



Programme Clients Privilèges Ontrack® Data Recovery

Table des matières :

- Introduction
- Notre mission / Pourquoi choisir Kroll Ontrack ?
- La récupération de données en quelques mots
- Nos solutions
- Le choix de l'excellence / À propos de Kroll Ontrack
- Présentation du programme clients privilèges
- Le processus de récupération de données Ontrack®
 - Conseils pour l'expédition
- Contacts



Notre mission

Aider les entreprises du monde entier à récupérer et restaurer des données inaccessibles depuis tout type de support de stockage. Notre équipe constituée de spécialistes en recherche et développement élabore constamment de nouveaux produits et services afin de vous offrir des solutions simples et rapides. Grâce à une présence internationale toujours plus grande, nos spécialistes de la récupération de données travaillent 24h/24 pour résoudre les problèmes de perte de données à tout instant et en tout lieu.



Leadership technologique

Kroll Ontrack est capable de récupérer les données perdues ou corrompues depuis pratiquement n'importe quel système d'exploitation ou périphérique de stockage, en laboratoire et à distance, à l'aide de centaines d'outils et de techniques propriétaires. En s'appuyant sur des relations à long terme avec des OEM de premier plan, l'équipe de Kroll Ontrack chargée de la recherche et du développement garantit la compatibilité de ses solutions avec les nouveaux supports de stockage.

Leadership en matière de services

Les services de récupération de données de Ontrack® Data Recovery sont disponibles 24/7 et 365 jours par an pour répondre aux demandes les plus critiques. Grâce aux rapports d'analyse en ligne Ontrack® Verifile, vous savez exactement quels fichiers peuvent être récupérés avant d'engager les frais liés à la récupération. Kroll Ontrack bénéficie d'une expérience inégalée, parvenant à récupérer les données là où d'autres intervenants ont échoué. Chaque année, nous réalisons de nombreuses interventions de récupération de données sur mesure là où le type de fichiers, la base de données ou le système de stockage sont propriétaires de votre entreprise.

Leadership dans l'industrie

Nous dédions une équipe de spécialistes aguerris en récupération de données à chaque tâche de récupération, offrant un support inégalé avant, pendant et après le processus de récupération des données. Avec plus de 20 années d'expérience, 30 bureaux dédiés à la récupération et 50 000 récupérations effectuées chaque année, Kroll Ontrack a mis en place un programme de formation permanente et de partage des connaissances de ses ingénieurs à travers le monde. Nous sommes ainsi en mesure de suivre les dernières évolutions technologiques du marché, et de traiter tout type de support dans les cas les plus critiques.



La récupération de données en quelques mots

L'accélération de la diffusion des technologies de stockage de données et la croissance exponentielle du volume des données stockées augmentent plus que jamais le risque de perte de données.

Le saviez-vous ?

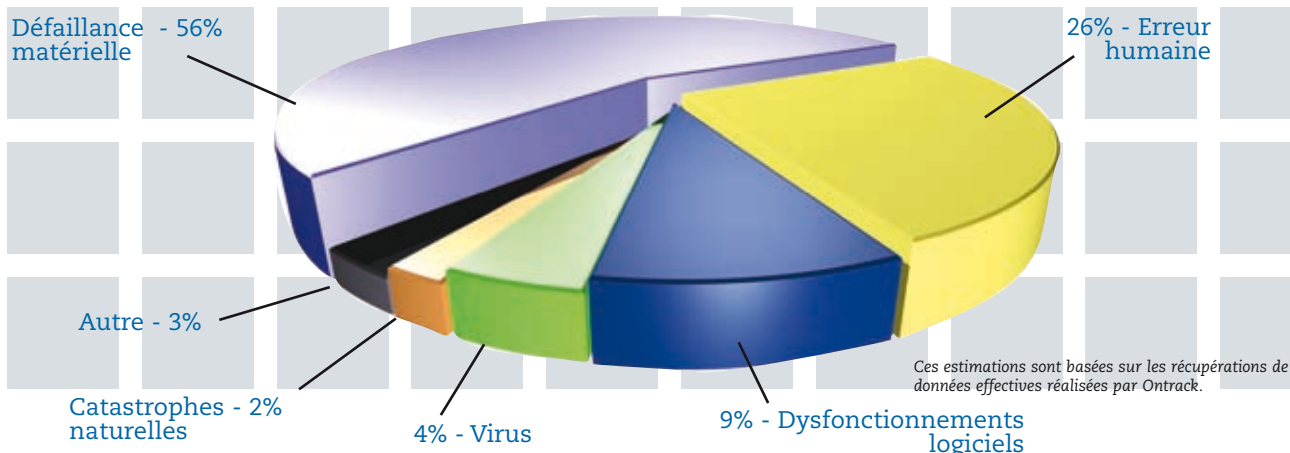
- La plus grande cause de perte de données est la défaillance matérielle. L'attaque virale ne représente que 4 % des cas.
- Une perte de données d'une heure peut coûter plus de 1 000 euros aux entreprises.
- Toute manipulation préalable à l'intervention d'un spécialiste peut jouer un rôle sur la qualité de la récupération.

Ne perdez pas espoir !

- Grâce aux services Ontrack® Data Recovery, vous pouvez récupérer vos données en seulement une journée.
- Nous vous communiquons la qualité des données avant procédure. Notre diagnostic est inégalé.
- La récupération peut être assurée même dans les cas les plus extrêmes.

Les dangers de la perte de données

D'après notre expérience, les principales menaces qui pèsent sur les données des clients se décomposent comme suit :



Les utilisateurs d'ordinateurs et de nombreux experts considèrent souvent que les données perdues sont détruites à jamais. Or, dans la plupart des cas, nos ingénieurs découvrent que ces données sont récupérables, quelles que soient les circonstances.

Cas nécessitant une récupération de données

Vous ne possédez pas de copies de sauvegarde

Dans ce cas, les services Ontrack® Data Recovery utilisent une technologie avant-gardiste pour récupérer les données cruciales de ou des utilisateurs.

Votre système de sauvegarde et restauration ne fonctionne pas

Ce problème est dû à des sauvegardes illisibles, à des données corrompues et à des procédures de sauvegarde inadaptées. Même lorsque les sauvegardes réussissent, il y a souvent un écart entre la dernière sauvegarde et les données perdues, les dernières données sauvegardées n'étant pour la plupart plus à jour.

Les données ne peuvent pas être recréées

La recréation des données nécessite beaucoup de temps et d'argent et accroît le risque d'erreur des utilisateurs. Par comparaison, les services Ontrack® Data Recovery offrent des solutions rapides et rentables en cas de perte de données de vos utilisateurs.

Nos compétences

KROLL ONTRACK® ASSURE LA RÉCUPÉRATION POUR	
Pratiquement n'importe quel système	Nombreux types de stockage
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les versions Microsoft Windows■ MS Exchange (5.0, 5.5 jusqu'à la dernière version)■ Oracle■ SQL (toutes les versions)■ Toutes les variantes d'UNIX et de Linux■ Novell Netware■ Apple Macintosh■ Systèmes d'exploitation propriétaires	<ul style="list-style-type: none">■ Systèmes de bureau et ordinateurs portables■ Postes de travail/serveurs/RAID■ NAS/SAN■ Bande (DDS/DLT/LTO/AIT/QIC...)■ Périphériques mobiles (clés USB, lecteurs MP3, cartes SmartMedia...)■ ...et plus encore !

Nos solutions

Kroll Ontrack propose la gamme de solutions de récupération de données la plus complète de l'industrie à travers ses services Ontrack® Data Recovery. Nos niveaux de service donnent le choix entre une fourchette de tarifs et des délais d'exécution pour répondre à chaque situation, quels que soient le budget et le degré d'urgence.

Services

- **Service à distance** : quand le matériel est parfaitement opérationnel, notre service à distance est la solution la plus pratique. Nos ingénieurs effectuent des récupérations de même qualité qu'en laboratoire directement sur votre système de bureau ou ordinateur portable, via une connexion internet ou modem sécurisée. Votre client économise le temps d'expédition de son support, soit plusieurs jours. De plus, l'intervention peut démarrer quelques minutes seulement après votre appel téléphonique.
- **Service en laboratoire** : pour les situations plus complexes où le matériel est physiquement défaillant ou endommagé, notre service en laboratoire utilise des salles blanches à la pointe de la technologie pour récupérer vos données. Ayant accès aux toutes dernières techniques de récupération et technologies propriétaires, nous avons développé des outils dédiés, micromécaniques et microélectroniques. Le délai d'exécution type est de trois jours ouvrables.
- **Service sur site** : lorsque les données ont un caractère urgent ou confidentiel, Kroll Ontrack peut déployer une équipe d'ingénieurs aguerris pour diagnostiquer et récupérer les données sur place. Avec plus de 150 ingénieurs et 18 laboratoires dans le monde, nous pouvons rendre nos experts disponibles rapidement pour une intervention sur site.

Options de service

- **Service Urgent** : les ingénieurs travaillent 24/7 jusqu'à ce que les données de votre client soient récupérées. Le délai d'exécution type est de 12 à 24 heures.
- **Service Express** : la récupération de votre client passe en tête de file d'attente, les ingénieurs y consacrent les heures de travail normales pour garantir une récupération dans les meilleurs délais. Le délai d'exécution type est de 2 à 3 jours.
- **Service Standard** : les ingénieurs se consacrent à la récupération des données de votre client durant les heures de travail normales. Le délai d'exécution type est de 3 à 5 jours.

Logiciels

Kroll Ontrack propose un vaste portefeuille de solutions logicielles pour utilisation interne.

- **EasyRecovery™** : la gamme de produits EasyRecovery™ d'Ontrack offre une capacité inégalée pour récupérer et réparer les données quelle que soit la nature de la perte.
- **Ontrack PowerControls™ pour Exchange & SharePoint** : simple et puissant, PowerControls permet la copie, la recherche, la récupération et l'analyse des boîtes de messagerie et des bases de données directement depuis les sauvegardes du serveur Microsoft Exchange & Microsoft SharePoint.
- **Ontrack Eraser™** : logiciel flexible et simple d'emploi pour l'effacement définitif des données, certifié par de nombreuses autorités : OTAN, Ministère de la Défense américain, CESG...

Kroll Ontrack propose également un certain nombre de solutions complémentaires, notamment de **conversion de données**, **d'optimisation des sauvegardes sur bandes magnétiques** et **d'effacement de données**, ainsi que des solutions de recherche de preuves numériques.



Le choix de l'excellence



Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

Chaque jour, de plus en plus d'entreprises choisissent Kroll Ontrack plutôt qu'un autre spécialiste de la récupération de données. Kroll Ontrack est autorisé par les principaux fabricants de disques durs à ouvrir leurs disques sans que cela invalide la garantie.

Qui plus est, Kroll Ontrack détient le statut "Gold Certified" dans le programme de partenariat Microsoft pour son expertise des technologies Microsoft. Autorisés par des agences gouvernementales à manipuler des données extrêmement sensibles, nous avons les protocoles en place pour garantir la sécurité maximale des données, et les outils propriétaires pour garantir la récupération à partir de données cryptées.



À propos de Kroll Ontrack

Kroll Ontrack propose des services et logiciels de haute technologie pour récupérer, sécuriser, rechercher, analyser et produire efficacement des données. S'adressant aussi bien aux professionnels techniques que non techniques, Kroll Ontrack propose ses services à une multitude d'entreprises à travers le monde, quel qu'en soit l'effectif et le domaine d'activité. Outre sa suite de logiciels maintes fois primée, Kroll Ontrack fournit des services de récupération de données, de sécurisation de l'information, d'e-discovery et de recherche de preuves numériques.

Programme Clients Privilèges

Fichiers clients, banques de données, emails. Ces fichiers sont vitaux à la réussite de votre organisation. Assurez-vous de pouvoir les récupérer en cas de sinistre.



Kroll Ontrack : La garantie d'un prestataire de qualité

- **Le leader mondial de la récupération de qualité** – Notre expertise s'étend à tous les médias, de la station de travail aux configurations RAID complexes et à toute sortes de pannes matérielles ou logiques. Nous sommes les seuls à disposer d'une véritable équipe R&D et nous développons chaque année des centaines de nouveaux outils adaptés aux nouveaux supports. Avec plus de 2000 employés dans 30 bureaux à travers le monde, notre équipe française dispose d'un support global pour servir ses clients au niveau régional.
- **Avantages pour votre société** – Une fois enregistré, l'ensemble des employés et des bureaux de votre société bénéficient automatiquement de conditions préférentielles sur nos services de récupération de données.
- **Assistance immédiate, 24/7** – Notre service client et nos ingénieurs sont prêts à intervenir à tout moment et restent à votre disposition tout au long du processus de récupération de vos données.
- **Garantie de confidentialité** – Kroll Ontrack a la confiance des services de l'Etat et de la plupart des entreprises du CAC 40, preuve de notre capacité à gérer et travailler sur des données hautement confidentielles.
- **Récupération sur mesure** – Notre expérience nous permet d'intervenir sur les applications ou systèmes propriétaires de nos clients.
- **Participation gratuite et sans engagement** – Le programme Privilège est libre de tout engagement financier ou de tout contrat.

Et en plus, vous bénéficiez

- D'un chargé de compte dédié qui vous suit et connaît votre situation (sur demande).
- De procédures administratives simples et limitées pour toute nouvelle demande de services.
- D'un portail en ligne dédié destiné à vous informer et à communiquer vos avantages en interne.
- De bulletins d'informations réguliers.

5 façons de maximiser votre inscription

1) Informer vos collègues des avantages dont votre organisation bénéficie – par email, sur votre intranet, au cours de réunions, etc.

Nous mettons à votre disposition des graphiques et modèles de communication personnalisés pour vous aider à disséminer ces informations auprès de vos collègues.

2) Eduquer vos collègues – Partager des conseils sur la prévention des risques, le bon usage des sauvegardes, etc.

En tant que membre, vous recevez gratuitement notre lettre d'information sur la récupération de données. Vous disposez d'une librairie en ligne complète avec de nombreux livres blancs et fiches techniques.

3) Visitez notre centre de documentation – outils et informations sur la récupération de données.

Votre librairie en ligne dédiée accessible depuis notre site vous assure une réponse rapide et de qualité. Vous y disposez des informations essentielles pour :

- Vous permettre de répondre à toutes questions liées à la récupération de données.
- Vous appuyer dans vos formations aux risques de pertes de données.

4) Outil de soumission de service en ligne

La manière la plus simple et rapide de nous faire une demande de service. Profitez de votre formulaire de demande de service en ligne. Celui-ci est personnalisé avec l'ensemble des avantages dévolus à votre compte. Il vous suffit de créer des liens graphiques depuis votre intranet où les bureaux de vos collaborateurs.

5) Une équipe de spécialistes à votre écoute

Nos experts en récupération de données répondent à toutes vos questions 24/7.
Contactez-les par téléphone au **+33.(0)1.69.53.66.99** ou **08100 10 12 13**.

Pour accéder à tous ces avantages, visitez <http://www.ontrack.fr/privilege/login.aspx>



Kroll Ontrack France
+33 (0)1 69 53 66 99
www.ontrack.fr

Kroll Ontrack Belux
+32 (0)2 787 02 07
www.ontrackdatarecovery.be

Le processus de récupération de données Ontrack®



1) Consultation GRATUITE

- Appelez le 0800 10 12 13 (de France métropolitaine seulement) ou le +33(0)1 69 53 66 99 pour une consultation GRATUITE.
- Un conseiller du service Récupération de Données vous recommande la méthode et le niveau de service convenant le mieux à vos besoins.
- Vous recevez ensuite un contrat à signer, détaillant pour chaque service les tarifs de la phase d'analyse et chaque fourchette tarifaire correspondante pour les frais de récupération. Pour le service en laboratoire, vous devez expédier votre média à notre laboratoire Ontrack® Data Recovery de Verrières-le-Buisson (voir les conseils pour l'expédition page suivante).



3) Service de récupération

- Une fois les frais de récupération approuvés et le contrat de la phase de récupération de données signé, le processus de récupération commence.
- Un support technique et un service aux clients de niveau international sont disponibles durant toutes les étapes du processus de récupération. Tout est mis en oeuvre afin de vous fournir les meilleurs résultats dans le délai imparti.



2) Évaluation de la perte de données

- Après réception du contrat de demande d'analyse signé, Kroll Ontrack effectue le diagnostic complet de votre média, soit une analyse approfondie des données récupérables et de l'état de leur récupération.
- Notre service de diagnostic comporte une fonctionnalité majeure : les rapports d'analyse en ligne Ontrack® Verifile™, qui vous permettent de déterminer quels fichiers peuvent être récupérés **avant** d'engager les frais liés à la récupération complète. Ces rapports sont généralement fournis dans les 24 à 48 heures et offrent une liste complète des fichiers récupérables et non récupérables dans un format similaire à un explorateur de fichiers, permettant une recherche aisée.
- Un second contrat de récupération de données vous est ensuite fourni, incluant le tarif fixe, compris dans la fourchette de prix indiquée sur le premier contrat. Vous avez toutes les clés en main pour vous décider.



4) Retour des données

- Une fois la procédure terminée, Kroll Ontrack restitue les données sur le support de votre choix (CD, DVD, disque dur externe, bande, etc.), accompagné d'instructions pour l'accès ou la réinstallation des données.
- La durée de récupération totale varie selon le type de service et le niveau de service demandés : dans les 24 heures pour la plupart des récupérations à distance ou d'urgence, et 2 à 4 jours pour la plupart des récupérations en laboratoire.

Conseils pour l'expédition

Pour augmenter les chances que la récupération réussisse, pensez à protéger vos supports pour l'expédition.

Les composants des disques sont extrêmement fragiles, toute secousse du matériel peut provoquer des dégâts supplémentaires et rendre la récupération plus difficile.



Quelques conseils à respecter pour l'expédition des médias :

- 1) Placez les supports endommagés dans un sac antistatique, puis emballez le tout avec du plastique à bulle ou de la mousse pour bloquer tout mouvement.
- 2) Le carton d'emballage doit être dimensionné de façon à protéger le média des coups externes et à en bloquer tout mouvement.
- 3) Si vous devez expédier plusieurs disques, emballez-les séparément ou assurez-vous qu'ils soient suffisamment protégés par le rembourrage pour ne pas s'entrechoquer.
- 4) Incluez dans le colis la demande de service et le formulaire des spécifications techniques complété ; veillez à indiquer le niveau de service souhaité.
- 5) Si nécessaire, assurez l'envoi s'il contient du matériel de valeur (PC Portable par exemple).

Si vous avez des questions relatives à l'expédition des supports ou si vous avez besoin d'aide, appelez-nous au +33(0)1 69 53 42 37.

KROLL ONTRACK®

Programme Clients Privilèges :
Contactez-nous au :
+33 (0)1 69 53 42 37 ou
partenaire@ontrack.fr

Kroll Ontrack France
2, impasse de la Noisette
91371 Verrières-le-Buisson cedex 413
France
+33 (0)1 69 53 66 80
0800 10 12 13
www.ontrack.fr

Kroll Ontrack Belux
Drève Sainte-Anne 68B
1020 Bruxelles
Belgique
+32 (0)2 787 02 07
www.ontrackdatarecovery.be

Copyright © 2010 Kroll Ontrack Inc.
Tous droits réservés.

Tous les produits et marques nommés
sont des marques déposées par leurs
propriétaires respectifs.