

HP Wolf Protect and Trace



Présentation du service

Protégez efficacement vos données, suivez votre parc d'appareils HP et empêchez les utilisateurs non autorisés d'accéder à vos fichiers et documents sur votre réseau avec HP Wolf Protect and Trace¹. Optimisé par HP TechPulse, HP Wolf Protect and Trace fournit un service complet de localisation, de verrouillage et d'effacement renforcé par le matériel³.

Utilisez notre service le plus sûr avec une cryptographie à seuil pour trouver, verrouiller et effacer les données de tous vos appareils HP, afin d'assurer la protection de vos informations sensibles.

Grâce au tableau de bord simplifié de HP TechPulse, l'administrateur informatique peut réagir plus rapidement en cas de déclaration de perte ou de vol d'appareils, en surveillant, grâce à HP Wolf Protect and Trace, l'état et la protection de tous les appareils à partir d'une seule plateforme conviviale.

La perte d'un ordinateur important peut coûter bien plus que de l'argent. Contribuez à atténuer les risques et à réduire les coûts associés à la perte d'un PC avec HP Wolf Protect and Trace. Vous disposez désormais d'un moyen complet de localiser un ordinateur égaré ou volé et de le verrouiller ou d'en effacer facilement les fichiers et les données si nécessaire.

Avantages du service

- La commande « Find » (Chercher) permet de localiser les PC égarés ou volés à partir de votre tableau de bord HP TechPulse
- La commande « Lock » (Verrouiller) permet d'empêcher tout accès aux PC par des utilisateurs non autorisés
- La commande « Erase » (Effacer) supprime les données des PC irrécupérables

Points forts du service

- Optimisé par la technologie HP TechPulse
- Service activé dans le tableau de bord HP TechPulse
- La cryptographie à seuil empêche toute utilisation malveillante, si le PC des DSI est compromis
- Disponible via les références HP Care Pack et Electronic Software Delivery (eSD)

Caractéristiques et spécifications

Commande Find : cette commande sur votre appareil permet aux DSI de localiser rapidement un appareil égaré. Dès que l'appareil apparaît sur une carte, vous pouvez décider de le verrouiller ou de l'effacer, protégeant ainsi les données qu'il contient contre tout accès non autorisé.

Commande Lock : utilisez la solution de service la plus sécurisée de HP avec une cryptographie à seuil pour trouver, verrouiller et effacer les données de tous vos appareils HP, assurant ainsi la protection de vos informations sensibles. HP Wolf Protect and Trace verrouille l'appareil au niveau du micrologiciel, ce qui l'empêche de démarrer même si son unité de stockage a été remplacée. De plus, le verrouillage de votre PC à distance empêche les utilisateurs non autorisés d'y accéder ainsi qu'à vos fichiers^{1,3}.

Commande Erase : protégez vos données de manière fiable, gérez votre parc d'appareils HP et empêchez les utilisateurs non autorisés d'accéder à vos fichiers et documents sur votre réseau avec HP Wolf Protect and Trace. Grâce à HP TechPulse, HP Wolf Protect and Trace offre un service complet de recherche, de verrouillage et d'effacement renforcé par le matériel. Lorsqu'un PC est jugé irrécupérable par le DSI, vous pouvez désormais en effacer les données et les fichiers pour vous assurer qu'ils sont détruits et non accessibles. HP Wolf Protect and Trace utilise la technologie HP Secure Erase pour effacer tous les disques durs et SSD internes d'un appareil de manière sûre et efficace.

Persistance : HP Wolf Protect and Trace utilise la persistance renforcée par le matériel via HP Sure Run de 4^e génération². Si HP TechPulse est supprimé sans autorisation, HP Sure Run réinstalle le logiciel automatiquement.

Cryptographie à seuil : cela permet aux DSI de désigner plusieurs approbateurs détenant des clés partielles pour verrouiller et effacer un PC perdu ou volé.

HP Wolf Protect and Trace est un service qui est combiné dans certaines options de Care Pack avec HP Active Care.

Spécifications de distribution

Fenêtre de couverture : la fenêtre de couverture spécifie la période pendant laquelle les services décrits sont fournis à distance, comme le montre le tableau ci-dessous. Les demandes reçues en dehors de cette fenêtre de couverture seront enregistrées au moment de l'appel et feront l'objet d'un accusé de réception le jour ouvré suivant.

Les fenêtres de couverture dépendent de la disponibilité locale. Pour plus de détails sur la disponibilité d'un service, veuillez contacter un service commercial HP local.

TABLEAU 1 : FENÊTRE DE COUVERTURE DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE PAR RÉGION

	Amérique latine	Amérique du Nord	EMOA	APJ
Couverture (heures/jours par semaine, hors jours fériés)	5 JOURS PAR SEMAINE (du lundi au vendredi)			
	11 heures/jour	12 heures/jour sur 5 jours		
Horaires	7 h à 18 h HNC	6 h à 18 h MST	6 h à 18 h CET	6 h à 18 h IST
Langue de l'assistance	Espagnol et portugais	États-Unis : Anglais CA : Anglais et français	Anglais	
Modes d'assistance	FAQ, agent conversationnel, base de connaissances, outils de recherche HP, expert HP			

Gestion des paliers d'intervention : pour faciliter la résolution des incidents complexes, HP a défini des procédures formelles de paliers d'intervention à distance. Pour faciliter la résolution des problèmes, les managers HP locaux coordonnent la remontée des informations relatives aux incidents et font appel aux compétences des ressources appropriées (HP et/ou tiers sélectionnés).

Solution d'assistance électronique à distance : pour les produits éligibles¹, la solution de support électronique à distance assure un dépannage efficace via un logiciel d'accès à distance au système, permettant aux spécialistes de l'assistance HP de résoudre rapidement les problèmes. Les spécialistes de l'assistance HP n'utiliseront l'accès au système à distance qu'avec l'autorisation du client.

Assistance à distance : dans le cadre de ce service, HP propose l'accès à des outils électronique ou en ligne, disponibles dans le commerce. Ces outils d'auto-assistance et basés sur des agents sont décrits ci-dessous :

- Agent conversationnel : l'agent conversationnel est disponible sur le portail HP TechPulse ainsi que dans les outils de recherche et la bibliothèque de connaissances HP. L'objectif principal de l'agent conversationnel est de diriger les clients vers d'autres ressources d'aide en fonction de leurs besoins. Il s'agit donc d'un point de départ essentiel pour tout problème rencontré lors de l'utilisation de HP Wolf Protect and Trace.
- Foire aux questions : pour les problèmes pour lesquels le client estime que l'auto-assistance est appropriée, l'agent conversationnel l'oriente vers la FAQ de HP Wolf Protect and Trace. La FAQ est conçue pour répondre rapidement et simplement aux questions les plus courantes que les utilisateurs se posent lors de l'utilisation du service.
- Experts HP via un logiciel d'accès à distance au système : pour les problèmes pour lesquels l'auto-assistance n'est pas applicable, HP offre au client une assistance interactive directe avec les experts HP, grâce à un logiciel d'accès à distance au système. Ce logiciel permet aux experts HP de prendre le contrôle de l'écran du client pour l'aider à utiliser le portail HP TechPulse et à exécuter les

actions HP Wolf Protect and Trace demandées. Les clients peuvent être dirigés vers ces experts HP par le biais de l'agent conversationnel décrit ci-dessus. Après avoir été contacté, l'expert HP procède à un échange par e-mail pour planifier le rendez-vous à distance.

Portail HP TechPulse : HP Wolf Protect and Trace est alimenté par HP TechPulse, une plateforme logicielle de gestion de parc qui permet au client de visualiser son parc d'appareils HP Wolf Protect and Trace et d'exécuter les commandes Find, Lock et Erase. Les clients doivent disposer des licences appropriées pour tout micrologiciel sous-jacent qui sera couvert par ces services.

Pour obtenir des instructions sur la manière d'utiliser et de configurer le portail HP TechPulse, veuillez vous reporter aux articles détaillés des [Articles de connaissance en ligne](#).

Le logiciel HP TechPulse peut être téléchargé à l'adresse hpdaas.com/software.

Composants matériels et BIOS : la persistance ou l'auto-réparation décrit le processus par lequel un logiciel est surveillé pour s'assurer qu'il fonctionne correctement et est réinstallé si nécessaire. Dans le cas de HP Wolf Protect and Trace, une persistance en plusieurs étapes est initiée dans le système d'exploitation et s'achève au niveau des différents composants matériels et du BIOS de votre appareil. Lorsque HP TechPulse est installé pour la première fois et que le processus d'intégration est terminé, HP Wolf Protect and Trace est configuré pour les appareils compatibles et les capacités de persistance sont activées pour le logiciel HP TechPulse.

Règles et responsabilités

Responsabilités du client

Les conditions d'accès et d'intégration au portail HP TechPulse sont les suivantes :

- accepter les conditions générales pour avoir le logiciel client sur vos appareils ;
- enregistrer automatiquement ou manuellement les appareils en suivant les instructions fournies par HP ;
- assurer la conformité avec les exigences en matière de licences logicielles ;
- résoudre les problèmes les plus courants des utilisateurs avant de faire appel à l'assistance HP ;
- en cas d'échec des mises à jour des systèmes d'exploitation, rétablir une version antérieure ;
- le cas échéant, autoriser des partenaires à accéder au compte ou à le gérer.

Sur demande, le client doit soutenir les efforts de résolution de problèmes à distance déployés par HP en mettant en place les mesures suivantes :

- fournir toutes les informations nécessaires pour que HP puisse apporter une assistance professionnelle à distance en temps voulu et déterminer le niveau d'admissibilité à l'assistance ;
- lancer des tests automatiques ainsi qu'installer et exécuter d'autres programmes et outils de diagnostic ;
- installer les mises à jour et les correctifs du micrologiciel installables par le client ;
- sur demande de HP, exécuter toutes activités raisonnables pouvant aider HP à identifier ou à résoudre les problèmes.

Limites du service

Configuration requise par la plateforme : HP Wolf Protect and Trace n'est utilisable que sur certains appareils HP, dont ceux énumérés ci-dessous. Pour obtenir la liste complète des appareils HP éligibles, veuillez consulter le site <https://cpc2.ext.hp.com/>.

TYPE DE PLATEFORME	GAMME	Nom de l'
PC Fixe	800	Tour HP EliteDesk 880 G8
		Tour HP EliteDesk 800 G8
		Tour HP Z1 G8
		Ordinateur faible encombrement HP EliteDesk 800 G8
		Ordinateur faible encombrement HP EliteDesk 805 G8
		Mini-ordinateur de bureau HP EliteDesk 800 G8
		Mini-ordinateur de bureau HP EliteDesk 805 G8
PC Portable	Station de travail mobile	Station de travail mobile HP ZBook Fury G8 17,3 pouces
		Station de travail mobile HP ZBook Fury G8 15,6 pouces
		Station de travail mobile HP ZBook Studio G8 15,6 pouces
	1000	Ordinateur portable HP ZBook Create G8 15,6 pouces
		Ordinateur portable 2-en-1 HP Dragonfly Folio G3 13,5 pouces
		Ordinateur portable HP Elite Dragonfly G2
		Ordinateur portable HP Elite Dragonfly Max
		Ordinateur portable HP EliteBook x360 1040 G8
		Ordinateur portable HP EliteBook x360 1030 G8
	800	Tablette HP Elite x2 G8
		Station de travail mobile HP ZBook Firefly G8 15,6 pouces
		Station de travail mobile HP ZBook Firefly G8 14 pouces
		Ordinateur portable HP EliteBook 850 G8
		Ordinateur portable HP EliteBook 840 G8
		Ordinateur portable HP EliteBook 840 Aero G8
		Ordinateur portable HP EliteBook 830 G8
		Ordinateur portable HP EliteBook x360 830 G8
		Ordinateur portable HP EliteBook 855 G8
		Ordinateur portable HP EliteBook 845 G8
	Ordinateur portable HP EliteBook 835 G8	
	600	Ordinateur portable HP ProBook 635 Aero G8
		Ordinateur portable HP ProBook 630 G8
		Ordinateur portable HP ProBook 640 G8
		Ordinateur portable HP ProBook 650 G8
		Ordinateur portable HP ProBook 630 G8
		Ordinateur portable HP ProBook 640 G8
		Ordinateur portable HP ProBook 650 G8
400	Ordinateur portable HP ProBook 440 G9 14 pouces	
	Ordinateur portable HP ProBook 450 G9 15,6 pouces	
	Ordinateur portable HP Pro 435 x360 G9 13,3 pouces	
	Ordinateur portable HP ProBook 445 G9 14 pouces	
	Ordinateur portable HP ProBook 455 G9 15,6 pouces	

Verrouillage de l'appareil : le DSI peut « verrouiller » un PC à partir du tableau de bord HP TechPulse en procédant comme suit.

1. Le DSI peut ouvrir le tableau de bord HP TechPulse, trouver le PC qui doit être verrouillé dans le tableau de bord et sélectionner ce PC.
2. Le DSI pourra alors voir la commande « Lock » et la sélectionner.
3. Cela enverra une demande de verrouillage aux approbateurs.
4. Une fois que le nombre requis d'approbateurs ont approuvé la demande, la commande « Lock » est prête à être exécutée. Si le PC est sous tension et connecté à Internet, il exécute rapidement la commande de verrouillage. Si le PC est éteint ou déconnecté d'Internet, il sera verrouillé dès sa prochaine mise sous tension et connexion à Internet.

Effacement de l'appareil : le DSI peut « effacer » un PC à partir du tableau de bord HP TechPulse en procédant comme suit.

1. Le DSI peut ouvrir le tableau de bord HP TechPulse, trouver le PC qui doit être effacé dans le tableau de bord et sélectionner ce PC.
2. Le DSI peut alors voir la commande « Erase » et la sélectionner. Cela envoie une demande d'effacement aux approbateurs.
3. Une fois que le nombre requis d'approbateurs ont approuvé la demande, la commande « Erase » est prête à être exécutée. Si le PC est sous tension et connecté à Internet, il exécute rapidement la commande d'effacement. Si le PC est éteint ou déconnecté d'Internet, il sera effacé dès sa prochaine mise sous tension et connexion à Internet.

Précision de l'emplacement de l'appareil : la précision de l'emplacement de l'appareil dépend de sa source. La latitude et la longitude peuvent varier selon les portées suivantes :

- GPS : d'environ 10 mètres
- Wi-Fi : d'environ 30 à 500 mètres
- Antennes de téléphonie mobile : d'environ 300 à 3 000 mètres
- Adresse IP : d'environ 1 000 à 5 000 mètres

Configuration système requise

Consultez la [configuration système requise](#) par HP TechPulse.

Exclusions

- Sauvegarde, récupération et assistance relatives au système d'exploitation, à d'autres logiciels et aux données.
- Tests fonctionnels des applications ou tests complémentaires demandés ou exigés par vous-même.
- Dépannage de problèmes d'interconnectivité et de compatibilité.
- Assistance pour les problèmes liés au réseau.
- Services rendus obligatoires par votre incapacité à exécuter toute correction système, réparation, application de correctif ou modification demandée par HP.
- Services rendus obligatoires par l'incapacité à appliquer une mesure préventive ou corrective conseillée par HP.
- Services rendus obligatoires par des pratiques incorrectes d'utilisation ou de traitement des produits considérés.
- Services rendus obligatoires par des initiatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, de logiciels et/ou de micrologiciels.

Confidentialité des données

HP TechPulse recueille les données suivantes sur les clients afin de permettre l'exécution du service.

SECTION DES DONNÉES	COMPOSANT/ NOM	TABLEAU DES SPÉCIFICATIONS (CHAMPS)
État, Inventaire	Batterie	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/pages/viewpage.action?spaceKey=PPSDataDictionary&title=%5B-Bronze%5D+Battery
État, Inventaire	Surveillance de la batterie	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Battery+Monitor
État	Disque physique	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+BIOS
État	Incident de pilote	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Driver+Crash
État	Carte graphique	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
Inventaire	Installation de mises à jour Windows	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Installed+Windows+Updates
Inventaire	Mémoire	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Memory+Physical
Inventaire	Mémoire non volatile	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+NVME+Drive
Inventaire	Système d'exploitation	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Operating+System
Pilote	Plug-and-Play	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+PnP+Driver
Inventaire	Processeur	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Processor
Inventaire	SmartDrive	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Smart+Drive
Inventaire	Système	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+System
Utilitaire système	Surveillance du système	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/pages/viewpage.action?pagelId=1081885921
Utilitaire système	Surveillance de l'état du système	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+System+State+Monitor

État	Température	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Thermal
Inventaire	Unité	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Unit
État	Événements Windows	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Events
État	ah_windowsprocess-monitor	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Process+Monitor
État	Performance de Windows	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Performance
État	Surveillance de l'exécution de Windows	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Run-Time+Monitor
Inventaire	Installation de mises à jour Windows	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Installed+Windows+Updates
Mises à jour logicielles	Mises à jour Windows	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/PPSDataDictionary/%5BBronze%5D+Windows+Updates
Infos sur l'appareil	Appareil	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_device
Inventaire des logiciels	Applications de l'appareil	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_deviceapp
Infos sur l'appareil	Inscription de l'appareil	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_deviceenroll
Emplacement géographique	Emplacement de l'appareil	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_devicelocation
Infos sur l'appareil	État de l'appareil	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_devicestate
État	Stockage de l'appareil	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/tm_devicestorage
Mises à jour du BIOS	Standard	https://rndwiki.inc.hpincorp.net/confluence/display/Hptm01/z_standard

Ces données sont conservées par HP pendant toute la durée du service. Si le client met fin au service, HP TechPulse conserve ses données pendant 30 jours avant de les supprimer.

L'achat du service HP Wolf Protect and Trace et l'installation de HP TechPulse sur les appareils du client supposent le consentement aux politiques de collecte de données décrites ci-dessus.

Les politiques complètes de collecte de données sont disponibles [en ligne](#).

Disponibilité dans les pays

HP Wolf Protect and Trace est disponible dans certains pays. Veuillez consulter le site <https://cpc2.ext.hp.com/> pour confirmer la disponibilité dans le pays souhaité.

Conditions générales

Consultez les détails complets des [conditions générales](#) des services HP Care Pack.

Conditions générales de HP TechPulse :

Consultez les détails complets des [conditions générales](#) de HP TechPulse

HP Wolf Protect and Trace ne peut être revendu ou cédé à une autre entreprise.

Pour plus d'informations sur HP Wolf Protect and Trace, veuillez consulter la page HP Wolf Security Services à l'adresse <https://www.hp.com/us-en/services/security.html>

Pour plus d'informations

Prenez contact avec votre représentant commercial ou votre partenaire de distribution local pour plus d'informations ou rendez-vous sur hp.com/go/pcandprintservices.

Abonnez-vous aux mises à jour hp.com/go/getupdated

Partagez ce document   

1. HP Wolf Protect and Trace est vendu séparément et est compatible avec certains ordinateurs portables sous Windows des gammes HP 400, 600, 800 et 1000, certains ordinateurs de bureau 800 et les stations de travail Z1 G8. Les caractéristiques et fonctions de HP Wolf Protect and Trace sont activées par un accès à distance à l'appareil cible. Par conséquent, pour obtenir le résultat souhaité, l'appareil doit être sous tension et connecté à Internet. HP Wolf Protect and Trace nécessite que l'agent HP TechPulse soit installé manuellement par le client via un téléchargement en un clic sur hp.com/active-care, qui permet alors de collecter les informations relatives à l'appareil. HP TechPulse est une plateforme de télémétrie et d'analyse qui fournit des données critiques sur les appareils et les applications. Ce service n'est pas vendu séparément. HP TechPulse respecte les règles strictes du RGPD en matière de confidentialité et est certifié ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 et de type SOC2
2. pour la sécurité de l'information. Un accès à Internet avec connexion au portail HP TechPulse est nécessaire. Pour tous les détails sur la configuration système requise, rendez-vous sur <http://www.hpdaas.com/requirements>. Disponible auprès de votre représentant agréé HP. 2 Le terme « renforcé par le matériel » fait référence à HP Sure Run de 4^e génération et ultérieures, qui est disponible sur les ordinateurs HP compatibles avec ce service et nécessite Windows 10 ou version ultérieure.
3. Les délais d'intervention et les niveaux des services HP Care Pack peuvent varier en fonction du pays. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour plus de précisions, rendez-vous sur www.hp.com/go/cpc. Les services HP sont régis par les conditions générales HP applicables au service considéré ou indiquées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits juridiques supplémentaires au client. Ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions générales de service HP, ni par la garantie limitée HP fournie avec les produits HP.

© Copyright 2021, 2023. HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont énoncées dans les déclarations de garantie expresse fournies avec ces produits et services. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document. Apple, iPad, iPhone et OS X sont des marques déposées d'Apple Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays. Android est une marque de Google Inc. Microsoft et Windows sont des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.