RECUPERACIÓN DE DATOS

HA PERDIDO SUS DATOS NOSOTROS LOS RECUPERAMOS

Hoy en día, los datos que almacenamos en nuestros dispositivos tienen un valor incalculable. Sólo imaginarnos el trastorno que nos causaría su pérdida nos hace darnos cuenta de lo valiosos que son. Ofrece a tus clientes la solución, que desde Esprinet damos en tu nombre, con la posibilidad de recuperar los datos de tus clientes, independientemente del soporte (Discos Duros HDD, Sistemas RAID, Smartphones, Pendrivers, CD-DVD, Tarjetas SD, Compact Flash, Cintas BackUp...) y sea cual sea la causa: virus, dispositivo dañado, borrado de archivos, sabotaje, incendios, inundaciones, particiones perdidas, picos de tensión, mecánica averiada...

En los últimos años se han incrementado los casos de software malicioso que secuestra nuestros datos bloqueándolos detrás de un complejo cifrado, son los temidos **ransomware**. El objetivo de los distribuidores de este tipo de malware (Ciberdelincuentes) es la extorsión, nomalmente pidiendo que paguemos un rescate a cambio de descifrar nuestros datos secuestrados. Uno de los ransomware más habituales son los **CryptoLocker**, seguido de los **TeslaCrypt, Wallet, Cerber y Dharma.** Afortunadamente nuestro Laboratorio cuenta con las herramientas necesarias para descifrar este tipo de **criptovirus.**

Información 618 515 395 - jcaballero@sewin.es

¿CÓMO LO HAGO?

Qué hacer ante un criptovirus:

NO PAGAR nunca el rescate. Nadie le garantiza recuperar sus datos y es posible que le extorsionen con un importe mayor una vez pagado el inicial.

Apagar el dispositivo afectado y desconectar el resto de equipos de la red, esto evitará que el cifrado se propague.

Envíenos a jcaballero@serwin.es un par de archivos encriptados de muestra* con diferentes extensiones para su análisis (.pdf, .jpg, .docx, etc...) y siempre junto con la "nota de rescate" o un fichero que le indique cómo realizar el pago para recuperar su información (normalmente se trata de un archivo .txt o .html)
*Es preferible que la muestra no sean información privada.
En un plazo máximo de 24 horas le indicaremos gratuitamente si tiene posibilidades de recuperación.

1 RECOGIDA Y DIAGNÓSTICO

Sin coste para ti
Recogemos su dispositivo en cualquier punto de España y Portugal de manera gratuita mediante una agencia de transporte ajena a Serwin con un seguro de extravío según LOTT vigente. El cliente puede incluir en este envío su propio soporte para el posterior volcado de los datos recuperados.

2 PLAZO DE RECUPERACION

Una vez diagnosticado su dispositivo (24 – 48 horas), el plazo de recuperación de nuestra tarifa plana es de 5 – 7 días. El envío de su dispositivo lleva implícita la aceptación del servicio y se procederá automáticamente con la recuperación del mismo para recuperaciones que se acojan al Plan Básico - Tarifa Plana.
(Consultar precios para Planes Preferentes y/o Urgentes).

Los dispositivos fuera de Tarifa Plana serán presupuestados antes de proceder a su recuperación. (Consultar información adicional)

3 ENVÍO LISTADO DE ARCHIVOS

Una vez finalizada la recuperación, se le hará entrega de un listado de archivos recuperados para que sepa en todo momento con qué datos podrá contar.

En caso de que la recuperación sea TOTAL (99% o más) procederemos al volcado y envío de datos automáticamente, y se le facturará el precio acordado siguiendo la forma de pago habitual con nosotros. En el caso de que la recuperación NO sea TOTAL (menos del 99%), el cliente podrá elegir si desea continuar o no con la recuperación. Si finalmente no le interesa por tratarse de una recuperación parcial o sin éxito, le devolvemos el dispositivo original sin coste alguno.

El volcado de datos siempre se hace por seguridad en un nuevo dispositivo, el cual incluiremos en presupuesto final en función del volumen de datos recuperado, excepto si lo proporciona el cliente junto con el dispositivo averiado.(Consultar información adicional)

4 ENVÍO DE DATOS

Envío gratuito del dispositivo con los datos recuperados a cualquier punto de España y Portugal sin coste adicional.

El dispositivo original averiado se devolverá conjuntamente con la información recuperada. En el caso que no desee su devolución háganoslo saber por adelantado y le enviaremos un certificado de destrucción totalmente gratuito.

INFORMACIÓN Y COSTES

¿Cúanto cuesta?

PVP	FALLO LÓGICO	FALLO ELECTRÓNICO	FALLO MECÁNICO
DICOS DUROS HDD y SSD	620€	1.200€	
PENDRIVES STANDARD y MONOLITH TARJETAS SD y MINI/MICRO SD	420€	620€	N / A
SMARTPHONES/TABLETS	420€	620€	N / A
CRIPTOVIRUS RANSONMWARE	620€ - 1.200€		
SISTEMAS RAID	1.000€ - 1.600€	1.600€ - 3.300€	

**Precios sin IVA orientativos según mercado.*

*Información adicional:

- La recuperación de los dispositivos abiertos o manipulados tendrá un coste adicional de 239€ + IVA. Hay que tener en cuenta que los dispositivos manipulados de forma indebida reducen las posibilidades de recuperación exitosa o completa.
- El servicio de recuperación de datos incluye: Atención telefónica, portes de recogida y entrega, volcado de datos recuperados.
- NO se incluye el coste del dispositivo donde se devuelven los datos recuperados (Pendrive USB, HDD, etc...) El medio podrá ser facilitado por el cliente junto con el dispositivo averiado o será suministrado por parte de Esprinet**. Si deseas proporcionar tu dispositivo de volcado posteriormente, se cobrarán 15€ de portes adicionales.
- Precio y servicio para España y Portugal, incluido Islas Baleares. Consultar condiciones para Islas Canarias.
- Precio de sistemas **RAID** de hasta 5 discos. Para más unidades consultar precios.

**Precios de dispositivos de volcado:

El precio del disco de volcado depende de la capacidad del mismo e iría en función de los datos recuperados, los precios serían los siguientes:

Pendrive 8GB ..... 16,00 €
Pendrive 16GB ..... 19,00 €
Pendrive 32GB ..... 29,99 €
Disco Duro 1TB ..... 95,00 €
Disco Duro 2TB ..... 125,00 €
Disco Duro 3TB ..... 175,00 €

** IVA y tasas por copia privada NO incluido.*
** Precios susceptibles a cambios por stock*

CONDICIONES DEL SERVICIO

Aceptación condiciones del Servicio:

» Para proceder con el servicio devuélvanos esta página firmada por usted a **jcaballero@sewin.es.**

» La recogida del dispositivo lleva implícita la preaceptación del presupuesto en caso de cumplir con las condiciones anteriormente descritas para recuperaciones que se acojan al Plan Básico - Tarifa Plana.

» Serwin Solo S.L.U. no se hace responsable de la integridad de los datos contenidos en el dispositivo averiado, ni asegura la recuperación de los mismos.

» El coste para planes de preferencia superior, o dispositivos que no puedan acogerse a Tarifa Plana, se presupuestará una vez diagnosticado el dispositivo en nuestro laboratorio.

» En caso de que la recuperación de su dispositivo sea TOTAL (99% o más) procederemos al volcado y envío de datos recuperados automáticamente. Se le facturará el precio acordado siguiendo la forma de pago habitual con nosotros.

» En el caso de que la recuperación NO sea TOTAL (menos del 99%), el cliente podrá elegir si desea continuar o no con la recuperación. Si finalmente no le interesa por tratarse de una recuperación parcial o sin éxito, le devolvemos el dispositivo original sin coste alguno.

» Todos los diagnósticos y presupuestos tienen una vigencia de 10 días laborales desde la fecha de envío. Una vez expirado dicho periodo sin respuesta del cliente, el presupuesto será cerrado.

» Si transcurridos 15 Días Naturales no se ha recibido contestación explícita por escrito del cliente; su soporte será registrado en el Programa de Reciclaje, sin coste alguno.

» Debido a la avería detectada en el dispositivo, cabe la posibilidad que algún archivo no pueda abrirse por completo.

» Aunque la recuperación sea considerada TOTAL (99% o más), en ningún caso se garantiza que el disco con los datos recuperados pueda ser utilizado como dispositivo de arranque. Por el contrario, sí se garantiza el acceso a documentos e imágenes en formatos habituales (jpg, png, docx, xlsx, pdf, etc.)

» De igual modo no es posible garantizar el funcionamiento de programas previamente instalados, pero sí de los datos generados por estos programas. Por ejemplo: NO podemos garantizar que un Microsoft SQL Server instalado arranque, pero SÍ podemos recuperar y comprobar las bases de datos guardadas.

» Los tiempos de recuperación pueden verse modificados por la avería del dispositivo.

» El volcado de los datos recuperados por protocolo de seguridad, se realizará sobre un nuevo dispositivo. En caso que el cliente quiera facilitar su propio dispositivo de volcado, nos lo deberá aportar junto con el dispositivo dañado. De proporcionarlo posteriormente se considerará como mensajería extra y se cobrarán 15 euros de portes adicionales.

» El disco de volcado no está incluido en el Servicio de Recuperación de Datos. Si no lo proporciona el cliente esprinet pondrá el más adecuado según el volumen**

Toda la información en este documento reflejada es de carácter confidencial, siendo de uso exclusivo para las personas o empresas aquí mencionadas. En caso de recibir esta o cualquier otra información errónea o incompleta, rogamos se pongan en contacto con nosotros:
618 515 395 - jcaballero@sewin.es

Con la firma de este documento acepto las condiciones del servicio aquí especificadas.

Fecha _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ **Firma y sello**

v.2020.02

El cliente autoriza a *Serwin Solo*, S.L.U., en su calidad de Encargado de Tratamiento, a subcontratar los servicios que sean necesarios para posibilitar una ejecución correcta del objeto del contrato. La subcontratación se llevará a cabo respetando las exigencias del Reglamento Europeo de Protección de Datos para cualquier tipo de información adicional al respecto puede dirigirse a ***jcaballero@sewin.es***

Le recomendamos que usted firme con su cliente un documento similar a este haciendo referencia a su empresa a fin de asegurarse que entiende y acepta el servicio con las condiciones descritas.