

HP Wolf Protect and Trace



Tjenesteoversikt

HP Wolf Protect and Trace gir deg muligheten til å beskytte data, spore maskinparken med HP-enheter og hindre at uautoriserte brukere får tilgang til filer og dokumenter på nettverket ditt.¹ HP Wolf Protect and Trace drives av HP TechPulse og gir deg en komplett, maskinvarestyrt finn, lås og slett-tjeneste.³

Utnytt vår sikreste tjeneste sammen med terskelkryptografi for å finne, låse og slette data fra alle dine HP-enheter, og bidra til å sikre at sensitive opplysninger er beskyttet.

Det forenklete brukerkontrollpanelet i HP TechPulse er en brukervennlig plattform som gir IT-administratorer muligheten til å respondere raskere på rapporter om bortkomne eller stjålne enheter og overvåke alle enhetenes helse- og beskyttelsesstatus gjennom HP Wolf Protect and Trace.

Tap av en viktig PC kan koste mer enn bare penger. Bidra til redusert risiko og reduserte kostnader knyttet til tap av en PC med HP Wolf Protect and Trace. Du har nå en helhetlig måte å lokalisere en bortkommen eller stjålet PC på, og låse eller slette filer og data om nødvendig.

Tjenestefordeler

- Kommandoen «Finn» i HP TechPulse-kontrollpanelet hjelper deg med å finne bortkomne eller stjålne PC-er
- Kommandoen «Lås» sikrer at uautoriserte brukere ikke lenger har tilgang til PC-ene
- Kommandoen «Slett» fjerner data fra PC-er som det ikke er mulig å få tak i igjen

Hovedegenskaper

- Drevet av HP TechPulse-teknologi
- Tjeneste aktiveres i HP TechPulse-kontrollpanelet
- Terskelkryptografi forhindrer skadelig bruk dersom en ITDMs PC er kompromittert
- Tilgjengelig via Care Pack og Electronic Software Delivery (eSD) SKU-er

Funksjoner og spesifikasjoner

Finn-kommando: Denne kommandoen på enheten din gir ITDM-er muligheten til å finne bortkomne enheter raskt. Så snart enheten vises på et kart kan du bestemme om du vil låse eller slette enheten, noe som beskytter data på enheten mot uautorisert tilgang.

Lås-kommando: Bruk HPs sikreste tjeneste sammen med terskelkryptografi for å finne, låse og slette data fra alle HP-enheter, og sørg for at sensitive opplysninger er beskyttet. HP Wolf Protect and Trace låser enheten på fastvarenivå, og forhindrer dermed at enheten starter opp selv om stasjonen byttes ut. I tillegg vil uautoriserte brukere ikke lenger ha tilgang til PC-en og filene når du fjernlåser PC-en din.^{1,3}

Slett-kommando: HP Wolf Protect and Trace gir deg muligheten til å beskytte data, administrere maskinparken med HP-enheter og hindre at uautoriserte brukere får tilgang til filer og dokumenter på nettverket ditt. HP Wolf Protect and Trace drives av HP TechPulse og gir deg en komplett, maskinvarestyrt finn, lås og slett-tjeneste. Når ITDM anser en PC for å være ugjenopprettelig, kan du nå slette data og filer for å sikre at data blir ødelagt og utilgjengelig. HP Wolf Protect and Trace bruker HP Secure Erase-teknologi til å slette alle interne SSD-stasjoner og HDD-stasjoner på en enhet på en trygg og effektiv måte.

Vedvarende: HP Wolf Protect and Trace bruker maskinvarestyrt vedvarende beskyttelse via HP Sure Run Gen4². Hvis HP TechPulse fjernes uten autorisasjon, vil HP Sure Run reinstallere programvaren automatisk.

Terskelkryptografi: Dette gir ITDM-er muligheten til å tilordne flere ITDM-godkjennerere som har hver sin del av en nøkkel som låser og sletter en tapt eller stjålen PC.

HP Wolf Protect and Trace er en tjeneste som kombineres med HP Active Care i noen Care Pack-alternativer.

Leveringsspesifikasjoner

Dekningsvindu: Dekningsvinduet spesifiserer tidspunktet for fjernlevering av de beskrevne tjenestene som vises i tabellen nedenfor. Forespørsler som mottas utenfor dekningsvinduet blir loggført på tidspunktet for samtalen og vil bli bekreftet neste dekningsdag.

Alle dekningsvinduer avhenger av lokal tilgjengelighet. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for nærmere informasjon om tjenestetilgjengelighet.

TABELL 1: DEKNINGSVINDU FOR TEKNISK STØTTE PER REGION

	Latin-Amerika	Nord-Amerika	EMEA	APJ
Dekning (timer /dager per uke, helligdager ekskludert)	5 DAGER I UKEN (mandag til fredag)			
	11 timer/dag	12 timer/dag 5 dager		
Driftstider	07.00 til 18.00 CST	06.00 til 18.00 MST	06.00 til 18.00 CET	06.00 til 18.00 IST
Støttet språk	Spansk og portugisisk	USA: Engelsk CA: Engelsk og fransk	Engelsk	
Støtteruter	Vanlige spørsmål, chatbot, kunnskapsdatabase, HPs søkeverktøy, HPs tjenesteeksperter			

Eskaleringsadministrasjon: HP har etablert formelle eskaleringsprosedyrer for å forenkle fjernløsning av komplekse hendelser. Lokal HP-ledelse vil koordinere hendelsens opptrapping, innhente de nødvendige kvalifiserte HP-ressurser og/eller utvalgte tredjeparter til å bistå med problemløsningen.

Elektronisk fjernstøtteløsning: For kvalifiserte produkter¹ gir den elektroniske fjernstøtteløsningen en robust feilsøking via programvare for ekstern systemtilgang, noe som gir HPs kundestøttespesialister muligheten til å levere mer effektiv feilsøking og raskere problemløsning. HPs kundestøttespesialister vil bare bruke ekstern systemtilgang med kundens tillatelse.

Fjernstøtte: Som en del av denne tjenesten gir HP tilgang til bestemte kommersielt tilgjengelige elektroniske og nettbaserte verktøy. Verktøyene er både selvhjelps- og agentbaserte, og beskrives nedenfor:

- ChatBot: Du finner ChatBot i HP TechPulse-portalen og i HPs søkeverktøy og kunnskapsbibliotek. Hovedformålet til ChatBot er å lede kunder til andre hjelperessurser basert på behov, og er dermed hovedstartpunktet for eventuelle problemer du støter på mens du bruker HP Wolf Protect and Trace.
- Vanlige spørsmål: For problemer der kunder føler at selvhjelp er passende, vil ChatBot føre dem til vanlige spørsmål for HP Wolf Protect and Trace. Vanlige spørsmål er utviklet for å gi raske og enkle svar på de vanligste problemene brukere støtter på når de bruker tjenesten.
- HPs tjenesteeksperter via programvare for ekstern systemtilgang: For problemer der selvhjelp ikke kan brukes, tilbyr HP kundestøtte gjennom direkte samhandlinger med HPs tjenesteeksperter gjennom en programvare for ekstern systemtilgang. Programvaren gir HPs tjenesteeksperter muligheten til å ta kontroll over kundens skjerm og gi en gjennomgang i hvordan HP TechPulse-portalen brukes, slik at kunden kan utføre de forespurte HP Wolf Protect and Trace-handlingene. Kunder kan henvises til disse HP-tjenesteeksperter via den samme ChatBot-tjenesten som beskrives ovenfor. En av HPs tjenesteeksperter vil, etter å ha blitt bedt om det, gjennomføre en e-postutveksling for å planlegge den eksterne avtalen.

HP TechPulse-portal: HP Wolf Protect and Trace drives av HP TechPulse, en programvareplattform for administrasjon av maskinparken som gir kunden muligheten til å se maskinparken med HP Wolf Protect and Trace-aktiverte enheter og utføre kommandoene for Finn, Lås og Slett. Kunder må ha passende lisenser for eventuelle underliggende fastvare som vil bli dekket under disse tjenestene.

For instruksjoner om hvordan HP TechPulse-portalen brukes og konfigureres, kan du se de detaljerte [Kunnskapsartiklene på nett](#).

HP TechPulse-programvaren kan lastes ned fra hpdaas.com/software.

Maskinvarekomponenter og BIOS: Vedvarende eller selvreparerende beskriver prosessen der programvaren overvåkes for å sikre at den kjøres riktig og blir reinstallert om nødvendig. For HP Wolf Protect and Trace finnes det vedvarende beskyttelse i flere trinn som starter i operativsystemet og avsluttes i en kombinasjon av maskinvarekomponenter og BIOS-et på enheten din. Når HP TechPulse installeres for første gang og onboarding-prosessen har blitt fullført, konfigureres HP Wolf Protect and Trace for kompatible enheter, og den vedvarende beskyttelsen aktiveres for HP TechPulse-programvaren.

Regler og ansvarsområder

Kundeansvar

HP TechPulse Portal-tilgang og onboarding-krav er som følger:

- Aksepter vilkår og betingelser for å ha programvareklienten på enhetene dine.
- Registrer enheter automatisk eller manuelt ved hjelp av instruksjonene levert av HP.
- Sørg for samsvar med programvarens lisenskrav.
- Feilsøk vanlige kundestøtteproblemer for sluttbrukere før det videresendes til HP kundestøtte.
- Tilbakestill operativsystemoppdateringer i tilfelle feil.
- Gi partnere fullmakt til å få tilgang til eller administrere kontoen, hvis aktuelt.

Ved forespørsel må kunden bistå HP med ekstern problemløsningsinnsats med følgende handlinger:

- Oppgi all nødvendig informasjon for at HP skal kunne levere rettidig og profesjonell ekstern støtte og gjøre det mulig for HP å avgjøre i hvilken grad produktet er kvalifisert for støtte.
- Starte selv-tester og installere og kjøre andre diagnostiske verktøy og programmer.
- Installere fastvareoppdateringer og oppdateringer som kan installeres av kunden.
- På forespørsel fra HP utføre andre rimelige aktiviteter for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemer.

Tjenestens begrensninger

Plattformkrav: HP Wolf Protect and Trace kan bare brukes på utvalgte HP-enheter, inkludert de som er oppført nedenfor. Du finner en komplett liste over kvalifiserte HP-enheter på <https://cpc2.ext.hp.com/>.

PLATTFORM-TYPE	SERIE	ENHETS
DT	800	HP EliteDesk 880 G8 tårn-PC
		HP EliteDesk 800 G8 tårn-PC
		HP Z1 G8 stasjonær tårn-PC
		HP EliteDesk 800 G8 PC med liten formfaktor
		HP EliteDesk 805 G8 PC med liten formfaktor
		HP EliteDesk 800 G8 stasjonær mini-PC
		HP EliteDesk 805 G8 stasjonær mini-PC
NB	mWS	HP ZBook Fury 17,3-tommers G8 mobil arbeidsstasjons-PC
		HP ZBook Fury 15,6-tommers G8 mobil arbeidsstasjons-PC
		HP ZBook Studio 15,6-tommers G8 mobil arbeidsstasjons-PC
		HP ZBook Create 15,6-tommers G8 bærbar PC
	1000	HP Dragonfly Folio 13,5-tommers G3 bærbar 2-i-1-PC
		HP Elite Dragonfly G2 bærbar PC
		HP Elite Dragonfly Max bærbar PC
		HP EliteBook x360 1040 G8 bærbar PC
		HP EliteBook x360 1030 G8 bærbar PC
		HP Elite x2 G8 nettbrett
	800	HP ZBook Firefly 15,6 tommers G8 mobil arbeidsstasjons-PC
		HP ZBook Firefly 14 tommers G8 mobil arbeidsstasjons-PC
		HP EliteBook 850 G8 bærbar PC
		HP EliteBook 840 G8 bærbar PC
		HP EliteBook 840 Aero G8 bærbar PC
		HP EliteBook 830 G8 bærbar PC
		HP EliteBook x360 830 G8 bærbar PC
		HP EliteBook 855 G8 bærbar PC
		HP EliteBook 845 G8 bærbar PC
		HP EliteBook 835 G8 bærbar PC
	600	HP ProBook 635 Aero G8 bærbar PC
		HP ProBook 630 G8 bærbar PC
		HP ProBook 640 G8 bærbar PC
		HP ProBook 650 G8 bærbar PC
		HP ProBook 630 G8 bærbar PC
		HP ProBook 640 G8 bærbar PC
		HP ProBook 650 G8 bærbar PC
	400	HP ProBook 440 14-tommers G9 bærbar PC
		HP ProBook 450 15,6-tommers G9 bærbar PC
		HP Pro x360 435 13,3-tommers G9 bærbar PC
HP ProBook 445 14-tommers G9 bærbar PC		
HP ProBook 455 15,6-tommers G9 bærbar PC		

Enhetslås: ITDM kan «Låse» en PC fra HP TechPulse-kontrollpanelet ved å utføre de neste trinnene:

1. ITDM kan åpne HP TechPulse-kontrollpanelet, finne PC-en som skal låses i kontrollpanelet, og velge PC-en.
2. Etter dette vil ITDM kunne se «Lås»-kommandoen og velge denne.
3. Dette vil utstede en forespørsel om låsing til godkjennerne.
4. Så snart det nødvendige antallet godkjennerne har godkjent forespørselen, kan «Lås»-kommandoen utføres. Hvis PC-enheten er slått på og koblet til internett, bør Lås-kommandoen bli utført om kort tid. Hvis PC-enheten er avslått eller frakoblet fra internett, blir den låst neste gang den slås på og kobles til internett.

Enhetsletting: ITDM kan «Slette» en PC fra HP TechPulse-kontrollpanelet ved å utføre de neste trinnene:

1. ITDM kan åpne HP TechPulse-kontrollpanelet, finne PC-en som skal slettes i kontrollpanelet, og velge PC-en.
2. Etter dette vil ITDM kunne se «Slett»-kommandoen og velge denne. Dette vil utstede en forespørsel om sletting til godkjennerne.
3. Så snart det nødvendige antallet godkjennerne har godkjent forespørselen, kan «Slett»-kommandoen utføres. Hvis PC-en er slått på og koblet til internett, bør Slett-kommandoen bli utført om kort tid. Hvis PC-enheten er avslått eller frakoblet fra internett, blir den slettet neste gang den slås på og kobles til internett.

Enhetens plasseringsnøyaktighet: Enhetens plasseringsnøyaktighet avhenger av kilden. Breddegrad og lengdegrad kan variere i henhold til følgende rekkevidder:

- GPS: innenfor ca. 10 meter
- Wi-Fi: mellom ca. 30 meter og 500 meter
- Mobiltårn: mellom ca. 300 meter og 3000 meter
- IP-adresse: mellom ca. 1000 meter og 5000 meter

Systemkrav

Se HP TechPulse [systemkrav](#).

Unntak

- Sikkerhetskopiering, gjenoppretting og støtte av operativsystemet, annen programvare og data.
- Driftstesting av applikasjoner eller tilleggstester forespurt eller påkrevd av deg.
- Feilsøking for kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer.
- Støtte for nettverksrelaterte problemer.
- Tjenester som er nødvendige på grunn av manglende innlemming av eventuelle systemrettinger, reparasjoner, oppdateringer eller endringer levert av HP.
- Tjenester som er nødvendige på grunn unnlattelse av å iverksette forebyggende tiltak som tidligere er tilrådd av HP.
- Tjenester som er nødvendige på grunn av feil behandling eller bruk av produktet.
- Tjenester som er nødvendige på grunn av uautoriserte forsøk på å installere, reparere, vedlikeholde eller endre maskinvare, fastvare eller programvare.

Personvern

HP TechPulse innhenter følgende kundedata for å utføre tjenesten.

DATASEKSJON	KOMPONENT/NAVN	TABELLSPEKIFIKASJONER (FELT)
Helse, Beholdning	Batteri	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/pages/viewpage.action?spaceKey=PPSDataDictionary&title=%5B-Bronze%5D+Battery
Helse, Beholdning	BatteriSkjerm	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Battery+Monitor
Helse	DiskFysisk	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+BIOS
Helse	Driverkrasj	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Driver+Crash
Helse	Grafikk	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
Beholdning	Win Install-oppdateringer	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Installed+Windows+Updates
Beholdning	Minne	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Memory+Physical
Beholdning	NV-minne	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+NVME+Drive
Beholdning	OS	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
Beholdning	Prossessor	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Processor
Beholdning	SmartDrive	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Smart+Drive
Beholdning	System	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+System
Systemverktøy	Systemovervåking	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/pages/viewpage.action?pageId=1081885921
Systemverktøy	Systemtilstandsovervåking	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+System+State+Monitor

Helse	Termisk	https://rndwiki.inc.hplicorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Thermal
Beholdning	Enhet	https://rndwiki.inc.hplicorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Unit
Helse	Windows-hendelser	https://rndwiki.inc.hplicorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Events
Helse	ah_windowsprocess-monitor	https://rndwiki.inc.hplicorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Process+Monitor
Helse	Windows-ytelse	https://rndwiki.inc.hplicorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Performance
Helse	Windows Runtime Monitor	https://rndwiki.inc.hplicorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Run-Time+Monitor
Beholdning	Win Install-oppdateringer	https://rndwiki.inc.hplicorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Installed+Windows+Updates
Programvare-oppdateringer	Windows-oppdateringer	https://rndwiki.inc.hplicorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Updates
Enhetsinformasjon	Enhet	https://rndwiki.inc.hplicorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_device
Programvarebeholdning	Enhets-app	https://rndwiki.inc.hplicorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_deviceapp
Enhetsinformasjon	Enhetsregistrering	https://rndwiki.inc.hplicorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_deviceenroll
Geo-plassering	Enhets plassering	https://rndwiki.inc.hplicorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_deviceolocation
Enhetsinformasjon	Enhetsstilstand	https://rndwiki.inc.hplicorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_devicestate
Helse	Enhetslagring	https://rndwiki.inc.hplicorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_devicestorage
BIOS-oppdateringer	Standard	https://rndwiki.inc.hplicorp.net/confluence/display/Hptm01/z_standard

Informasjonen oppbevares av HP så lenge tjenesten varer. Hvis kunden terminerer tjenesten, vil HP TechPulse oppbevare kundeopplysningene i 30 dager før de slettes.

Kjøp av HP Wolf Protect and Trace-tjenester og installering av HP TechPulse på kundens enheter forutsetter samtykke til datainnsamlingspolicyene skissert ovenfor.

Du finner fullstendige datainnsamlingspolicyer [på nett](#).

Tilgjengelige land

HP Wolf Protect and Trace er tilgjengelig i utvalgte land.
Gå til <https://cpc2.ext.hp.com/> for å bekrefte tilgjengelighet i ditt land.

Betingelser og vilkår

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

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

HP Wolf Protect and Trace kan ikke videreselges eller overføres til et annet selskap.

For mer informasjon om HP Wolf Protect and Trace, kan du gå til HP Wolf Security Services-siden på <https://www.hp.com/us-en/services/security.html>

Flere opplysninger

Kontakt den lokale HP-salgsrepresentanten eller kanalpartneren for mer informasjon, eller besøk hp.com/go/pcandprintservices.

Meld deg på for oppdateringer hp.com/go/getupdated

Del med kolleger



1. HP Wolf Protect and Trace selges separat og er kompatibel med utvalgte bærbare PC-er i HP 400-, 600-, 800- og 1000-serien, Windows-baserte bærbare PC-er, utvalgte 800 stasjonære PC-er og Z1 G8-arbeidsstasjoner. Funksjoner i HP Wolf Protect & Trace aktiveres gjennom fjerntilgang til målenheten. For å oppnå ønsket resultat, bør enheten derfor være påslått og koblet til Internett. HP Wolf Protect & Trace krever at kunden installerer HP TechPulse-agenten manuelt via en ett-klikksnedlasting fra hp.com/active-care, noe som muliggjør innsamling av informasjon relatert til enheten. HP TechPulse er en telemetri- og analyseplattform som leverer kritiske data rundt enheter og programmer, og selges ikke som en frittstående tjeneste. HP TechPulse følger de strenge personvernforskriftene i GDPR, og er sertifisert i ISO27001, ISO27701, ISO27017 og SOC2 type
2. for informasjonssikkerhet. Internettilgang med tilkobling til HP TechPulse-portalen kreves. For fullstendige systemkrav, gå til <http://www.hpdaas.com/requirements>. Available from your HP authorized sales representative. '2 Maskinvarestyrt refererer til HP Sure Run Gen4 og høyere, som er tilgjengelig på kompatible HP PC-er med denne tjenesten og krever Windows 10 og høyere.
3. Tjenestenivåer og svartider for HP Care Pack kan variere etter geografisk område. Tjenestene starter på datoen for maskinvarekjøpet. Visse begrensninger gjelder. Du finner mer informasjon på www.hp.com/go/cpc. HP-tjenester reguleres av HPs gjeldende tjenestevilkår, som kunden fikk oppgitt skriftlig eller muntlig på kjøpstidspunktet. Kunder kan i tillegg ha lovbestemte rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter påvirkes ikke på noen måte av HPs betingelser og vilkår for tjenesten eller den begrensede HP-garantien som gjelder for HP-produktet.

© Copyright 2021, 2023. HP Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for produktene og tjenestene fra HP gis i de uttrykkelige garantierklæringene som følger med slike produkter og tjenester. Ingenting i dette dokumentet skal tolkes som noen form for tilleggsgaranti. HP skal ikke holdes ansvarlig for redaksjonelle feil eller utelatelser som finnes i dette dokumentet. Apple, iPad, iPhone og OS X er varemerker som tilhører Apple Inc., registrert i USA og andre land. Android er et varemerke som tilhører Google Inc. Microsoft og Windows er registrerte varemerker som tilhører Microsoft Corporation i USA og/eller andre land.