

# Service de récupération des données



Care Pack, partie de HP Care

## Avantages du service

- Manipulation sécuritaire de vos fichiers avec récupération rapide, sécuritaire et confidentielle des données
- La récupération de données fiable et rapide aide à atténuer les risques commerciaux et les coûts d'opportunité
- Le coût prévisible de la récupération de données réduit le coût total de la protection des données et de reprise d'activité après sinistre
- Récupération de données experte réalisée par des professionnels d'expérience dans un environnement étanche à l'épreuve de contaminants
- Protection de données simple et autonome ou protection complémentaire à d'autres solutions

## Principales caractéristiques du service

- Récupération de données
- Déploiement du service
- Période de couverture

HP comprend que les données sont vitales pour votre entreprise. Lorsque vous achetez un ordinateur portable commercial HP, un ordinateur de bureau ou un poste de travail, vous avez la possibilité d'acheter des services de récupération de données (SRD) à une fraction du coût habituel. Savoir que vous avez une protection en cas de sinistre de données peut vous apporter une paix d'esprit inestimable. Si vous ne pouvez pas accéder aux données de votre disque dur (HDD), vous pouvez faire confiance à HP pour vous aider à les récupérer.\* La couverture de SRD fournit la récupération de données en cas de problèmes mécaniques, ou liés aux logiciels, qui rendent vos fichiers inaccessibles. Les données peuvent être récupérées à partir des disques durs et disques SSD installés sur votre plateforme HP.

\*Le service de récupération de données est effectué selon le principe du meilleur effort. La condition des appareils déterminera quels fichiers sont récupérables.

## Caractéristiques techniques

Tableau 1. Caractéristiques du service

Caractéristique	Spécifications de la prestation
<b>Récupération de données</b>	<p>Les services de récupération de données comprennent la couverture en cas de perte en raison d'une défaillance mécanique, d'une suppression accidentelle, d'un blocage fatal de logiciel ou d'un programme malveillant.* Le service est effectué à un emplacement hors site, où HP récupérera les données du client selon le principe du meilleur effort.</p> <p>La récupération de données nécessite environ 14 jours ouvrables.**</p> <p>Les instances du service de récupération de données sont illimitées durant la période active du Care Pack.</p> <p>Les données seront retournées au client sur un périphérique de stockage ayant suffisamment d'espace pour stocker les données sauvegardées. En général, les données sont retournées sur un disque dur USB externe.</p> <p>Les frais de transport du disque dur défectueux du client à HP et le retour des données vers le client sont inclus dans le prix du service.</p> <p>*La défaillance du disque dur est déterminée par le diagnostic et la confirmation d'un technicien HP. **Le délai d'exécution ne comprend pas le temps d'expédition par le client au centre de récupération HP, ni le retour du disque de données à l'adresse indiquée par le client. Une panne intermittente peut nécessiter un temps de récupération supplémentaire. Dans ce cas, le client en sera informé par HP.</p>
<b>Déploiement de services</b>	<p>Dans le cas où le client ne peut pas accéder à ses données en raison d'une défaillance mécanique, d'une suppression accidentelle, d'un blocage fatal de logiciel ou d'un programme malveillant, le service de soutien HP doit être contacté directement pour un diagnostic du système.</p> <p>Les données ne seront récupérées qu'à partir du disque dur de l'ordinateur portable, de l'ordinateur de bureau ou du poste de travail installé dans l'unité matérielle couverte par le service de récupération de données.</p> <p>Les informations de contact et l'adresse postale du client seront vérifiées et utilisées pour les étapes restantes du processus de demande de récupération de données.</p> <p>Le client recevra un numéro de référence pour sa demande de récupération de données. Pour les mises à jour sur l'état de la récupération de données, le client peut appeler les services de soutien HP et fournir ce numéro. De plus, le client recevra des mises à jour de l'état de la récupération par courriel à chaque étape du processus de récupération. Une étiquette d'expédition prépayée sera fournie au client par courriel.</p>
<b>Période de couverture</b>	<p>Le service est disponible 9 heures par jour, 5 jours par semaine, de 8 h à 17 h (heure locale), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés de HP.</p>

## Responsabilités du client

Le client devra :

- Retirer toutes les informations confidentielles, propriétaires ou personnelles, y compris, mais sans s'y limiter, les noms et les informations de contact, la date de naissance, le numéro d'assurance sociale ou les numéros d'identification nationaux, l'âge, le revenu, les numéros de carte de crédit, et les dossiers financiers et de santé du disque dur ou des données avant de le soumettre à HP pour le service de récupération de données.
- Maintenir la garantie du produit matériel HP ou la mise à niveau de la garantie pendant la couverture du service de récupération de données
- Contactez l'assistance HP au numéro indiqué pour amorcer le processus de diagnostic et de récupération de données
- Emballez et expédiez le disque dur admissible pour la récupération à l'emplacement spécifié par HP; L'emballage suggéré est deux fois la taille des appareils emballés dans un matériau antichoc pour réduire les mouvements et les dommages lors de l'expédition
- Stocker les données du disque dur USB externe à l'endroit désiré de stockage de fichiers
- Veiller à ce que toutes les conditions préalables de services, telles que déterminées au cours du déploiement du service, aient été respectées

## Restrictions du service

Les services de récupération de données ne peuvent être achetés si des problèmes préexistants ont donné lieu à l'inaccessibilité des fichiers sur le matériel HP admissible. Une période d'attente de 30 jours doit être observée avant qu'une réclamation puisse être déposée auprès de HP.

Le processus de récupération de données ne se conforme pas aux exigences énoncées dans la Loi sur la portabilité et la responsabilité en assurance maladie de 1996 (HIPAA) et la Loi sur la santé et la technologie de l'information pour la santé économique et clinique (HITECH) de 2009. Les clients qui font l'objet de la HIPAA et de la HITECH ne devraient pas fournir de données ou de disques durs à HP qui contiennent des informations de santé protégées (PHI) telles que définies par les Lois HIPAA et HITECH. Les clients sont seuls responsables de déterminer s'ils sont soumis aux lois HIPAA et HITECH.

Si le service de récupération de données est acheté séparément du matériel, le client doit enregistrer son nouveau Care Pack dans les 30 jours suivant la date de l'achat initial.

HP peut utiliser un fournisseur de services tiers pour les services de récupération de données. Le tiers est tenu de se conformer à la politique de confidentialité de HP.

Les plateformes HP avec des configurations RAID ou avec plus de 2 disques durs préinstallés ne sont pas admissibles à ce Care Pack.

La récupération de données de matériel non couvert par une garantie HP ou un accord d'assistance HP n'est pas incluse dans le service de récupération de données. Les données ne seront récupérées qu'à partir du disque dur de l'ordinateur portable, de l'ordinateur de bureau ou du poste de travail installé dans l'unité matérielle couverte par le service de récupération de données.

HP peut annuler le service de récupération de données à tout moment pendant la durée de service si le client refuse l'assistance d'un technicien HP ou fait des réclamations abusives pour la récupération de données. Dans ce cas, HP fournira au client un avis écrit d'annulation, sans droit de remboursement du client.

La condition des appareils déterminera quels fichiers sont récupérables.

Le service de récupération de données ne couvre pas les tentatives de récupération de données, ni la perte ou les dommages causés aux disques résultant d'une collision ou d'une explosion d'un autre objet, de réparations non autorisées, d'un manque d'entretien tel qu'indiqué par le fabricant ou de modifications inappropriées de l'équipement.

La récupération est effectuée selon le principe du meilleur effort. HP ne garantit pas d'être en mesure de récupérer les données souhaitées par l'utilisateur final. Si HP est incapable de récupérer au moins 75% des données de l'utilisateur final et/ou de retourner ces données dans les 14 jours ouvrables suivant la réception du disque de l'utilisateur final, à moins que des heures supplémentaires soient nécessaires pour la récupération et que ce retard soit accepté par l'utilisateur final, le seul recours de l'utilisateur final sera une carte-cadeau d'une valeur de 100 \$ US, à moins que l'utilisateur final n'accepte une solution de rechange fournie par HP. En achetant des services de récupération de données, l'utilisateur final accepte ces conditions.

Les fichiers de données récupérées ne sont pas créés par HP. HP ne garantit pas la sécurité, le but ou l'utilisation des fichiers.

Le dépannage de logiciels, de systèmes d'exploitation et de logiciels malveillants n'est pas inclus dans le support de diagnostic.

Le support de matériel avant la récupération de données est dicté par le niveau de service de la garantie actuelle ou de l'extension de la garantie.

Le service de récupération de données ne prévient pas l'infection par des logiciels malveillants ou les intrusions de fichiers par des tiers. Il est de la responsabilité du client de protéger son matériel et les données de ces dommages ou intrusions.

Le service de récupération de données ne comprend pas ce qui suit :

- L'installation, les licences ou le soutien pour les logiciels
- Tout service n'étant pas clairement précisé dans la présente description de services
- Les services requis en raison de causes externes au matériel et logiciels HP.
- Les services qui, de l'avis de HP, sont nécessaires en raison de tentatives non autorisées par du personnel externe à HP d'installer, de réparer, d'entretenir ou de modifier le matériel, les micrologiciels ou les logiciels

Le délai d'exécution ne comprend pas le temps d'expédition par le client au centre de récupération HP, ni le retour du disque de données à l'adresse indiquée par le client. Une panne intermittente peut nécessiter un temps de récupération supplémentaire. Dans ce cas, le client en sera informé par HP.

La défaillance du disque dur est déterminée par le diagnostic et la confirmation d'un technicien HP.

Le service de récupération de données ne donne pas droit au client d'obtenir un disque dur de remplacement. Le matériel doit être sous garantie actuelle ou extension de garantie Care Pack. Un disque dur de remplacement est prévu dans les modalités et conditions de la couverture de garantie actuelle de l'unité matérielle.

## Admissibilité au service

Seuls les produits HP et les produits pris en charge par HP, qui sont vendus par HP ou un revendeur HP, sont admissibles au service de récupération de données.

La couverture Care Pack d'un an ou de trois ans est offerte sous la garantie de base, une garantie mise à niveau ou une extension de garantie. Après l'achat du Care Pack, les instances de récupération sont illimitées pendant la période de couverture d'un an ou de trois ans, tant que le matériel reste sous la garantie actuelle. Les plateformes HP avec des configurations RAID ou avec plus de 2 disques durs préinstallés ne sont pas admissibles à ce Care Pack.

L'ordinateur portable HP, l'ordinateur de bureau ou le poste de travail doit être sous la couverture de garantie actuelle pour que le client soit admissible à l'achat de services de récupération de données.

Le client est immédiatement admissible au service de récupération de données si le service est acheté en même temps que le matériel.

Le service de récupération de données peut également être acheté jusqu'à un an après l'achat du matériel et la date de début du service sera la date d'achat du matériel.

Le client dispose de 30 jours après la date d'achat originale pour enregistrer son nouveau HP Care Pack.

## Dispositions générales/autres exclusions

HP décline toute responsabilité en matière d'informations confidentielles, propriétaires ou personnelles contenues sur un disque dur ou dans les données qui sont fournies à HP pour les services de récupération de données.

Pour les clients qui ont une couverture pour la rétention de médias défectueux (DMR), veuillez noter que l'amorce des services de récupération de données pour analyser les dommages et préparer et effectuer les services nécessaires ou souhaitables, peut entraîner la destruction de l'appareil et/ou de données rendant le disque dur inutilisable. HP ne peut et n'assume pas la responsabilité de tels dommages.

Les services de récupération des données peuvent être exécutés à l'extérieur du pays du client.

En acceptant que des services de récupération de données soient effectués sur votre équipement, vous accusez réception de cet avis, acceptez le risque que votre équipement soit endommagé pendant le processus de récupération de données, et acceptez la pleine responsabilité pour tout dommage résultant des services de récupération de données.

HP se réserve le droit d'ajuster les prix pour toutes les ventes futures de ce service. Tout service effectué en dehors des heures normales d'ouverture de HP pourra faire l'objet de frais supplémentaires.

HP se réserve le droit de facturer le temps ou le matériel lié au travail effectué en sus de l'ensemble des services prévus en vue de réunir les préalables ou de répondre aux exigences auxquelles le client n'aurait pas répondu.

La capacité de HP à offrir ce service dépend de la collaboration entière et opportune du client avec HP et de l'exactitude et de l'exhaustivité de toute l'information et des données que le client fournit à HP.

Des frais de déplacement peuvent s'appliquer; veuillez consulter le bureau local de HP.

## Informations de commande

La couverture Care Pack d'un an ou de trois ans est offerte sous la garantie de base, une garantie mise à niveau ou une extension de garantie.

UE371E - HP 1y 9x5 récupération de données de disque dur

UE372E - HP 3y 9x5 récupération de données de disque dur

La disponibilité des fonctions et des niveaux de service peut varier selon la disponibilité des ressources locales et peut ne s'appliquer qu'à certains produits admissibles et emplacements géographiques. Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour commander des services HP de récupération de données, contactez le représentant HP de votre région.

## Numéro du soutien

Appelez au 1-844-732-9070 pour recevoir du soutien.

[hp.com/us/en/contact-hp/business-support.html](http://hp.com/us/en/contact-hp/business-support.html)

Pour obtenir des renseignements supplémentaires

[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

Abonnez-vous sur  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Partagez avec des collègues

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. L'information contenue dans les présentes peut être modifiée à tout moment sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont stipulées dans les énoncés de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucun élément du présent document ne saurait constituer une garantie ou condition supplémentaire, expresse ou implicite, de fait ou de droit. HP n'est en aucun cas responsable des erreurs ou omissions de nature technique ou éditoriale figurant dans les présentes.

Les services HP sont régis par les conditions de service applicables de HP, fournies ou indiquées au client au moment de l'achat. Le client peut avoir des droits statutaires supplémentaires conformément aux lois locales applicables, et ces droits ne sont en aucune façon affectés par les modalités et conditions de service de HP ou de la garantie limitée HP fournie avec votre produit HP.

