP Wolf Protect and Trace på HP Wolf Security Services-side på <https://www.hp.com/us-en/services/security.html>

Yderligere oplysninger

Få flere oplysninger ved at kontakte din lokale HP-salgskonsulent eller kanalpartner eller på hp.com/go/pcandprintservices.

Tilmeld dig for at få opdateringer hp.com/go/getupdated

Del med kollegaer



1. HP Wolf Protect and Trace sælges separat og er kompatibel med udvalgte HP 400-, 600-, 800- og 1000-serier, Windows-baserede laptops, udvalgte 800-desktops og Z1 G8-workstations. HP Wolf Protect and Trace-funktioner og -funktionaliteter aktiveres via fjernadgang på målenheden, hvorfor enheden for at opnå det ønskede resultat skal være tændt og have forbindelse til internettet. HP Wolf Protect & Trace kræver, at HP TechPulse-agenten installeres manuelt af kunden via download, som kan foretages fra hp.com/active-care ved hjælp af ét klik, og som aktiverer en række oplysninger, der er relateret til enheden. HP TechPulse er en telemetri- og analyseplatform, der tilvejebringer kritiske data om enheder og programmer og sælges ikke som en separat service. HP TechPulse følger stringent GDPR-forordningen om beskyttelse af personlige oplysninger og er ISO27001-, ISO27701-, ISO27017- og SOC2 Type2
2. -certificeret til informationssikkerhed. Kræver internetadgang med forbindelse til HP TechPulse-portal. Se de komplette systemkrav på <http://www.hpdaas.com/requirements>. Kan fås via din HP-autoriserede salgskonsulent. 2 Hardwareforstærket referer til HP Sure Run Gen4 og nyere og fås på compatible HP-pc'er med denne service og kræver Windows 10 eller nyere.
3. Serviceniveauer og svartider for HP Care Packs kan afhænge af din geografiske placering. Servicen træder i kraft på datoen for købet af hardwaren. Der gælder visse restriktioner og begrænsninger. Få flere oplysninger på www.hp.com/go/cpc. HP's services er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for service, som kunden er gjort bekendt med i forbindelse med købet. Kunden kan have ekstra lovbestemte rettigheder i henhold til relevant lokal lovgivning, og disse rettigheder er ikke på nogen måde påvirket af HP's vilkår og betingelser for brug af tjenesten eller af den HP-garanti, der følger med HP-produktet.

© Copyright 2021, 2023. HP Development Company, L.P. Oplysningerne heri kan ændres uden forudgående varsel. De eneste garantier for HP's produkter og serviceydelser findes i de erklæringer om garanti, der følger med de pågældende produkter og serviceydelser. Intet heri udgør eller må tolkes som en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser i heri. Apple, iPad, iPhone, og OS X er varemærker tilhørende Apple Inc., som er registreret i USA og andre lande. Android er et varemærke tilhørende Google Inc. Microsoft og Windows er registrerede varemærker tilhørende Microsoft Corporation i USA og/eller andre lande.

