

## Servicio Recuperación de Datos informáticos

- ▶ recuperación datos y archivos
- ▶ cubre errores, virus o accidentes
- ▶ asegure sus equipos por una cuota anual



**Recupere sus datos informáticos en caso de problemas de hardware o software, virus, errores humanos o accidentes**

**Precio: 30 euros año**

Recol ofrece un nuevo servicio para empresas, profesionales y pymes: el seguro de recuperación de datos informáticos, un servicio que le cubre los 365 días al año del riesgo de perder su información por un error, un problema informático o un accidente (incendio, inundación, etc.). Por una reducida cuota de 30 euros al año, este seguro le cubre la pérdida de información que pueda sufrir, recuperando en el menor tiempo posible sus datos dañados.

La informática es clave en cualquier actividad, negocio o empresa. Y nadie está libre de sufrir incidentes, bien por errores humanos, virus, problemas de software o hardware o incluso accidentes y catástrofes naturales. Incluso las empresas que disponen de programas de seguridad informática no están exentas de sufrir problemas como los errores humanos, los fallos de software o un incendio. Y el problema es que, si se producen pérdidas de datos importantes, su recuperación cuesta tiempo y mucho dinero, si se consigue.

Recol ofrece ahora a los economistas colegiados un sistema de recuperación de datos rápido y barato, gracias a la contratación de un seguro que cubre a empresas, profesionales y pymes en el caso de sufrir una pérdida de datos por cualquier causa. Al igual que un seguro médico, cubre el equipamiento informático en caso de "enfermedad", con la ayuda de Lazarus Technology, el laboratorio de recuperación de datos informáticos con más experiencia en España.

El profesional que contrate este Seguro de recuperación de datos informáticos podrá recuperar sus datos en unas horas, con sólo realizar una llamada al teléfono 902 877 258 indicando la dirección donde Lazarus Technology debe recoger el disco duro. Además de recibir, lo antes posible y sin coste alguno, la información recuperada, el asegurado de Recol recibe dos servicios adicionales: el borrado seguro de datos (en caso de deshacerse de un dispositivo de almacenamiento) y los informes periciales que sirvan para dar fe del contenido o ausencia de contenido de un dispositivo así como para establecer las causas que provocaron una pérdida de datos.

Si está interesado en este servicio, puede darse de [alta online](#), aquí mismo, aportando sus datos personales y el número de serie de su equipo. También puede hacer el [pago online del seguro](#), a través de la tienda Recol o con una transferencia bancaria. Y a partir de ahí, trabaje más tranquilo: sus datos estarán más seguros con el servicio de recuperación de datos informáticos de Recol.

## Tele asistencia informática

- Consultas online
- Dudas y problemas informáticos
- Atención permanente



Servicio de tele asistencia para resolver on line sus problemas informáticos

**Precio: 120 € /año**

El servicio Ayuda Clic que ofrece ReCol a los economistas colegiados tiene como objeto la disponibilidad de un servicio de soporte informático para incidentes y ayuda de uso de cualquier plataforma Windows, y las aplicaciones de uso más común que funcionan bajo este entorno.

Las prestaciones estándar del servicio son las siguientes:

- Asistencia instantánea a través de herramienta de Chat – control remoto (vía telemática) y de 902 (sólo para los momentos en los que el cliente no tenga acceso a Internet), que incluiría las siguientes prestaciones:
  - Resolución de incidencias que tenga el usuario con el ordenador (problemas con dispositivos, acceso a Internet, correo electrónico, virus, etc.).
  - Ayuda en el uso de las aplicaciones más frecuentes (Paquete Office, Correo electrónico, Navegación por Internet, Antivirus, Cortafuegos, tratamiento de gráficos, programas “peer to peer”, etc.)
  - Configuración del ordenador.
- Nº ilimitado de asistencias, sin límite de duración cada asistencia.
- Horario de atención: días laborables de lunes a viernes de 9 a 24 horas y sábados, domingos y festivos de 10 a 18 horas.
- Tiempo de respuesta inferior a quince minutos para el 100% de las solicitudes de asistencia que reciba de los usuarios. En condiciones normales y para más del 99% de las solicitudes del servicio, la asistencia es inmediata.
- Garantizamos que el 100% de las solicitudes de asistencia realizadas fuera del horario expuesto en el punto 1, serán atendidas durante los primeros treinta minutos del siguiente día hábil de servicio (siempre y cuando el usuario no haya solicitado ponernos en contacto con él en otro momento).
- Capacidad de asistencia técnica in situ en el 92% del territorio nacional (coste extra)

## COBERTURAS

### . SISTEMAS CUBIERTOS

La cobertura de Ayuda Clic se extiende a dos tipos de sistemas informáticos: puestos de trabajo y servidores. Para cada una de estas categorías, las aplicaciones cubiertas son las que se detallan a continuación.

#### - Puestos de trabajo

El centro de soporte dará soporte sobre las siguientes aplicaciones y sistemas:

- OS: todos los Windows.
- Hardware: PC, pantalla, dispositivos de almacenamiento externos, webcam, impresoras, PDAs, escáneres.
- Programas de oficina: Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, Frontpage y Access).
- Programas de internet: Internet Explorer, Netscape Navigator, Mozilla Firefox, Outlook y Outlook Express, Eudora, MSN Messenger y Yahoo Messenger.
- Programas multimedia: Acrobat, Windows Media Player, Real Audio y los principales codecs del mercado.
- Compresores: Winzip, Winrar.
- Copiadores: Nero.
- Peer to Peer: emule, Kazaa, edonkey.
- Antivirus y firewalls: Panda, Norton, Symantec, McAfee.
- Gestión de drivers (de cualquiera de los dispositivos antes mencionados).

#### - Servidores

Se dará soporte sobre:

- OS: todos los Windows.
- Hardware: Equipo basado en Intel PC, pantalla, dispositivos de almacenamiento externos, dispositivos de backup.
- Servidores: SQL Server, Exchange, IIS, SBS.

## SERVICIOS QUE SE PRESTA AL USUARIO

- Resolución de incidencias, considerando incidencia los problemas técnicos que el usuario tenga con el equipo correspondiente dentro de las limitaciones del apartado “. Sistemas cubiertos”.
- Ayuda en el uso de aplicaciones y del ordenador: Se complementa el menú de ayuda que incluyen las aplicaciones sobre las que se da soporte, con una ayuda interactiva, más directa y resolutive. Esta ayuda es el equivalente de una formación on-line que se presta al usuario.
- Configuración de los ordenadores en toda su amplitud: dispositivos, opciones del sistema operativo, opciones de Internet, creación y configuración de cuentas de correo electrónico, etc.
- En el caso de servidores: mantenimiento preventivo manual en remoto en el que se revisa la convergencia de un conjunto de parámetros para asegurar la continuidad de la operación del sistema.

La atención que se da al usuario siempre es personalizada, el técnico que atiende sabe qué usuario es y de qué empresa llama. Cada usuario puede utilizar el servicio de forma ilimitada, tanto en nº de incidencias como en tiempo de utilización.

## HORARIO

El Centro de Soporte estará disponible los 365 días del año dentro del siguiente horario:

- Días laborables: de 9 a 24 horas de forma ininterrumpida.
- Sábados, domingos y festivos de carácter nacional: de 10 a 18 horas de forma ininterrumpida.

Fuera de ese horario, el usuario podrá dejar un mensaje tanto en el sistema de telefonía (buzón de voz) como en la plataforma de teleasistencia. Estos usuarios serán atendidos en los primeros 30 minutos del siguiente día hábil, poniéndose en contacto el Centro de Soporte con el usuario, ya sea por teléfono o por correo electrónico (depende de los datos que haya dejado el usuario).

## DISPONIBILIDAD GARANTIZADA

Se garantiza una disponibilidad anual del Centro de Soporte superior al 99,5 % dentro del horario antes mencionado.  
En el caso de incumplimiento de esta disponibilidad, se indemnizará aplicando un descuento del 30 % en la siguiente cuota mensual.

#### **TIEMPO DE RESPUESTA**

El tiempo de respuesta tanto a través de la plataforma de tele asistencia como a través del sistema de telefonía será:

- Para el 90 % de las solicitudes de servicio, inmediato.
- Para el 10 % restante, inferior a 10 minutos.

#### **CONTROL DE LICENCIAS**

El sistema de tele asistencia se basa en una plataforma exclusiva a través de la cual se evita que nadie pueda utilizar el servicio si no dispone de una licencia válida.

Cada licencia va asociada a un único ordenador y tiene un periodo de validez, transcurrido el cual, el servicio deja de estar operativo para ese ordenador.

Esto también permite suspender el servicio de manera inmediata a un cliente de forma unilateral en caso que sea necesario.

## **OFERTA ESPECIAL PARA ECONOMISTAS COLEGIADOS**

### **Si contrata los dos servicios a la vez:**

- el Servicio de Recuperación de Datos (30 €/año) y
- el Servicio de Asistencia Informática Remota (100 €/año),

**el precio es de sólo 120 euros al año.**

Para más información y contratación de estos servicios: [comercial@recol.es](mailto:comercial@recol.es)

91. 348.48.88