



GRUPO IDEA

SERVICIO “RECUPERACIÓN DE DATOS”

En *Grupo Idea* contamos con el servicio especializado en RECUPERACIÓN DE DATOS, investigaciones informáticas y respaldos de información “Backup”. Como uno de los principales líderes en el sector y punto de referencia del mercado de recuperación de datos, nuestros objetivos estratégicos se articulan en torno a:

- Calidad y profesionalidad de servicios como premisa para alcanzar la máxima satisfacción de nuestros clientes.
- Tecnología de punta como fuente de conocimiento y anticipación a las necesidades del mercado, colaborando en el desarrollo tecnológico del mismo.
- Soluciones de continuidad del negocio a través de nuestros Servicios integrales de almacenamiento, seguridad y recuperación de datos informáticos.

Nuestro servicio de recuperación de datos informáticos está avalado por la experiencia de un gran conjunto de profesionales y el laboratorio propio equipado con la más avanzada tecnología.

Cuando hablamos de **recuperar datos** hacemos referencia a todos los procesos necesarios para acceder, extraer y/o recomponer la información que se encuentra en un dispositivo de almacenamiento informático dañado. Por esta razón, sólo las empresas como *Grupo Idea*, con las instalaciones adecuadas, un equipo profesional y la tecnología necesaria, pueden llevar a cabo una recuperación de datos con garantía de más del **90%** del total de información contenida en el dispositivo de almacenamiento.

Los discos duros son dispositivos que necesitan de una gran investigación y desarrollo tecnológico; los fabricantes lanzan sus discos al mercado tras arduos procesos de pruebas, dando lugar a productos muy elaborados y competitivos. El ciclo medio de vida de un disco duro es de 3 años, no obstante, un 4% de los discos duros que se fabrican, fallan en el primer año. Las estructuras lógicas y físicas del disco duro están diseñadas para ser apagadas desde el sistema operativo. Impida reiniciar el equipo con el botón de “reset”, o desconectarlo mediante cualquier otra forma manual; este tipo de acciones son una de las principales causas de daños físicos en discos duros.

Las causas de una pérdida de datos pueden ser múltiples, desde formateos involuntarios, ataques de virus, bloqueos del sistema, averías mecánicas, picos de tensión, golpes, incendios, inundaciones, descargas eléctricas, daños en la superficie de los platos, etc. Por lo que un correcto diagnóstico en el primer momento determinará que se puedan o no recuperar los datos. Ya que una intervención errónea por manos no profesionales, puede agravar la situación llegando a hacer inútil cualquier intento por recuperar sus datos o en algunos casos provocar que el dispositivo sobrepase la recuperación básica dificultando nuestra labor en la recuperación de datos, así mismo elevando considerablemente el costo del servicio. A pesar de estos contratiempos; en *Grupo Idea* contamos con la experiencia necesaria que nos permiten responder de manera certera ante cualquier situación, en el menor tiempo posible y con costos accesibles.

Somos muy conscientes del valor que tiene su información y el problema que puede suponer no disponer de ella, por lo que apostamos por un proceso totalmente personalizado para recuperar sus datos, adaptándonos a sus necesidades particulares. Le ofrecemos un **DIAGNÓSTICO**



totalmente **CONFIABLE** en 48 horas a partir de la recepción de su dispositivo en nuestro laboratorio.

Nuestros formatos y órdenes de servicio entre **Grupo Idea** y nuestros clientes incluyen una **cláusula** en la cual se garantiza la **confidencialidad** más estricta, tanto para los datos que contenga el dispositivo a recuperar como para los datos entregados al propio cliente al finalizar el servicio. Nuestros procesos están diseñados de tal forma que la relación datos-cliente es desconocida por nuestros técnicos y la seguridad que rodea a todo el proceso de recuperación, hace imposible que los datos salgan del laboratorio por ningún medio físico o electrónico.

Nuestro laboratorio y supervisión personal (Gerencia) cuentan con sistemas de seguridad para garantizar la confidencialidad de sus datos.

En **Grupo Idea** apostamos por la **investigación y el desarrollo** de nuevas herramientas tecnológicas, gracias a las cuales podemos seguir la evolución de los múltiples dispositivos de almacenamiento y conocerlos a la perfección para garantizar la eficaz recuperación de sus datos.

Contamos con un stock de dispositivos, en continuo crecimiento, que podemos utilizar como repuesto en caso de ser necesario debido a que tenemos tablas de compatibilidades de todos los tipos y marcas.

El índice de recuperación de datos de nuestro laboratorio se encuentra entre un 85% y un 90% de éxito en la recuperación de datos. A pesar de esto, somos conscientes de la existencia de un pequeño porcentaje de averías no recuperables (archivos temporales y basura). Nuestro departamento trabaja constantemente en la búsqueda de soluciones y herramientas que ayuden a aumentar el porcentaje de recuperación de estos casos.

PRINCIPALES SÍNTOMAS DE FALLAS EN DISCOS DUROS

En ocasiones, nuestra PC nos informa del mal funcionamiento de alguno de los dispositivos de almacenamiento o del propio sistema. La aparición de un sonido extraño o una alerta del sistema, no son más que algunas pistas que nos indican un funcionamiento incorrecto. En algunos casos estas primeras alarmas acabarán imposibilitando el acceso a los datos y, si no se actúa de modo adecuado, en la pérdida definitiva de los mismos.

La causa por la que no podemos acceder a nuestros datos puede deberse a una de estas dos causas genéricas; **DAÑO FÍSICO** en el dispositivo de almacenamiento (también llamadas fallos Hardware) o, cuando el dispositivo funciona perfectamente, pero se ha producido una alteración en la estructura de los datos que imposibilita el acceso a los mismos, decimos que presenta un **DAÑO LÓGICO** (o de Software).

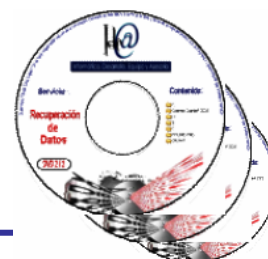
Grupo Idea recomienda apagar el sistema y desconectar el dispositivo ante cualquier síntoma de daño físico. Así mismo, no recomienda la utilización de *software de Recuperación de Datos* para aquellos usuarios que desconozcan la causa de la avería que presenta su dispositivo ya que muchos discos que aparentemente presentan un daño lógico, pueden esconder un daño físico, que al no tratarse de forma adecuada puede degenerar en un problema mayor que imposibilite la recuperación de datos.



Las variaciones de temperatura son unas de las principales causas que afectan al funcionamiento del disco duro, provocando pérdida de datos. Los equipos se ven afectados por los elementos y factores atmosféricos. Es aconsejable situar los equipos en ambientes limpios y frescos.

PROCESO DEL SERVICIO DE RECUPERACION

- **Recepción del dispositivo:** En el momento en que el dispositivo llegue a nuestro laboratorio, **Grupo Idea** se pondrá en contacto con usted para informarle de la recepción del mismo.
- **Entrada en Laboratorio:** Nuestro equipo técnico profesional procederá a examinar el dispositivo para elaborar un diagnóstico.
- **Diagnóstico:** En un plazo de **72 horas** desde la entrada del dispositivo en el laboratorio, nos pondremos de nuevo en contacto con usted para emitirle el diagnóstico de su dispositivo, donde se le indicará el alcance de la avería, la viabilidad de su recuperación y el presupuesto del servicio.
- **Recuperación de los datos:** A partir de este momento usted decide si desea continuar con el proceso de recuperación de datos y/o la cancelación del proceso.
 - **Continuación del proceso:** Si desea seguir con nuestro Servicio, debe hacernos llegar vía mail (recuperaciones@ideagrupo.com) la autorización del servicio. Esto no significa que tenga que realizar pago alguno en ese momento o durante el proceso de la recuperación, únicamente es una conformidad por su parte de que realizará el pago del presupuesto indicado previamente, una vez se lleve a cabo la recuperación de sus datos. Para proceder al envío y entrega de sus datos, deberá realizar su pago a la contra-entrega del servicio.
 - **Cancelación del proceso:** Si opta por no continuar con el proceso para recuperar sus datos, deberá pagar el costo MÍNIMO de diagnóstico (**\$ 3,500 + IVA M.N.**) y su disco duro pasará sin cargo a nuestro Programa de Reciclaje a excepción de que solicite expresamente la devolución de su dispositivo.
- **Envío de sus datos:** Si la información recuperada no excede de 2,7 Gb recibirá sus datos en uno o varios CDs (CD-R). Si exceden esa capacidad, le entregaremos los datos recuperados en discos DVD. También contamos con el servicio de entrega de información en un disco duro nuevo (con costo adicional).





**CAJA DVD
(Frontal)**

**CAJA DVD
(Posterior)**

**DISCOS CD / DVD
(Serigrafiado)**

TIEMPOS DE ENTREGA

Los plazos de tiempo son estimados ya que pueden verse alterados por factores tales como necesitar repuestos imprescindibles para la recuperación, o que surjan complicaciones en la avería. También pueden variar si el dispositivo enviado no ha sido extraído del equipo, o si ha sido manipulado con anterioridad por personas no profesionales, ya que son factores que dificultan y retrasan el trabajo de nuestros profesionales. Por esto, le recordamos que el **diagnóstico profesional de Grupo Idea es el que determinará el tipo de servicio, tiempo de entrega y porcentaje de recuperación.**

Contamos con tres servicios de recuperación de datos.

Recuperación de Datos Servicio Estándar	Recuperación de Datos Servicio Estructural	Recuperación de Datos Servicio Escalación
<p>El servicio se realiza a través de procesos lógicos "NIVEL SOFTWARE".</p> <p>En el promedio de este caso, las recuperaciones están finalizadas de 6 a 10 días hábiles.</p>	<p>El servicio se realiza a nivel lógico y físico por medio de refaccionamiento.</p> <p>En el promedio de este caso, las recuperaciones están finalizadas de 8 a 15 días hábiles.</p>	<p>El servicio se realiza por medio de recursos externos (refaccionamiento especial) fuera del país.</p> <p>En el promedio de este caso, las recuperaciones están finalizadas de 10 a 25 días hábiles.</p>
<p>Los tiempos de entrega empezarán a contar una vez que usted nos haga llegar la autorización del Diagnóstico y Presupuesto de la recuperación de sus datos.</p>		

COSTOS DEL SERVICIO

Recuperación de Datos Servicio Estándar	Recuperación de Datos Servicio Estructural	Recuperación de Datos Servicio Escalación
\$10.000 a \$15.000	\$15.000 a \$25.000	\$20.000 a \$35.000
COSTO POR DIAGNÓSTICO (\$ 3,500.00)	COSTO POR DIAGNÓSTICO (\$ 4,500.00)	COSTO POR DIAGNÓSTICO (\$ 5,000.00)



(Precio Especiales a Clientes "HP, IBM, DELL, Ctros. de Servicio y Distribuidores Autorizados por Grupo Idea)

NO EFECTUAMOS NINGÚN COBRO EXTRA SI SUS DATOS NO SON RECUPERADOS. (válido para todos los casos excepto RAIDs, Servicios Nocturnos y Fin de Semana). Si desea más información sobre el servicio de recuperación de datos, no dude en ponerse en contacto con nosotros : suporte@ideagrupo.com

Nuestra estructura de trabajo esta basada en manuales y cursos de calidad, con el apoyo de procedimientos documentados que garantizan la tranquilidad de nuestros clientes y la calidad de nuestros servicios.

Algunos de nuestros Principales Clientes:

**CON UN PORCENTAJE COMPROBADO DEL 95% EN EL TOTAL DE
NUESTRAS RECUPERACIONES**



GRUPO DANONDE DE MEXICO



BONAFONT



HP (Área de escalaciones)



COMEX



MEXICANA DE AVIACION



INFORMÁTICA, DESARROLLO, EQUIPO Y ASESORÍA



SAGARPA



TRANSPORTES MARITIMOS DE MEXICO