

Informations internes et confidentielles HP. Elles peuvent être en partie ou en intégralité communiquées aux partenaires et aux clients de HP, sous réserve d'un accord de confidentialité entre les parties. HP décline toute responsabilité concernant les informations publiées dans ce document. À utiliser à des fins d'information uniquement.

HP DaaS Analytics and Proactive Management FAQ sur la gestion des données

Ce document répond aux questions les plus fréquemment posées sur la collecte, la transmission, le stockage, la conservation et la suppression des données de HP Device as a Service (HP DaaS) Analytics and Proactive Management.

Table des matières

Datacenters/technologies de stockage en ligne (cloud computing)	1
Collecte des données.....	2
Sécurité	3
Transmission et stockage des données.....	4
Protection des données	7



Datacenters/technologies de stockage en ligne (cloud computing)

Q : Quels sont les datacenters et les technologies de cloud computing utilisés par la plateforme HP DaaS Analytics and Proactive Management ?

R : La plateforme HP DaaS Analytics and Proactive Management (APM) est hébergée par Amazon web Services (AWS), une infrastructure informatique évolutive et un leader reconnu de l'hébergement dans le cloud.

La plateforme HP DaaS Analytics and Proactive Management gère des centres de données dans l'Oregon, aux États-Unis (AWS-OR) et à Francfort en Allemagne (AWS-DE). Les données des clients situés dans les pays de la zone EMEA peuvent être hébergées par le centre de données de Francfort. Les données des clients situés dans les autres pays peuvent être hébergées par le centre de données de Portland. Toutes les données d'un même locataire client sont hébergées dans un même centre de données. Mais si un client souhaite avoir ses données hébergées dans différents centres de données, il peut en faire la demande.

Pour en savoir plus sur AWS, consultez <https://aws.amazon.com>.

Q : Quels sont les rôles de chaque centre de données vis-à-vis des tâches et des clients ?

R : Les centres de données allemand et américain peuvent être utilisés pour distinguer les clients des différentes régions et servir de centres régionaux. Les clients basés dans l'UE peuvent préférer utiliser le centre régional allemand, tandis que les clients de tous les autres pays peuvent préférer utiliser le centre régional situé aux États-Unis. Le fait d'avoir deux centres de données permet au service HP DaaS Analytics and Proactive Management de localiser les données à caractère personnel dans chacune des régions.

L'analyse des données pour les services HP DaaS Analytics and Proactive Management est effectuée dans le centre d'analyse des données situé aux États-Unis. En matière de protection des données, toutes les données à caractère personnel sont rendues anonymes avant leur envoi et stockage dans le centre d'analyse des données situé aux États-Unis.

Q : Comment les données circulent-elles entre l'appareil et différents composants de DaaS Analytics and Proactive Management ?

R : Le flux de données suit le schéma suivant :

1. Une fois qu'un compte est créé, le client HP DaaS s'inscrit sur le portail cloud HP DaaS Analytics and Proactive Management, qui est hébergé dans des centres de traitement des données régionaux en Allemagne et aux États-Unis.
2. Le logiciel Analytics and Proactive Management est ensuite installé sur les appareils du client pour enregistrer les appareils devant être gérés par le logiciel depuis le centre de données régional de Francfort ou celui de Portland.
3. Le portail HP DaaS Analytics and Proactive Management et le logiciel Analytics and Proactive Management installé sur les appareils collectent et envoient les données aux centres de données régionaux.
4. Les données à caractère personnel gérées dans les centres régionaux sont rendues anonymes avant leur envoi au centre de données d'analyse aux États-Unis dans lequel elles seront analysées.
5. HP DaaS Analytics and Proactive Management utilise le portail dans le cloud pour fournir cette fonctionnalité : la gestion des appareils ainsi que les services analytiques (comme les contrôles de l'intégrité de la flotte, des rapports exploitables, des incidents et des alertes) en combinant des données analytiques anonymes du centre de données d'analyse des États-Unis avec les données à caractère personnel des centres de données régionaux.

Collecte des données

Q : Quelles sont les données collectées par le service HP DaaS Analytics and Proactive Management et comment sont-elles utilisées ?

R : Les « types » de données collectées par le service HP DaaS Analytics and Proactive Management sont fournis directement par le client ou collectées automatiquement depuis le portail HP DaaS Analytics and Proactive Management et le logiciel Analytics and Proactive Management installé sur les appareils.

HP DaaS Analytics and Proactive Management collecte les données suivantes pour exécuter les services contractuels :

Finalité de la collecte de données	Données collectées	Description des données collectées
Gestion de comptes	Données du compte	Les informations telles que les habitudes d'achat des clients ou les inscriptions pour HP DaaS Analytics and Proactive Management, l'historique de support concernant les incidents générés par le logiciel HP DaaS Analytics and Proactive Management, et tout autre élément concernant le compte HP DaaS Analytics and Proactive Management pour fournir les services de transaction comme la gestion des comptes.
Garantir le bon fonctionnement du logiciel et des services HP DaaS Analytics and Proactive Management	Données relatives à l'application	Version du logiciel Analytics and Proactive Management, statut d'installation, options de partage des données et détails relatifs aux mises à jour.
Création du compte et validation des droits	Coordonnées	Les coordonnées personnelles et/ou professionnelles comprenant le prénom, le nom, l'adresse postale, le numéro de téléphone, le numéro de fax, l'adresse e-mail et d'autres informations similaires pour la création de comptes et la validation HP DaaS Analytics and Proactive Management, la validation des services et les notifications par courriel sur les incidents et les services.
Fournir la gestion et la maintenance proactive des services informatiques et des rapports/tableaux de bord sur le client	Données relatives à l'appareil	<p>Informations de base sur les appareils : ordinateur, système d'exploitation, quantité de mémoire, région, langue, fuseau horaire, numéro de modèle, première date de lancement, âge de l'appareil, date de fabrication, version du navigateur, fabricant de l'ordinateur, statut de la garantie, identifiants uniques de l'appareil et autres informations techniques qui varient selon le produit.</p> <p>Les composants matériels tels que la batterie, le disque, le BIOS, HP SureStart, l'écran et la carte graphique, les périphériques plug and play et les pilotes, les erreurs du pilote et les plantages, la mémoire, l'horloge en temps réel, le processeur, les slots du système, les variables d'environnement, le système d'exploitation, l'interface réseau et les correctifs de tiers, le statut du pare-feu et de l'antivirus et les applications, le profil de sécurité des périphériques Windows et les profils de gestion et leur statut.</p> <p>Les applications logicielles installées sur les appareils. Remarque : nous ne scanons et ne collectons pas le contenu des fichiers ou des informations pouvant être affichées par une application.</p> <p>Données relatives aux performances : utilisation de la batterie, du disque, du processeur, de la mémoire et du ventilateur.</p> <p>Utilisation des applications logicielles, dont la fréquence et la durée d'utilisation, et l'impact de l'utilisation des logiciels sur les données relatives aux performances (batterie, disque, processeur, mémoire et ventilateur).</p> <p>Données sur l'utilisation du réseau : débits de transmission réseau.</p>

Finalité de la collecte de données	Données collectées	Description des données collectées
Fournir la gestion et la maintenance préventive des appareils en signalant l'emplacement d'un appareil manquant	Données relatives à l'emplacement :	Données de géolocalisation pour activer des services géolocalisés. Cette fonction est désactivée par défaut pour tous les clients et une option est fournie pour permettre l'activation ou la désactivation des services géolocalisés dans HP DaaS Analytics and Proactive Management.
Authentification et autorisation des utilisateurs pour l'accès aux comptes et aux services HP DaaS Analytics and Proactive Management	Identifiants de sécurité	noms d'utilisateur, mots de passe, questions de sécurité et autres informations de sécurité similaires pour authentifier les utilisateurs pour leur permettre d'accéder aux comptes et aux services HP DaaS Analytics and Proactive Management.

Q : Quels sont les types de données que HP DaaS Analytics and Proactive Management ne collecte pas ?

R : HP DaaS Analytics and Proactive Management ne collecte pas les types de données suivants :

- Informations démographiques (à l'exception du pays et de la langue)
- Informations sur les comptes bancaires, numéros de carte de crédit ou débit, mouvements ou données sur les paiements
- Informations sur les pages Web consultées ou les réseaux sociaux
- Identifiant délivré par l'administration publique, comme le numéro de sécurité sociale ou le numéro de carte d'identité
- Informations médicales
- Informations sensibles comme l'origine ethnique, les convictions politiques, l'appartenance à un syndicat, les antécédents médicaux, l'orientation sexuelle et les données génétiques

Sécurité

Q : Quelles sont les mesures de sécurité utilisées par HP DaaS Analytics and Proactive Management pour protéger les données à caractère personnel ?

R : HP DaaS Analytics and Proactive Management utilise une grande variété de technologies et de procédures de sécurité pour protéger vos données personnelles contre les accès, les utilisations ou les diffusions non autorisés dans le cadre de la collecte, de la transmission et du stockage des données. Ceci inclut :

1. les données stockées dans les centres de données régionaux allemand et américain :
 - les bases de données qui contiennent des données à caractère personnel situées dans les centres aux États-Unis et en Allemagne sont cryptées.
 - Les données sur les identifiants de sécurité (comme les mots de passe des comptes HP DaaS Analytics and Proactive Management) sont cryptées dans ces centres régionaux avec le cryptage d'applications HP DaaS Analytics and Proactive Management et le hachage SHA256.
 - Les coordonnées (personnelles et/ou professionnelles comprenant le prénom, le nom, l'adresse postale, le numéro de téléphone, le numéro de fax, l'adresse e-mail et d'autres informations de contact similaires du client et/ou de l'utilisateur pour les comptes HP DaaS Analytics and Proactive Management) sont stockées en clair dans les centres régionaux de Francfort et des États-Unis.

- Les données sur la position (géolocalisation en temps réel de l'appareil capturée par HP DaaS Analytics and Proactive Management) sont cryptées à l'aide de HP DaaS Analytics and Proactive Management et du hachage SHA256.
2. Les données stockées dans le centre d'analyse des données : Les données sur les appareils, les applications et la position sont rendues anonymes et ne peuvent pas être associées à une personne avant d'être transmises et stockées dans le centre d'analyse des données.

Transmission et stockage des données

Q : Quels sont les types de données transmis et stockés par HP DaaS Analytics and Proactive Management dans les différents centres ?

R : Les types de données suivants sont transmis et stockés dans les différents centres de données :

Catégorie de données	Centre de données régional des États-Unis (pour les clients qui ne sont pas basés en Europe)	Centre de données régional allemand (pour les clients qui sont basés en Europe)	Centre d'analyse des données américain (pour tous les clients)
Données du compte	Oui	Oui	Non
Données relatives à l'application	Oui	Oui	Oui
Coordonnées	Oui	Oui	Non
Données relatives à l'appareil	Oui	Oui	Oui
Données relatives à l'emplacement :	Oui	Oui	Oui
Données sur les identifiants de sécurité	Oui	Oui	Non

Q : Quelles sont les données qu'un client peut demander à ne pas partager avec le service HP DaaS Analytics and Proactive Management ?

R : Le tableau suivant fournit des informations sur l'exclusion :

Catégorie de données	Exclusion	Commentaires supplémentaires
Données du compte	Non	
Données relatives à l'application	Non	
Coordonnées	Consultez les commentaires supplémentaires	Le prénom, le nom, l'adresse e-mail et le pays sont des informations que les clients doivent obligatoirement fournir. L'adresse postale et le numéro de téléphone sont facultatifs.
Données relatives à l'appareil	Non	
Données relatives à l'emplacement :	Oui	
Données sur les identifiants de sécurité	Non	

Q : Quelles sont les sources et la méthode de collecte des données et la fréquence de transmission des données de HP DaaS Analytics and Proactive Management ?

R : Voici les sources et la méthode de collecte des données et la fréquence de transmission :

Catégorie de données	Source	Méthodologie	Fréquence de transmission
Données du compte	Portail HP DaaS Analytics and Proactive Management dans le cloud	Les données sont fournies par le client, doivent être saisies par un conseiller technique HP DaaS Analytics and Proactive Management ou directement par le client sur le portail HP DaaS Analytics and Proactive Management.	En temps réel, à partir des modifications apportées aux données du compte.
Données relatives à l'application	Portail dans le cloud et logiciel HP DaaS Analytics and Proactive Management	Automatique	Toutes les 15 minutes, à partir des modifications apportées aux données relatives aux applications.
Coordonnées	Portail HP DaaS Analytics and Proactive Management dans le cloud	Les données sont fournies par le client, doivent être saisies par un conseiller technique HP DaaS Analytics and Proactive Management ou directement par le client sur le portail HP DaaS Analytics and Proactive Management.	En temps réel, à partir des modifications apportées aux coordonnées.
Données relatives à l'appareil	Logiciel Analytics and Proactive Management	Automatique	<ul style="list-style-type: none"> Les données sur les appareils destinées à être analysées sont transmises une fois par jour. Les données sur l'appareil pour créer et surveiller les profils de gestion et leur statut est transmis en temps réel ou une fois par jour à partir des modifications apportées aux données sur l'appareil
Données relatives à l'emplacement :	La position en temps réel de l'appareil est enregistrée par le logiciel Analytics and Proactive Management	Automatique	En temps réel ou toutes les 12 heures, à partir des modifications des données sur la position.
Données sur les identifiants de sécurité	Portail HP DaaS Analytics and Proactive Management dans le cloud	Les données sont saisies par le client sur le portail HP DaaS Analytics and Proactive Management.	En temps réel, à partir des modifications apportées aux identifiants de sécurité.

Q : Quelles sont les données sur la position collectées, transmises et stockées par HP DaaS Analytics and Proactive Management ?

R : Adresse du client

- Dans HP DaaS Analytics and Proactive Management, un client HP DaaS peut entrer son adresse à l'aide du portail cloud HP DaaS Analytics and Proactive Management. Par exemple : pays, ville, code postal, rue, etc.
- Ces informations sont saisies par le client dans le portail HP DaaS.
- Ces informations ne doivent pas être obligatoirement renseignées.
- Ces informations sont transmises uniquement aux centres de données régionaux et stockées dans ces centres.

Pays du système d'exploitation

- Les paramètres régionaux du système d'exploitation des appareils inscrits dans HP DaaS Analytics and Proactive Management.
- Ces informations sont automatiquement collectées depuis l'appareil avec le logiciel HP DaaS Analytics and Proactive Management.
- Ces informations ne sont transmises qu'aux centres de données régionaux et au centre d'analyse situé aux États-Unis, et y sont stockées.

Position en temps réel de l'appareil

- La position en temps réel de l'appareil (par exemple : coordonnées GPS de l'appareil)
- Ces données ne sont collectées que si un client HP DaaS active les services géolocalisés depuis le portail HP DaaS Analytics and Proactive Management dans le cloud pour son parc d'appareils dans le logiciel Analytics and Proactive Management.
- Ces données sont automatiquement collectées depuis l'appareil avec le logiciel HP DaaS Analytics and Proactive Management.
- Les services géolocalisés pour permettre le suivi de la position des appareils par HP DaaS Analytics and Proactive Management sont désactivés par défaut pour tous les clients et les clients ont la possibilité d'activer ou de désactiver ces services sur le portail dans le cloud. Même lorsque les services géolocalisés sont activés, HP DaaS Analytics and Proactive Management ne permet pas la collecte de données sur la position des appareils classés comme des appareils personnels ou appartenant à un employé (sur le portail HP DaaS Analytics and Proactive Management dans le cloud).
- Ces données ne sont transmises qu'aux centres de données régionaux et sont stockées dans ces centres. Les données à caractère personnel associées aux données sur la position (ex. géolocalisation en temps réel capturée par HP DaaS Analytics and Proactive Management destinée à être analysée) sont rendues anonymes avant d'être transmises au centre d'analyse des données situé aux États-Unis et stockées dans ce centre.

Données sur la position pour le suivi des actifs

- HP DaaS Analytics and Proactive Management permet aux clients de saisir l'adresse de la position d'un actif sur le portail dans le cloud. Il ne s'agit pas de la position en temps réel de l'appareil, mais plutôt d'une étiquette pour identifier l'emplacement physique de l'actif. Par exemple, Bâtiment 1 Étage 2.
- Ces informations sont saisies par le client sur le portail HP DaaS Analytics and Proactive Management dans le cloud. Ces informations ne sont transmises et stockées dans que dans les centres régionaux allemand ou américain et le centre d'analyse des données situé aux États-Unis.

Q : Comment HP DaaS Analytics and Proactive Management gère-t-il les données à caractère personnel dans les données de l'appareil présentes dans les variables d'environnement ?

R : Certaines valeurs de variables peuvent contenir des noms de personne. Analytics and Proactive Management lit le nom d'utilisateur Windows connecté depuis l'appareil et s'il est présent dans les valeurs de la variable d'environnement, le logiciel supprimera ces données avant de les transmettre au centre d'analyse des données situé aux États-Unis où elles seront stockées.

Si un utilisateur a fourni un nom d'utilisateur dans la valeur de la variable d'environnement qui n'est pas le nom d'utilisateur Windows utilisé pour se connecter, le service ne pourra pas le supprimer avant transmission et stockage de la valeur de la variable d'environnement dans le centre d'analyse des données.

Par exemple, si le nom de l'utilisateur est John Boe et que le nom d'utilisateur Windows connecté est jboe, et l'une des valeurs de variable d'environnement est C:\Users\jboe\Documents, le logiciel Analytics and Proactive Management installé sur l'appareil transmettra et stockera ces données sous le nom C:\Users\username\Documents. Si la valeur de la variable d'environnement est C:\Users\john\Documents, le logiciel Analytics and Proactive Management transmettra et stockera cette information sous C:\Users\john\Documents dans le centre d'analyse des données situé aux États-Unis.

Q : Comment HP DaaS Analytics and Proactive Management gère-t-il les données à caractère personnel dans les données de l'appareil présentes dans les Journaux d'événements Windows ?

R : Ces fichiers des appareils peuvent contenir des données à caractère personnel. En raison du volume et de la variété des données, il est très difficile de comprendre, supprimer et/ou nettoyer toutes les données personnelles des journaux d'événements Windows qui sont transmises au centre d'analyse des données et stockées dans ce même centre. Analytics and Proactive Management n'exploite pas les données à caractère personnel des journaux d'événements de Windows dans son analyse et sa sortie.

Protection des données

Q : Les données transmises sur des réseaux publics sont-elles cryptées à l'aide de la technologie de chiffrement TLS 1.1 ou une version supérieure, IPSec ou d'un autre protocole standard ?

R : HP DaaS Analytics and Proactive Management utilise la norme TLS 1.2 pour transmettre des données entre l'appareil et les centres de données régionaux situés en Allemagne et aux États-Unis et le centre d'analyse situé aux États-Unis.

Q : Les données (dans les bases de données, les journaux, les fichiers de configuration, les supports de sauvegarde, etc.) sont-elles stockées en toute sécurité ?

R : Toutes les bases de données des centres régionaux allemand et américain qui stockent les données à caractère personnel sont cryptées.

Toutes les bases de données et le stockage non structuré dans le centre d'analyse des données situé aux États-Unis seront cryptés dans le courant du premier semestre 2018.

Q : Les données à caractère personnel (dans les bases de données, les journaux, les fichiers de configuration, les supports de sauvegarde, etc.) sont-elles stockées en clair ?

R : Toutes les bases de données des centres régionaux allemand et américain qui stockent les données à caractère personnel sont cryptées.

Dans les centres régionaux allemand et américain, HP DaaS Analytics and Proactive Management fournit également un cryptage au niveau de l'application et un hachage SHA256 pour les informations d'identification comme les mots de passe de compte et les données sur la position en temps réel des appareils.

Les coordonnées (personnelles et/ou professionnelles comprenant le prénom, le nom, l'adresse postale, le numéro de téléphone, le numéro de fax, l'adresse e-mail et d'autres informations de contact similaires d'un client et/ou utilisateur pour les comptes HP DaaS Analytics and Proactive Management) sont stockées en clair dans les centres régionaux de Francfort et des États-Unis.

Q : Les données qui ne sont plus nécessaires sont-elles supprimées en toute sécurité ?

R : Toutes les données stockées dans les centres régionaux allemand et américain sont supprimées définitivement dans les trente jours suivant la désactivation du service HP DaaS Analytics and Proactive Management.

Les données stockées dans le centre d'analyse des données des États-Unis sont supprimées cinq ans après la date de création des données (Remarque : pour la protection des données, toutes les données à caractère personnel sont rendues anonymes avant leur envoi et stockage dans le centre de données d'analyse situé aux États-Unis.

Q : Comment l'accès aux données est-il restreint ?

R : Toutes les données collectées et stockées dans les centres de traitement des données régionaux de Francfort et de Portland et le centre d'analyse des données situé aux États-Unis sont sécurisées par Amazon Web Services (AWS) via des rôles IAM, des utilisateurs authentifiés et des réceptacles ou « buckets ».

Q : HP DaaS Analytics and Proactive Management partage-t-il ses données avec ses fournisseurs de HP et si oui, inclut-il des données personnelles et rendues anonymes ?

R : Oui, HP DaaS Analytics and Proactive Management partage les données sur les performances (disque, processeur, mémoire) avec certains des principaux fournisseurs de HP pour l'optimisation des performances des produits HP. HP ne fournit que des données agrégées et anonymes sans faire nullement référence à un client HP DaaS Analytics and Proactive Management.

Q : HP DaaS Analytics and Proactive Management fournit-il des bases de données dédiées, distinctes pour les destiner exclusivement aux clients ?

R : Non.

Q : Les données des clients sont-elles hébergées avec les données d'autres organisations ou entreprises sur le(s) même(s) serveur(s) ?

R : Oui.

© Copyright 2018 HP Development Company, L.P. Confidentiel et interne. Les informations figurant dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Elles peuvent être en partie ou en intégralité communiquées aux partenaires et aux clients de HP, sous réserve d'un accord de confidentialité entre les parties. HP décline toute responsabilité concernant les informations publiées dans ce document. À utiliser à des fins d'information uniquement.

4AA7-2191FRE, 8 février 2018