

HP Wolf Protect and Trace



Panoramica del servizio

HP Wolf Protect and Trace consente di proteggere in modo affidabile i dati, monitorare il parco dispositivi HP e impedire agli utenti non autorizzati di accedere a file e documenti sulla rete¹. Basato su HP TechPulse, HP Wolf Protect and Trace offre un servizio completo di individuazione, blocco e cancellazione applicato tramite hardware³.

Utilizzate il nostro servizio più sicuro con crittografia a soglia per individuare, bloccare e cancellare i dati da tutti i dispositivi HP, garantendo la protezione delle informazioni sensibili.

Con la dashboard utente semplificata di HP TechPulse, gli amministratori IT possono rispondere più rapidamente alle segnalazioni di dispositivi persi o rubati, monitorandoli tramite HP Wolf Protect and Trace, oltre a controllare lo stato di integrità e protezione di tutti i dispositivi da un'unica piattaforma intuitiva.

Il costo della perdita di un PC importante per l'azienda, non è solo di tipo economico. Riducete i rischi e i costi associati alla perdita dei PC con HP Wolf Protect and Trace. Ora avete a disposizione una soluzione completa per localizzare un PC smarrito o rubato e quindi bloccarlo facilmente o cancellarne file e dati, se necessario.

Vantaggi del servizio

- Il comando "Find" consente di localizzare i PC persi o rubati dalla dashboard TechPulse Dashboard
- Il comando "Lock" assicura che i PC non siano più accessibili da utenti non autorizzati
- Il comando "Erase" rimuove i dati dai PC irrecuperabili

Principali caratteristiche del servizio

- Con tecnologia HP TechPulse
- Servizio abilitato nella dashboard di HP TechPulse
- Crittografia a soglia che impedisce l'uso doloso se il PC di un ITDM viene compromesso
- Disponibile tramite SKU di Care Pack ed Electronic Software Delivery (eSD)

Caratteristiche e specifiche

Comando Find: questo comando sul dispositivo consente agli ITDM di localizzare rapidamente un dispositivo smarrito. Quando il dispositivo viene visualizzato su una mappa, potete decidere se bloccarlo o cancellarne i dati, proteggendoli dall'accesso non autorizzato.

Comando Lock: utilizzate il servizio HP più sicuro con crittografia a soglia per individuare, bloccare e cancellare i dati da tutti i dispositivi HP, garantendo la protezione delle informazioni sensibili. HP Wolf Protect and Trace blocca il dispositivo al livello del firmware, impedendone l'avvio anche se l'unità disco venisse sostituita. Inoltre, con il blocco del PC da remoto, gli utenti non autorizzati non possono più accedere al PC e ai file.^{1,3}

Comando Erase: con HP Wolf Protect and Trace potete proteggere in modo affidabile i dati, monitorare il parco dispositivi HP e impedire agli utenti non autorizzati di accedere a file e documenti sulla rete. Basato sulla tecnologia HP TechPulse, HP Wolf Protect and Trace offre un servizio completo di individuazione, blocco e cancellazione applicato tramite hardware. Quando un PC viene ritenuto irrecuperabile dall'ITDM, è possibile cancellarne i dati e i file per distruggerli e impedirne l'accesso. HP Wolf Protect and Trace si basa sulla tecnologia HP Secure Erase per cancellare tutte le unità SSD e HDD di un dispositivo, in modo sicuro ed efficace.

Persistenza: HP Wolf Protect and Trace utilizza la persistenza applicata tramite hardware con HP Sure Run Gen4². Se il software HP TechPulse viene rimosso senza autorizzazione, HP Sure Run lo reinstalla automaticamente.

Crittografia a soglia: consente agli ITDM di assegnare più responsabili, ognuno con una chiave parziale, per approvare il blocco e la cancellazione di un PC perso o rubato.

HP Wolf Protect and Trace è un servizio incluso in alcune opzioni di Care Pack con HP Active Care.

Specifiche di erogazione

Finestra di copertura: la finestra di copertura specifica il periodo di tempo durante il quale i servizi descritti vengono erogati da remoto, come indicato nella tabella seguente. Le richieste ricevute al di fuori della finestra di copertura verranno registrate al momento della chiamata e verranno accettate il giorno di copertura successivo.

Tutte le finestre di copertura sono soggette a disponibilità locale. Per informazioni dettagliate sulla disponibilità del servizio, contattare il referente commerciale HP.

TABELLA 1: FINESTRA DI COPERTURA DELL'ASSISTENZA TECNICA PER AREA GEOGRAFICA

	America Latina	America del Nord	EMEA	APJ
Copertura (ore/giorni alla settimana, escluse festività)	5 GIORNI A SETTIMANA (lunedì - venerdì)			
	11 ore/giorno	12 ore/giorno per 5 giorni		
Orari di ufficio	CST 7AM-6PM	MST 6AM-6PM	CET 6AM-6PM	IST 6AM-6PM
Lingue supportate	Spagnolo e portoghese	USA: inglese CA: inglese e francese	Inglese	
Canali di supporto	Domande frequenti, chatbot, Knowledge Base, strumenti di ricerca HP, HP Service Expert			

Gestione della procedura di escalation: HP ha stabilito procedure formali di escalation, al fine di facilitare la risoluzione degli incidenti complessi da remoto. La direzione locale HP si occupa di coordinare l'escalation dell'incidente, coinvolgendo le risorse HP appropriate e/o terze parti selezionate per risolvere il problema.

Soluzione di supporto elettronico da remoto: per i prodotti idonei¹, la soluzione di supporto elettronico da remoto prevede l'uso di un software di accesso al sistema da remoto, che consente ai tecnici del supporto HP di risolvere i problemi in modo più rapido ed efficiente. I tecnici del supporto HP utilizzeranno l'accesso al sistema da remoto solo con l'autorizzazione del cliente.

Supporto da remoto: Nell'ambito di questo servizio, HP offre accesso ad alcuni strumenti elettronici e basati sul web di classe commerciale. Sono disponibili strumenti sia di tipo a risoluzione autonoma (self-help) che mediante agente, come descritto di seguito:

- **ChatBot:** il ChatBot è disponibile nel portale HP TechPulse, oltre che all'interno degli strumenti di ricerca HP e nella biblioteca. Lo scopo principale del ChatBot è indirizzare i clienti ad altre risorse di supporto in base alle loro esigenze, oltre a fungere da principale punto di partenza per qualsiasi problema riscontrato durante l'uso di HP Wolf Protect and Trace.
- **Domande frequenti:** per i problemi per cui il cliente ritiene di poter procedere in modo autonomo, il ChatBot indirizza il cliente alle domande frequenti su HP Wolf Protect and Trace. Le domande frequenti forniscono risposte rapide e semplici per i problemi più comuni riscontrati dai clienti con l'uso del servizio.
- **HP Service Expert** tramite software di accesso al sistema da remoto: per i problemi per cui la risoluzione autonoma non è applicabile, HP offre il supporto clienti tramite interazione diretta con gli HP Service Expert, attraverso il software di accesso al sistema da remoto. Il software consente agli HP Service Expert di assumere il controllo dello schermo del cliente tramite il portale HP TechPulse per eseguire le operazioni richieste di HP Wolf Protect and Trace. I clienti possono essere indirizzati a questi HP Service Expert dallo stesso ChatBot descritto sopra. HP Service Expert organizzerà quindi l'appuntamento da remoto con uno scambio di email.

Portale HP TechPulse: HP Wolf Protect and Trace è basato su HP TechPulse, una piattaforma software di gestione di parchi dispositivi che consente ai clienti di visualizzare i loro dispositivi abilitati per HP Wolf Protect and Trace e di eseguire i comandi di individuazione, blocco e cancellazione. I clienti dovranno disporre delle necessarie licenze per il firmware coperto da questi servizi.

Per le istruzioni su come utilizzare e configurare il portale HP TechPulse, consultate gli [articoli dettagliati della libreria online](#).

Il software HP TechPulse può essere scaricato all'indirizzo hpdaas.com/software.

Componenti hardware e BIOS: la persistenza, o auto-riparazione, fa riferimento al processo con cui il software viene monitorato per assicurare che venga eseguito correttamente e reinstallato se necessario. Per HP Wolf Protect and Trace, esiste una persistenza in più fasi che inizia nel sistema operativo e termina in una combinazione di componenti hardware e BIOS del dispositivo. Quando HP TechPulse viene installato per la prima volta, e il processo di onboarding viene completato, viene configurato HP Wolf Protect and Trace per i dispositivi compatibili e vengono attivate le funzionalità di persistenza per il software HP TechPulse.

Regole e responsabilità

Responsabilità del cliente

I requisiti di accesso e onboarding al portale HP TechPulse sono i seguenti:

- Accettare i termini e le condizioni necessarie per l'esecuzione del client software nei propri dispositivi.
- Registrare automaticamente o manualmente i dispositivi in base alle istruzioni fornite da HP.
- Garantire la conformità con i requisiti di licenza delle applicazioni software.
- Risolvere i problemi di supporto più comuni per gli utenti finali prima di procedere all'escalation al supporto HP.
- Eseguire il rollback degli aggiornamenti del sistema operativo in caso di errore.
- Autorizzare i partner ad accedere all'account o a gestirlo, se necessario.

Su richiesta, il cliente è tenuto a supportare gli interventi da remoto di HP per la risoluzione dei problemi con le seguenti azioni:

- Fornire tutte le informazioni necessarie ad HP per la fornitura di un supporto remoto tempestivo e professionale e per consentire ad HP di determinare il livello di ammissibilità al supporto.
- Avviare test autodiagnostici, e installare e avviare altri strumenti e programmi di diagnosi.
- Installare aggiornamenti e patch firmware installabili dall'utente.
- Svolgere altre attività ragionevolmente adeguate per consentire ad HP di identificare o risolvere i problemi, come richiesto da HP.

Limitazioni del servizio

Requisiti della piattaforma: HP Wolf Protect and Trace è utilizzabile solo su dispositivi HP selezionati, inclusi quelli elencati sopra. Per l'elenco completo di dispositivi HP idonei, consultate <https://cpc2.ext.hp.com/>.

TIPO DI PIATTAFORMA	DRAGONFLY	Nome
DT	800	PC 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
		Mini PC desktop HP EliteDesk 800 G8
		Mini PC desktop HP EliteDesk 805 G8
NB	mWS	PC workstation portatile HP ZBook Fury 17,3" G8
		PC workstation portatile HP ZBook Fury 15,6" G8
		PC workstation portatile HP ZBook Studio 15,6" G8
		PC notebook HP ZBook Create 15,6" G8
	1000	PC notebook HP Dragonfly Folio 13,5" G3 2-in-1
		PC notebook HP Elite Dragonfly G2
		PC notebook HP Elite Dragonfly Max
		PC notebook HP EliteBook x360 1040 G8
		PC notebook HP EliteBook x360 1030 G8
		Tablet HP Elite x2 G8
	800	PC workstation portatile HP ZBook Firefly 15,6" G8
		PC workstation portatile HP ZBook Firefly 14" G8
		PC notebook HP EliteBook 850 G8
		PC notebook HP EliteBook 840 G8
		PC notebook HP EliteBook 840 Aero G8
		PC notebook HP EliteBook 830 G8
		PC notebook HP EliteBook x360 830 G8
		PC notebook HP EliteBook 855 G8
		PC notebook HP EliteBook 845 G8
		PC notebook HP EliteBook 835 G8
	600	PC notebook HP ProBook 635 Aero G8
		PC notebook HP ProBook 630 G8
		PC notebook HP ProBook 640 G8
		PC notebook HP ProBook 650 G8
		PC notebook HP ProBook 630 G8
		PC notebook HP ProBook 640 G8
		PC notebook HP ProBook 650 G8
400	PC notebook HP ProBook 440 14" G9	
	PC notebook HP ProBook 450 15,6" G9	
	PC notebook HP Pro x360 435 13,3" G9	
	PC notebook HP ProBook 445 14" G9	
	PC notebook HP ProBook 455 15,6" G9	

Blocco di dispositivi: l'ITDM può bloccare un PC dalla dashboard HP TechPulse eseguendo questi passaggi:

1. L'ITDM può aprire la dashboard HP TechPulse, individuare il PC da bloccare e selezionarlo.
2. L'ITDM potrà quindi visualizzare e selezionare il comando "Lock".
3. Verrà inviata una richiesta di blocco ai responsabili dell'approvazione.
4. Una volta approvata la richiesta da parte del numero richiesto di responsabili, il comando "Lock" potrà essere eseguito. Se il PC è acceso e connesso a Internet, il comando verrà eseguito in breve tempo. Se il PC è spento o disconnesso da Internet, verrà bloccato la volta successiva che viene acceso o connesso a Internet.

Cancellazione del dispositivo: l'ITDM può cancellare un PC dalla dashboard HP TechPulse eseguendo questi passaggi:

1. L'ITDM può aprire la dashboard TechPulse, individuare il PC da cancellare e selezionarlo.
2. L'ITDM potrà quindi visualizzare e selezionare il comando "Erase". Verrà inviata una richiesta di cancellazione ai responsabili dell'approvazione.
3. Una volta approvata la richiesta da parte del numero richiesto di responsabili, il comando "Erase" potrà essere eseguito. Se il PC è acceso e connesso a Internet, il comando verrà eseguito in breve tempo. Se il PC è spento o disconnesso da Internet, verrà cancellato la volta successiva che viene acceso o connesso a Internet.

Accuratezza della posizione dei dispositivi: l'accuratezza della posizione dei dispositivi dipende dalla relativa fonte di informazioni. La latitudine e la longitudine possono variare in base agli intervalli seguenti:

- GPS: entro circa 10 metri
- Wi-Fi: tra circa 30 metri e 500 metri
- Celle della rete cellulare: tra circa 300 metri e 3.000 metri
- Indirizzo IP: tra circa 1.000 metri e 5.000 metri

Requisiti di sistema

Consultate i [requisiti di sistema](#) di HP TechPulse.

Esclusioni

- Backup, ripristino e supporto sui sistemi operativi, altro software e dati.
- Test operativo di applicazioni o test supplementari necessari o richiesti dal cliente.
- Risoluzione dei problemi di interconnettività o compatibilità.
- Supporto per problemi connessi alla rete.
- Servizi richiesti in seguito alla mancata integrazione da parte del cliente di riparazioni del sistema, patch o modifiche fornite da HP..
- Servizi richiesti a causa della mancata adozione da parte del cliente di azioni preventive precedentemente consigliate da HP..
- Servizi richiesti a causa di manipolazione o uso improprio del prodotto.
- Servizi richiesti a causa di tentativi non autorizzati di installare, riparare, revisionare o modificare l'hardware, il firmware o il software..

Riservatezza dei dati

HP TechPulse raccoglie i seguenti dati dei clienti per erogare il servizio.

SEZIONE DATI	COMPONENTE/ NOME	SPECIFICHE TABELLA (CAMPI)
Integrità, inventario	Batteria	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/pages/viewpage.action?spaceKey=PPSDataDictionary&title=%5B-Bronze%5D+Battery
Integrità, inventario	BatteryMonitor	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Battery+Monitor
Integrità	DiskPhysical	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+BIOS
Integrità	DriverCrash	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Driver+Crash
Integrità	Scheda grafica	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Graphics
Bios	HP Bios	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+HP+BIOS
Inventario	Aggiornamenti installazione Windows	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Installed+Windows+Updates
Inventario	Memoria	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Memory+Physical
Inventario	Memoria NV	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+NVME+Drive
Inventario	SO	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Operating+System
Driver	PnP	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+PnP+Driver
Inventario	Processore	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Processor
Inventario	SmartDrive	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Smart+Drive
Inventario	Sistema	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+System
Utility di sistema	Monitor sistema	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/pages/viewpage.action?pagelD=1081885921
Utility di sistema	Monitor stato sistema	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+System+State+Monitor

Integrità	Valori termici	https://rndwiki.inc.hp.com/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Thermal
Inventario	Unità	https://rndwiki.inc.hp.com/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Unit
Integrità	Eventi di Windows	https://rndwiki.inc.hp.com/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Events
Integrità	ah_windowsprocess-monitor	https://rndwiki.inc.hp.com/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Process+Monitor
Integrità	Prestazioni di Windows	https://rndwiki.inc.hp.com/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Performance
Integrità	Monitor di runtime Windows	https://rndwiki.inc.hp.com/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Run-Time+Monitor
Inventario	Aggiornamenti installazione Windows	https://rndwiki.inc.hp.com/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Installed+Windows+Updates
Aggiornamenti software	Aggiornamenti di Windows	https://rndwiki.inc.hp.com/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Updates
Informazioni dispositivo	Dispositivo	https://rndwiki.inc.hp.com/confluence/display/Hptm01/tm_device
Inventario software	App dispositivo	https://rndwiki.inc.hp.com/confluence/display/Hptm01/tm_deviceapp
Informazioni dispositivo	Registrazione dispositivo	https://rndwiki.inc.hp.com/confluence/display/Hptm01/tm_deviceenroll
Posizione geografica	Localizzazione dispositivi	https://rndwiki.inc.hp.com/confluence/display/Hptm01/tm_devicelocation
Informazioni dispositivo	Stato dispositivo	https://rndwiki.inc.hp.com/confluence/display/Hptm01/tm_devicestate
Integrità	Storage dispositivo	https://rndwiki.inc.hp.com/confluence/display/Hptm01/tm_devicestorage
Aggiornamenti BIOS	Norme di riferimento	https://rndwiki.inc.hp.com/confluence/display/Hptm01/z_standard

I dati vengono conservati da HP per la durata di validità del servizio. Se il cliente termina il servizio, i suoi dati verranno conservati da HP TechPulse per 30 giorni prima dell'eliminazione.

L'acquisto del servizio HP Wolf Protect and Trace e l'installazione di HP TechPulse nei dispositivi del cliente presuppongono il consenso per le policy di raccolta di dati descritte sopra.

Le policy complete di raccolta di dati sono reperibili [online](#).

Disponibilità per Paese

HP Wolf Protect and Trace è disponibile in specifici Paesi. Per verificare la disponibilità in un Paese, consultate <https://cpc2.ext.hp.com/>.

Termini e condizioni

Consultate i [termini e condizioni](#) completi di Care Pack.

Termini e condizioni di HP TechPulse:

Consultate i [termini e condizioni](#) completi di HP TechPulse

HP Wolf Protect and Trace non può essere rivenduto o trasferito ad altra azienda.

Per ulteriori informazioni su HP Wolf Protect and Trace, consultate la pagina HP Wolf Security Services all'indirizzo <https://www.hp.com/us-en/services/security.html>

Per ulteriori informazioni

Per informazioni dettagliate, contattate il rappresentante commerciale HP locale o il partner di canale oppure visitate hp.com/go/pcandprintservices.

Registratevi per ricevere gli aggiornamenti
hp.com/go/getupdated

Condividete questo documento con i colleghi



1. HP Wolf Protect and Trace è in vendita separatamente ed è compatibile con specifici notebook Windows HP serie 400, 600, 800 e 1000, specifici desktop serie 800 e workstation Z1 G8. Le caratteristiche e le funzionalità di HP Wolf Protect and Trace vengono attivate tramite accesso remoto al dispositivo di destinazione, pertanto, per ottenere i risultati previsti, il dispositivo deve essere acceso e connesso a Internet. HP Wolf Protect and Trace richiede l'agente HP TechPulse installato manualmente dal cliente tramite download con un clic all'indirizzo hp.com/active-care, che abilita la raccolta di informazioni correlate al dispositivo. HP TechPulse è una piattaforma di telemetria e analytics che fornisce dati critici su dispositivi e applicazioni e non è venduta come servizio autonomo. La piattaforma HP TechPulse rispetta i rigorosi requisiti del GDPR in materia di privacy ed è certificata in base agli standard ISO27001, ISO27701, ISO27017 e SOC Type 2
2. per la sicurezza delle informazioni. È necessario l'accesso a Internet, con connessione al portale HP TechPulse. Per i requisiti di sistema completi, consultare <http://www.hpdaas.com/requirements>. Disponibile presso i rappresentanti commerciali autorizzati HP. 2 L'applicazione tramite hardware si riferisce a HP Sure Run Gen4 e superiori, disponibile su PC HP compatibili con questo servizio, e richiede Windows 10 e versioni successive.
3. I livelli di servizio e i tempi di risposta dei servizi HP Care Pack possono variare a seconda dell'area geografica. Il servizio decorre a partire dalla data di acquisto dell'hardware. Si applicano restrizioni e limitazioni. Per ulteriori informazioni, consultare www.hp.com/go/cpc. I servizi HP sono regolati dai termini e dalle condizioni di servizio applicabili di HP, forniti o indicati al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe disporre di ulteriori diritti legali a seconda delle leggi locali vigenti; tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.

© Copyright 2021, 2023. HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono espresse nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato come garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenuti. Apple, iPad, iPhone e OS X sono marchi di Apple Inc., registrati negli Stati Uniti e in altri Paesi. Android è un marchio di Google Inc. Microsoft e Windows sono marchi registrati di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi.