

HP Wolf Protect and Trace



Tjänstöversikt

Skydda data på ett tillförlitligt sätt, spåra enhetsparken med HP-enheter och hindra obehöriga användare från att komma åt både filer och dokument i nätverket med HP Wolf Protect and Trace.¹ HP Wolf Protect and Trace drivs av HP TechPulse och erbjuder en komplett hårdvaruförstärkt sök-, lås- och raderingstjänst.³

Använd vår säkraste tjänst med tröskelkryptering för att hitta, låsa och radera data från alla era HP-enheter. Detta bidrar till att känsliga data skyddas.

Via den förenklade kontosidan i HP TechPulse kan IT-administratörer hantera borttappade eller stulna enheter snabbare och samtidigt övervaka genom HP Wolf Protect and Trace tillsammans med hälso- och skyddsstatus för alla enheter på en användarvänlig plattform.

Att tappa bort en viktig dator kan kosta mycket mer än pengar. Bidrar till att reducera riskerna och sänka kostnaderna som kan uppstå med att tappa bort en dator med HP Wolf Protect and Trace. För företag finns det nu ett mångsidigt sätt att lokalisera en borttappad eller stulen dator och enkelt låsa eller radera filer och data vid behov.

Fördelar med tjänsten

- Kommandot "Hitta" hjälper till att hitta borttappade eller stulna datorer via TechPulse Dashboard
- Kommandot "Lås" garanterar att datorer inte längre är tillgängliga för obehöriga användare
- Kommandot "Radera" tar bort data på datorer som inte kan återställas

Fördelar med tjänsten

- Drivs av HP TechPulse-teknik
- Tjänsten aktiveras på TechPulse-kontosidan
- Tröskelkryptering förhindrar skadlig användning om ITDM:ers datorer äventyras
- Finns tillgängligt via artikelnummer med Care Pack och Electronic Software Delivery (eSD)

Funktioner och specifikationer

Kommandot Hitta: Det här kommandot på enheten låter ITDM:er snabbt hitta en borttappad enhet. När enheten väl dyker upp på en karta kan ni bestämma er för att låsa eller radera den vilket skyddar data på enheten från obehörig åtkomst.

Kommandot Lås: Använd HPs säkraste tjänst med tröskelkryptering för att hitta, låsa och radera data från alla HP-enheter. Detta hjälper till att garantera att känsliga data skyddas. HP Wolf Protect and Trace låser enhetens inbyggda programvara som förhindrar att den startas även om disken byts ut. Att fjärrlåsa dator gör det även omöjligt för obehöriga användare att komma åt den och dess filer.^{1,3}

Kommandot Radera: Skydda data på ett säkert sätt, hantera parken med HP-enheter och hindra obehöriga användare från att komma åt filer och dokument i nätverket med HP Wolf Protect and Trace. HP Wolf Protect and Trace drivs av HP TechPulse som erbjuder en komplett hårdvaruförstärkt sök-, lås-, raderingstjänst. När en dator bedöms som omöjlig att återställa av en ITDM kan ni radera data och filer för att garantera att de förstörs och inte kan komma åt. HP Wolf Protect and Trace använder HP Secure Erase-teknik för att radera alla interna SSD-enheter och hårddiskar på ett säkert och effektivt sätt.

Beständighet: HP Wolf Protect and Trace använder hårdvaruförstärkt beständighet via HP Sure Run Gen4². Om HP TechPulse tas bort utan tillstånd installerar HP Sure Run om programvaran automatiskt.

Tröskelkryptering: Detta låter ITDM:er tilldela flera ITDM-godkännare som håller partiella nycklar för att låsa och radera en borttappad eller stulen dator.

HP Wolf Protect and Trace är en tjänst som kombineras i vissa Care Pack-alternativ med HP Active Care.

Leveransspecifikationer

Täckningsperiod: Täckningsperioden anger tidsperioden då när de beskrivna tjänsterna levereras på distans enligt tabellen nedan. Förfrågningar som tas emot utanför täckningsperioden loggas vid tidpunkten för samtalet och bekräftas nästa täckningsdag.

Alla täckningsperioder beror på lokal tillgänglighet. Kontakta det lokala HP-försäljningskontoret för mer information om tjänstens tillgänglighet.

TABELL 1: TIDSPERIOD FÖR TEKNISK SUPPORT PER REGION

	Latinamerika	Nordamerika	EMEA	APJ
Täckning (timmar/dagar per vecka, exklusive helgdagar)	5 DAGAR I VECKA (måndag-fredag)			
	11 timmar/dag	12 timmar/dag 5 dagar i veckan		
Öppettider	07.00-18.00 CST	06.00-18.00 MST	06.00-18.00 CET	06.00-18.00 IST
Stöd för följande språk	Spanska och portugisiska	USA: Engelska CA: Engelska och franska	Engelska	
Supportrutter	FAQ, chatbott, kunskapsbas, HPs sökverktyg, HPs serviceexperter			

Eskaleringshantering HP har etablerat formella eskaleringsprocedurer för att underlätta lösningen av komplexa incidenter på distans. Den lokala HP-avdelningen koordinerar eskalering av incidenter, hittar rätt kompetens hos lämpliga HP-resurser och/eller hos utvald tredje part för att hjälpa till att lösa problemet.

Elektronisk lösning för fjärrsupport: För kompatibla produkter¹ erbjuder den elektroniska fjärrsupportlösningen en robust felsökning via programvaror med fjärråtkomst till systemet. Detta gör det möjligt för HPs supportspecialister att tillhandahålla effektivare felsökning och snabbare problemlösning. HPs supportspecialister använder endast fjärråtkomst till systemet med kundens behörighet.

Fjärrsupport: Som del av denna tjänst erbjuder HP tillgång till vissa kommersiellt tillgängliga elektroniska och webbaserade verktyg. Verktygen är både agentbaserade och använder självhjälp såsom beskrivs nedan:

- Chatbott: Vår chatbott kan hittas i HP TechPulse-portalen såväl som i HPs sökverktyg och kunskapsbibliotek. Det primära syfte med vår chatbott är att vägleda kunder till andra supportresurser baserat på behoven och är som sådan den viktigaste utgångspunkten för alla problem ni stöter på medan HP Wolf Protect and Trace används.
- Vanliga frågor: För frågor där kunden anser att självhjälp är lämpligt vägleder vår chatbott dem till vår FAQ för HP Wolf Protect and Trace. Vår FAQ är designad för att snabbt och enkelt svara på de vanligaste problemen som användare stöter på medan de använder tjänsten.
- HPs serviceexperter via programvaror med fjärråtkomst till systemet: För frågor där självhjälp inte kan användas erbjuder HP kundsupport genom direkt interaktion med HPs serviceexperter via programvaror med fjärråtkomst till systemet. Programvaran gör det möjligt för HPs serviceexperter att ta kontroll över kundens skärm och vägleda denne till att använda TechPulse-portalen för att utföra de begärda åtgärderna från HP Wolf Protect och Trace. Kunder kan hänvisas till HPs serviceexperter via samma chatbott som beskrivs ovan. När så efterfrågad skickar en HP-serviceexpert ett e-postmeddelande för att schemalägga fjärrmötet.

TechPulse-portal: HP Wolf Protect and Trace drivs av HP TechPulse – en programvaruplattform för administration av enhetsparker – som låter kunden se sin enhetspark med HP Wolf Protect and Trace-aktiverade enheter samt utföra kommandona Hitta, Lås och Radera. Kunder måste inneha lämpliga licenser för all underliggande inbyggd programvara som kommer att omfattas av dessa tjänster.

Se de detaljerade [kunskapsartiklarna online](#) för instruktioner om hur ni använder och konfigurerar HP TechPulse-portalen.

TechPulse-programvaran kan laddas ned på hpdaas.com/software.

Hårdvarukomponenter och BIOS: Beständighet eller självläkning beskriver processen genom vilken programvara övervakas för att garantera att den körs korrekt och kan installeras om vid behov. För HP Wolf Protect and Trace finns en beständighet i flera steg som börjar vid operativsystemet och slutar i en kombination av hårdvarukomponenter och enhetens BIOS. När HP TechPulse installeras för första gången, och registreringen har slutförts, konfigureras HP Wolf Protect and Trace för kompatibla enheter och beständighetskapaciteten aktiveras för HP TechPulse-programvaran.

Regler och ansvar

Kundens åtaganden

Åtkomsten till och krav på registrering för HP TechPulse-portalen sker enligt

följande:

- Acceptera villkoren för att ha programklienten på era enheter.
- Registrera enheter automatiskt eller manuellt med instruktionerna som tillhandahålls av HP.
- Säkerställ att licensieringskraven för program och applikationer efterlevs.
- Felsök vanliga problem med slutanvändarsupport innan ni eskalerar till HPs support.
- Återställ OS-uppdateringar vid fel på produkter.
- Auktorisera partners att komma åt eller hantera kontot, om tillämpligt.

På begäran måste kunden stödja HPs problemlösning på distans med följande åtgärder:

- Tillhandahålla all nödvändig information som låter HP leverera professionell fjärrsupport i tid och även att HP kan bestämma nivån på berättigad support.
- Starta självtester och installera och köra andra diagnostikverktyg och program.
- Installera uppdateringar av inbyggd programvara och korrigeringar som kan installeras av kunder.
- Utföra andra lämpliga aktiviteter som begärs av HP för att hjälpa HP att identifiera eller lösa problem.

Begränsningar i tjänsten

Plattformskrav: HP Wolf Protect and Trace kan endast användas på utvalda HP-enheter, inklusive de som anges nedan. Besök <https://cpc2.ext.hp.com/> för en fullständig lista över berättigade HP-enheter.

TYP AV PLATTFORM	SERIEN	ENHETENS
SD	800	HP EliteDesk 880 G8 Tower
		HP EliteDesk 800 G8 Tower
		HP Z1 G8 Tower Desktop PC
		HP EliteDesk 800 G8 SFF
		HP Elite Desk 805 G8 SFF
		HP EliteDesk 800 G8 Desktop Mini PC
		HP EliteDesk 805 G8 Desktop Mini PC
BD	mWS	HP ZBook Fury 17,3 tum G8 Mobile Workstation PC
		HP ZBook Fury 15,6 tum G8 Mobile Workstation PC
		HP ZBook Studio 15,6 tum G8 Mobile Workstation PC
		HP ZBook Create 15,6 tum G8 Notebook PC
	1000	HP Dragonfly Folio 13,5 tum 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 tum G8 Mobile Workstation PC
		HP ZBook Firefly 14 tum 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 tum G9 Notebook PC
		HP ProBook 450 15,6 tum G9 Notebook PC
		HP Pro x360 435 13,3 tum G9 Notebook PC
HP ProBook 445 14 tum G9 Notebook PC		
HP ProBook 455 15,6 tum G9 Notebook PC		

Enhetslås: En ITDM kan "Låsa" en dator från TechPulse-kontosidan med följande steg:

1. En ITDM kan öppna TechPulse-kontosidan, hitta datorn som är avsedd att låsas och sedan välja den.
2. En ITDM ser sedan kommandot "Lås" och kan välja det.
3. Detta utfärdar en låsbegäran till godkännarna.
4. När det erforderliga antalet godkännare har godkänt begäran är kommandot "Lås" redo att exekveras. Om datorn är påslagen och ansluten till internet bör låskommandot exekveras efter en kort stund. Om datorn är avstängd eller inte är ansluten till internet kommer den att låsas nästa gång den slås på och anslutas till internet.

Radera enheter: En ITDM kan "Radera" en dator från TechPulse-kontosidan med följande steg:

1. En ITDM kan öppna TechPulse-kontosidan, hitta datorn som är avsedd att raderas och sedan välja den.
2. En ITDM ser sedan kommandot "Radera" och kan välja det. Detta utfärdar en begäran om radering till godkännarna.
3. När det erforderliga antalet godkännare har godkänt begäran är kommandot "Radera" redo att exekveras. Om datorn är påslagen och ansluten till internet exekveras kommandot att radera efter en kort stund. Om datorn är avstängd eller inte är ansluten till internet kommer den att raderas nästa gång den slås på och ansluts till internet.

Enhetens platsnoggrannhet: Enhetens platsnoggrannhet beror på dess källa. Latitud och longitud kan variera beroende på följande intervall:

- GPS: inom ca 10 meter
- Wi-Fi: mellan ca 30 meter och 500 meter
- Mobilmaster: mellan ca 300 meter och 3000 meter
- IP-adress: mellan ca 1000 meter och 5000 meter

Systemkrav

Se [systemkraven](#) för HP TechPulse.

Undantag

- Säkerhetskopiering, återställning och support av operativsystemet, annan programvara och data.
- Operativa tester av program eller ytterligare tester som begärs eller krävs av er.
- Felsökning för sammankoppling eller kompatibilitetsproblem.
- Support för nätverksrelaterade problem.
- Service som krävs på grund av att systemkorrigeringar, reparation, korrigeringar eller modifiering som tillhandahölls av HP inte implementerades.
- Service som krävs på grund av ni inte vidtog åtgärder för att undvika problem som HP redan hade påpekat.
- Service som krävs på grund av felaktig behandling eller användning av produkten.
- Service som krävs på grund av obehöriga försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, inbyggd programvara eller annan programvara.

Dataintegritet

HP TechPulse samlar in följande kunddata för att kunna erbjuda tjänsten.

DATASEKTION	KOMPONENT/ NAMN	TABELLSPECIFIKATIONER (FÄLT)
Status, inventarier	Batteri	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/pages/viewpage.action?spaceKey=PPSDataDictionary&title=%5B-Bronze%5D+Battery
Status, inventarier	Batteriövervakning	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Battery+Monitor
Status	Fysisk disk	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+BIOS
Status	Krasch av drivrutin	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Driver+Crash
Status	Grafikkort	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Graphics
BIOS	HP Bios	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+HP+BIOS
Inventarier	Installerade uppdateringar i Windows	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Installed+Windows+Updates
Inventarier	Minne	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Memory+Physical
Inventarier	NV-minne	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+NVME+Drive
Inventarier	Operativsystem	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Operating+System
Drivrutin	PnP	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+PnP+Driver
Inventarier	Processor	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Processor
Inventarier	SmartDrive	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Smart+Drive
Inventarier	System	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+System
Systemprogram	Systemövervakning	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/pages/viewpage.action?pagelId=1081885921
Systemprogram	Övervakning av systemtillstånd	https://rndwiki.inc.hpinc.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+System+State+Monitor

Status	Kyning	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Thermal
Inventarier	Enhet	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Unit
Status	Windows-händelser	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Events
Status	ah_windowsprocess-monitor	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Process+Monitor
Status	Windows-prestanda	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Performance
Status	Windows Runtime Monitor	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Run-Time+Monitor
Inventarier	Installerade uppdateringar i Windows	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Installed+Windows+Updates
Programuppdateringar	Windows-uppdateringar	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Updates
Enhetsinfo	Enhet	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_device
Programvaruinventering	Enhetsapp	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_deviceapp
Enhetsinfo	Registrera enhet	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_deviceenroll
Geografisk plats	Enhetsplats	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_devicelocation
Enhetsinfo	Enhetsstatus	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_devicestate
Status	Enhetslagring	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_devicestorage
BIOS-uppdateringar	Standard	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/z_standard

Data sparas av HP under hela tjänsteperioden. Om kunden säger upp tjänsten behåller HP TechPulse kunddata i 30 dagar innan de raderas.

Köpet av tjänsten HP Wolf Protect and Trace och installationen av HP TechPulse på kundens enheter, förutsätter samtycke till de policyer om datainsamling som beskrivs ovan.

Fullständiga policyer för datainsamling finns [online](#).

Tillgänglighet i olika länder

HP Wolf Protect and Trace är tillgängligt i utvalda länder. Besök <https://cpc2.ext.hp.com/> för att bekräfta tillgängligheten i ett önskat land.

Villkor

Se de [kompletta villkoren](#) för Care Pack.

Villkor gällande HP TechPulse:
Se de [kompletta villkoren](#) för HP TechPulse.

HP Wolf Protect and Trace kan inte säljas på nytt eller överföras till ett annat företag.

Besök sidan för HP Wolf Security Services på <https://www.hp.com/us-en/services/security.html> för mer information om HP Wolf Protect and Trace.

Mer information

Kontakta er lokala HP-säljare eller kanalpartner för mer information eller besök hp.com/go/pcandprintservices.

Registrera er för uppdateringar på hp.com/go/getupdated

Dela med kollegor



1. HP Wolf Protect and Trace säljs separat och är kompatibel med utvalda HP 400-, 600-, 800- och 1000-serien, Windows-baserade bärbara datorer, utvalda stationära datorer i 800-serien och Z1 G8 workstations. Funktionaliteterna och funktionerna i HP Wolf Protect and Trace aktiveras med fjärråtkomst till målenheten och enheten bör därför vara påslagen och ansluten till internet för önskat resultat. HP Wolf Protect and Trace kräver att HP TechPulse-agenten installeras manuellt av kunden med en enkel nedladdning på hp.com/active-care. Detta möjliggör insamlingen av information relaterad till enheten. HP TechPulse är en plattform för telemetri och analys som tillhandahåller kritiska data avseende enheter och program. Den säljs inte som en fristående tjänst. HP TechPulse följer stränga GDPR-sekretessbestämmelser och är ISO27001-, ISO27701-, ISO27017- och SOC2 Type2-
2. certifierad för informationssäkerhet. Internetåtkomst med anslutning till TechPulse-portalen krävs. Fullständiga systemkrav finns på <http://www.hpdaas.com/requirements>. Tillgänglig från en auktoriserad HP-försäljare. Med hårdvaruförstärkt avses HP Sure Run Gen4 och senare som är tillgängligt på HP-datorer, som är kompatibla med den här tjänsten och kräver Windows 10 och senare.
3. Tjänstenivåer och svarstider för HP Care Pack-tjänster kan variera mellan olika geografiska områden. Tjänsten påbörjas vid hårdvarans inköpsdatum. Restriktioner och begränsningar gäller. Mer information finns på www.hp.com/go/cpc. HP-tjänsterna lyder under HPs tillämpliga villkor för den tjänst som levereras till eller anges för kunden vid tidpunkten för köpet. Kunden kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter i enlighet med gällande lokala lagar och dessa rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs villkor och bestämmelser för tjänsten eller av den begränsade HP-garanti som gäller för er HP-produkt.

© Copyright 2021, 2023. HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att ändras utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för produkter och tjänster från HP beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Ingenting i detta dokument ska betraktas som en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, tryckfel eller utelämnad information i detta dokument. Apple, iPad, iPhone och OS X är varumärken som tillhör Apple Inc. och är registrerade i USA och andra länder. Android är ett varumärke som tillhör Google Inc. Microsoft och Windows är registrerade varumärken som tillhör Microsoft Corporation i USA och/eller andra länder.