



Services de récupération et de restauration

Care Pack, partie de HP Care

Avantages du service

- Aide pour améliorer et maintenir la disponibilité du système
- Davantage de temps à consacrer à votre activité
- Planification plus efficace des ressources informatiques
- Collaboration avec des techniciens de service basés en Amérique du Nord
- Soutien de grande qualité

Principales caractéristiques du service

- Récupération de données
- Restauration du système d'exploitation sur site
- Assistance technique pour les logiciels
- Période de couverture
- Gestion des niveaux d'intervention

Aperçu du service

Le service de récupération et de restauration, de HP Care, vous apporte la sérénité en cas d'incident imprévu et de perte de vos données. À travers ce service, HP peut vous aider à :

- Récupérer vos données perdues
- Restaurer votre système d'exploitation
- Obtenir un soutien logiciel supplémentaire

HP sait que les données sont vitales pour votre entreprise. Lorsque vous achetez certains ordinateurs portables, ordinateurs de bureau ou stations de travail HP avec un soutien sur site, à partir de HP Care, HP vous permet d'acheter le service de récupération et de restauration pour une fraction du prix normal.

En plus du soutien sur site, ce service vous offre un soutien logiciel par téléphone et clavardage assuré par des techniciens certifiés HP établis en Amérique du Nord, spécialisés dans votre activité. Obtenez de l'aide pour le système d'exploitation de votre ordinateur et les logiciels communs tels que la suite Microsoft® Office, Internet Explorer, Adobe Acrobat Reader®, entre autres. Ne perdez pas de temps à dépanner vous-même des problèmes techniques logiciels. Contactez plutôt le soutien HP par téléphone ou clavardage, afin qu'un technicien puisse effectuer un diagnostic et un dépannage à distance pour vous aider à assurer le fonctionnement continu de votre activité.

Caractéristiques du service

Récupération de données

La fonctionnalité de récupération des données permet de récupérer les données en cas de perte due à une défaillance mécanique, une suppression accidentelle, un plantage logiciel ou des logiciels malveillants.¹ Les données peuvent être récupérées à partir des disques durs ou SSD installés sur votre plateforme HP.

Ce service s'effectue sur un emplacement hors site et nécessite environ 14 jours ouvrables, sans compter le temps de livraison de la part du Client et récupération des données par HP au Client.²

Les instances de récupération des données sont illimitées pendant la période active du service de récupération et de restauration. Les données sont remises au Client sur un périphérique de stockage—généralement un disque dur externe USB—d'une capacité suffisante pour stocker les données récupérées. Les frais d'expédition du disque dur défectueux par le Client à HP et de recouvrement des données au Client par HP sont inclus dans le prix du service.

La récupération des données s'effectue dans la mesure du possible. L'état du support déterminera les fichiers qui sont récupérables. HP ne garantit pas qu'il sera en mesure de récupérer les données souhaitées d'un utilisateur. Si HP ne parvient pas à récupérer au moins 75 % des données souhaitées et/ou à recouvrer les données dans un délai de 14 jours ouvrables après réception de l'unité, à moins qu'un délai supplémentaire ne soit accordé, l'unique recours du Client sera d'obtenir une carte cadeau d'une valeur de 100 \$ US. En achetant le service de récupération et de restauration, partie de HP Care, le Client déclare accepter ces conditions.

Cette couverture assure la récupération des données en cas de problème mécanique ou logiciel malveillant empêchant l'accès à vos fichiers. Une défaillance intermittente peut nécessiter un temps de récupération supplémentaire. Dans ce cas, le Client en sera informé par HP. Au cas où le Client ne parviendrait plus à accéder à ses données suite à une panne mécanique, une suppression accidentelle, un logiciel malveillant,¹ le soutien HP doit être contacté directement pour un diagnostic du système.

Les données sont récupérées à partir du disque dur de certains ordinateurs portables, ordinateurs de bureau ou stations de travail HP comprises dans l'unité matérielle couverte par le service de récupération et de restauration. Les coordonnées et l'adresse du client sont vérifiées et utilisées pour les étapes suivantes du processus de demande de récupération de données. Le Client recevra un numéro de référence pour sa demande de récupération de données.

¹ La défaillance du disque dur est déterminée par le diagnostic et la confirmation d'un technicien HP.

² Les délais d'exécution n'incluent pas le temps d'expédition du Client vers le centre de récupération HP, ni le retour du disque de données à l'adresse indiquée par le Client.

Pour connaître l'évolution de la récupération de ses données, le Client peut appeler l'assistance HP et fournir ce numéro de référence. De plus, le Client recevra des informations sur l'état d'avancement de la récupération par courriel, à chaque étape du processus de récupération. Une étiquette d'expédition prépayée sera fournie au Client par courriel.

Restauration du système d'exploitation sur site

La restauration du système d'exploitation sur site fournit à distance un diagnostic très élaboré de la défaillance, ainsi qu'un déploiement du système d'exploitation sur site pour les matériels pris en charge par HP, afin d'améliorer la disponibilité et la productivité du système. Le Client obtient des délais d'intervention sur site garantis, des fenêtres de service, et la durée de service qui correspond à la garantie standard de base ou au niveau de service Care Pack associé au produit HP.

Le Client peut demander une restauration du système d'exploitation dès que le disque dur a été diagnostiqué et jugé défectueux. Ce service entraîne la restauration du système d'exploitation après la réparation ou l'échange du disque dur ou SSD défectueux. Pour d'autres services de réparation, le Client est tenu de suivre les garanties matérielles applicables.

La restauration du système d'exploitation n'est disponible que sur certains ordinateurs portables, ordinateurs de bureau et stations de travail HP disposant d'une garantie sur site ou d'une couverture Care Pack sur site (c.-à-d. intervention sur site le jour ouvrable suivant sans compter des supports défectueux/protection contre les dommages accidentels, même jour sur site 9 h x 5 j, 13 h x 5 j et 24h/j, 7j/7). Les systèmes d'exploitation pris en charge sont Microsoft Windows 7, 8, 8.1 et 10.

Si le client a effectué une mise à niveau de son système d'exploitation (c.-à-d. de Windows 8 vers Windows 10), l'ingénieur HP charge le système d'exploitation qui avait été installé initialement sur l'unité et assiste le Client dans sa mise à niveau du système d'exploitation. Le Client doit avoir un numéro de licence correspondant au système d'exploitation à mettre à niveau.

Si le Client ne dispose pas des médias de récupération du système d'exploitation, l'agent du centre d'appel HP fera parvenir l'ensemble des médias de recouvrement à envoyer directement au Client. L'ingénieur HP se rendra sur site dès que le remplacement des médias est arrivé sur le site du Client pour initier la restauration du système d'exploitation.

Assistance technique pour les logiciels

Profitez d'un accès facile et rapide à une assistance technique certifiée par HP pour l'installation, la configuration, la synchronisation et le dépannage des systèmes d'exploitation (Windows 7, 8, 8.1, et 10) et des applications communes telles que la suite Microsoft Office, Internet Explorer, Adobe Acrobat Reader, etc. Un technicien effectuera un diagnostic et un dépannage à distance pour vous aider à assurer le fonctionnement continu de vos activités.

Le soutien logiciel et informatique, appelé également soutien à distance, fait aussi partie du service, ce qui permet à des agents certifiés HP de voir à distance l'écran de votre ordinateur afin de résoudre en toute sécurité de nombreux problèmes typiques rencontrés sur les ordinateurs.

Le soutien technique est simplifié car le Client peut démontrer aux techniciens HP sans avoir à connaître de termes techniques. Ce type de soutien à distance fonctionne à travers la technologie de partage des ordinateurs de bureau. Lorsque le Client ouvre une session sécurisée de soutien HP en ligne, le Client peut permettre aux experts certifiés de HP de voir et d'interagir à distance avec l'ordinateur du Client — et de résoudre les problèmes logiciels ou de configurer rapidement de nouvelles fonctionnalités.

La sécurité compte énormément chez HP, nous assurons donc que le Client contrôle la session de soutien à distance. Les agents HP peuvent accéder à l'ordinateur du Client uniquement de façon temporaire, avec son autorisation, et uniquement pendant la session Internet sécurisée. Le Client peut à tout moment voir et surveiller la session de soutien technique.

Les sessions de soutien logiciel peuvent être brèves ou plus longues, selon le type d'aide nécessaire. Dans certains cas, un ordinateur peut nécessiter une reconfiguration complète, en cas de logiciel espion élaboré, par exemple, qui peut prendre plus de temps.

Période de couverture

La couverture s'étend sur 9 heures par jour, 5 jours par semaine, du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00 heure locale, à l'exception des jours fériés. Les appels reçus hors de la période de couverture ne seront traités et enregistrés qu'au prochain jour où le Client dispose d'une période de couverture. Toutes les périodes de couverture de service sont sous réserve de la disponibilité des ressources locales. Veuillez communiquer avec un bureau des ventes HP de votre région pour obtenir des renseignements détaillés sur la disponibilité des services.

Gestion des niveaux d'intervention

HP a établi des procédures formelles de niveaux d'intervention pour faciliter la résolution des incidents complexes. La direction du service et support HP coordonnera les interventions requises sur les incidents, liste les compétences des ressources HP appropriées ou des tiers sélectionnés pour participer à la résolution du problème.

Responsabilités du Client

Récupération de données

- Retirez toutes les informations confidentielles, propriétaires ou personnelles, y compris mais sans s'y limiter les noms, coordonnées, dates de naissance, numéros de sécurité sociale ou de carte d'identité, âge, revenu, numéros de carte de crédit, ou dossiers financiers ou de santé du disque dur avant de le soumettre à HP pour une récupération des données.
- Conservez la garantie matérielle ou sa mise à niveau auprès de HP pendant la couverture du service de récupération et de restauration.
- Contactez l'assistance HP au numéro fourni pour commencer le processus de diagnostic et de récupération.
- Emballez le disque dur admissible et envoyez-le à l'adresse indiquée par HP pour sa récupération. Assurez-vous de bien emballer le disque dans un sac antistatiques et couches de protection antichocs pour limiter les mouvements et les dommages pendant le transport.
- Sauvegardez les données du disque dur externe USB dans l'emplacement de votre choix.
- Assurez-vous que toutes les conditions préalables au service, telles qu'elles ont été identifiées lors du déploiement, ont été réunies.

Restauration du système d'exploitation

- Le Client est tenu de fournir les médias de recouvrement à l'ingénieur sur site. Le Client est tenu de créer les médias de récupération du système d'exploitation en avance, conformément à la documentation du produit HP, et à le fournir à l'ingénieur HP lors de sa visite de réparation sur site.
- Le Client doit avoir le numéro de licence du système d'exploitation avant sa mise à niveau pour pouvoir commencer.
- Assurez-vous que toutes les conditions préalables au service, telles qu'elles ont été identifiées lors du déploiement, ont été réunies.

Assistance technique pour les logiciels

- Collaborez autant que possible avec le support HP dans le cadre du soutien logiciel, y compris, mais sans s'y limiter, en fournissant toutes les informations nécessaires pour permettre à HP d'assurer le service dans les délais prescrits et de déterminer le niveau d'admissibilité au soutien.
- Le Client prend acte que la capacité de HP à offrir ce service dépend de la collaboration entière et convenable 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.
- Assurez-vous que toutes les conditions préalables au service, telles qu'elles ont été identifiées lors du déploiement, ont été réunies.

Limitations du service

Récupération de données

- Le service de récupération et de restauration ne peut pas être acheté pour des ordinateurs portables commerciaux associés à une garantie standard hors site ou retour en atelier. Le Client doit avoir acheté un rehaussement de service vers une couverture avec Care Pack sur site pour pouvoir acheter le service de récupération et de restauration.
- Le service de récupération et de restauration ne peut pas être acheté si des problèmes préexistants ont entraîné l'inaccessibilité à des fichiers sur des matériels HP admissibles. Une période de grâce de 30 jours doit être observée avant de pouvoir transmettre une réclamation à HP.
- Le processus de récupération des données n'est pas conforme aux exigences stipulées dans la norme Health Insurance Portability and Accountability Act de 1996 (HIPAA) et la norme Health Information Technology for Economic and Clinical Health (HITECH) Act de 2009. Les Clients qui sont assujettis à la HIPAA et à la HITECH ne doivent pas fournir leurs données ni leur disque dur à HP s'ils contiennent des informations classées Protected Health Information (PHI) en vertu de la HIPAA et de la HITECH. Les Clients sont tenus de déterminer s'ils sont sujets à ces normes de conformités Américaines.
- HP peut utiliser des partenaires de service externe pour la récupération des données. Ces partenaires sont tenus de respecter la politique de confidentialité de HP.
- Les plateformes HP avec des configurations RAID ou avec plus de deux disques durs préinstallés ne sont pas admissibles pour ce Care Pack.
- La récupération de données sur du matériel non couvert par une garantie HP ou un contrat de soutien HP n'est pas inclus au service de récupération et de restauration.

- HP peut annuler ce service à tout moment pendant la période du service si le Client refuse l'assistance d'un technicien HP ou effectue des réclamations abusives pendant la récupération des données. Dans cette éventualité, HP fournit au Client un avis d'annulation, sans aucun droit de remboursement pour le Client.
- Ce plan de service ne couvre pas les tentatives de récupération des données, pertes ou dégâts causés aux lecteurs par une collision ou l'explosion d'un autre objet, réparations non autorisées, maintenance insuffisante par rapport aux instructions du fabricant, ou modifications incorrectes des équipements.
- Le soutien matériel avant la récupération des données est dicté par la garantie ou l'extension du contrat de service.
- Le service de récupération et de restauration n'empêche pas l'infection par des logiciels malveillants ou l'intrusion de fichiers par des tiers. Le Client est tenu de protéger son matériel et ses données contre les dommages ou l'intrusion.
- Le service de récupération et de restauration ne donne pas droit à un disque dur de remplacement pour le Client. Le matériel doit être sous garantie ou extension de contrat de service. Un disque dur de remplacement est fourni selon les conditions générales de la couverture de garantie en cours de l'unité matérielle.

Restauration du système d'exploitation

Aucune restauration du système d'exploitation n'est assurée lorsque :

- Le Client n'est pas en mesure de fournir les médias de récupération et ne permet pas à HP de commander un ensemble de récupération pour lui.
- Le disque dur défaillant n'est pas réparé ou échangé par HP.
- HP ou un partenaire de service agréé n'effectue pas la visite de réparation.
- HP ne restaure pas le système d'exploitation dans le disque dur défectueux. Le Client est tenu d'effectuer régulièrement une sauvegarde des données.
- Le temps passé aux tâches de restauration s'ajoute aux autres tâches de réparation.
- La restauration des données ou applications du Client sont hors du champ applicable.
- Toutes les tâches de configuration de l'unité/du matériel sont également hors du champ applicable.

Assistance technique pour les logiciels

- Aucun soutien logiciel n'est fourni pour les matériels autres que certains ordinateurs portables, ordinateurs de bureau ou stations de travail HP.
- Le soutien logiciel couvre 2 (deux) appels dans le cadre du service de récupération et de restauration de 1 an et 6 (six) appels dans le cadre du service de récupération et de restauration de 3 ans.
- Le soutien logiciel n'est pas assuré sur le site du Client, il s'effectue soit par téléphone, soit par des séances de clavardage en ligne.
- Les plateformes exécutant des systèmes d'exploitation tels que Linux ou des versions de système d'exploitation non courantes ne sont pas couvertes par le service de récupération et de restauration.
- HP ne fournit aucune documentation physique sur le support, ni aucune prestation physique au Client dans le cadre du service de récupération et de restauration.
- HP n'assure aucun soutien vis-à-vis des logiciels non pris en charge ni d'aucune version de logiciels datant de plus de 180 jours après la sortie de la version la plus récente, sauf accord contraire de la part de HP.
- HP n'assure aucun service de soutien aux réseaux ou systèmes de connectivité Internet du Client.
- HP n'est pas tenu de fournir des services qui, selon HP, sont requis suite à une utilisation inappropriée des ordinateurs ou des logiciels par le Client.
- HP n'est pas tenu de fournir des services qui, selon HP, sont requis suite à des modifications non autorisées des matériels et logiciels par le Client.
- HP n'assure aucun service ni assistance dans le cadre de sujets liés aux applications de développement Web.

Admissibilité au service

Seuls les produits HP et les produits pris en charge par HP qui sont vendus par HP ou des revendeurs agréés sont admissibles au service de récupération et de restauration. Suite à l'achat du Care Pack, les instances de récupération sont illimitées au cours de la période de couverture de 1 an ou 3 ans, tant que le matériel reste sous garantie. L'ordinateur portable, l'ordinateur de bureau ou la station de travail doit être sous garantie pour être admissible à l'achat du service de récupération et de restauration.

Le service de récupération et de restauration peut être utilisé immédiatement s'il a été acheté avec le matériel concerné. Le service de récupération et de restauration peut également être acheté jusqu'à 1 an après la date d'achat du matériel et la date de début du service commence à la date d'achat du matériel. Le Client dispose de 30 jours à compter de la date de l'achat pour enregistrer son nouveau Care Pack.

Dispositions générales et autres exclusions

HP ne peut pas être tenu responsable des informations confidentielles, propriétaires ou personnelles contenues sur un disque dur ou dans les données qui sont fournies à HP dans le cadre de la récupération des données.

Les Clients qui disposent d'une couverture avec conservation des disques et médias défectueux (Defective Media Retention – DMR), doivent savoir que les services de récupération des données pour analyser les dommages, préparer, et effectuer les services nécessaires ou conseillés peuvent entraîner la destruction du disque ou du matériel ou des données, pouvant rendre le disque dur inutilisable. HP n'assume aucune responsabilité pour de tels bris. En acceptant que les services de récupération des données soient effectués sur votre équipement, vous prenez acte de cet avertissement, et acceptez le risque que votre équipement soit endommagé lors du processus de récupération des données, et vous acceptez l'entière responsabilité des éventuels bris résultant des opérations des services de récupération des données.

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

HP se réserve le droit d'ajuster sa tarification pour toutes les ventes potentielles 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. Des frais de déplacement peuvent s'appliquer; veuillez consulter le bureau local de support HP.

La capacité de HP à offrir ce service dépend de la collaboration entière et convenable 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.

Informations de commande

La couverture du Care Pack de 1 an ou de 3 ans est offerte dans le cadre de la garantie de base ou dans la couverture du Care Pack.

U9AN6E – HP 1A Récupération et restauration PROMO HW ONS uniquement

U9AN7E – HP 3A Récupération et restauration PROMO HW ONS uniquement

La disponibilité des caractéristiques du service et des niveaux de service peut varier en fonction des ressources locales et peut être limitée aux produits admissibles et aux situations géographiques. Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour commander le service de récupération et de restauration, contactez le représentant HP de votre région.

Numéro du soutien

Appelez le 1 844 732 9070 ou allez sur <http://support.hp.com/ca-fr/>.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires
hp.com/go/pcandprintservices

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated



Partagez avec des collègues

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 disposer de droits légaux supplémentaires conformément aux réglementations locales applicables, et ces droits ne sont d'aucune manière affectés par les conditions de service de HP ou la garantie limitée de HP fournie(s) avec le produit HP.

Tous droits réservés © 2016 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans les présentes peuvent être modifiées à tout moment sans préavis. Les seules garanties relatives

aux produits et services de HP sont stipulées dans les énoncés de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP n'est en aucun cas responsable des erreurs ou des omissions de nature technique ou éditoriale figurant dans les présentes.

Adobe Acrobat Reader est une marque déposée de Adobe Systems Incorporated. Microsoft est une marque déposée ou une marque commerciale de Microsoft Corporation aux États-Unis ou dans d'autres pays.

