

FORMULARIO DE SOLICITUD DE SERVICIO

Estimado Sr./Sra., gracias por contactarse con CompExcell.

Con este documento tratamos de responder las preguntas que normalmente se hacen nuestros clientes cuando han sufrido pérdida de datos en una computadora o red y adjuntamos un formulario a ser completado por el usuario a los efectos de simplificar nuestra tarea de diagnóstico.

Para ampliar la información contenida en estas páginas lo invitamos a visitar nuestro sitio en Internet. Allí encontrará una descripción más amplia acerca de nuestra especialidad, un listado de clientes a quienes hemos resuelto problemas de pérdida de datos, referencias de la prensa y grupos de discusión, etc.

Si su computadora perdió información NO SE SUICIDE

CompExcell es especialista en recuperación de datos y puede ayudarlo a volver a estar en carrera con su computadora cargada con los archivos necesarios para su actividad.

*Servicio profesional de recuperación de información de discos con problemas de hardware y/o software
Consultoría pericial para procesos judiciales donde tomen parte delitos informáticos, sabotajes, borrado y ocultación de información, etc.*

CompExcell es la opción más completa y eficiente en recuperación de información e informática forense. En CompExcell contamos con un Clean Room clase 100 (U.S. Fed. Standard 209E) en donde podemos hacer reparaciones electromecánicas temporarias de la burbuja de los medios magnéticos de su disco rígido a los efectos de acceder a su información. Podemos reemplazar o reparar la plaqueta electrónica de un disco, incluyendo la circuitería interna a la burbuja y contamos con tecnologías especiales de lecturas de medios magnéticos fuera del dispositivo original. Estamos equipados para trabajar con el interior de su disco sin contaminarlo ni empeorar el problema. A menudo empresas no especializadas arruinan definitivamente los discos y las chances de recuperar datos. ¡Infórmese, pida referencias!

Recuperamos información de discos, diskettes, CDs, cintas*, RAIDS, NAS, medios removibles y tarjetas de memorias con sistema operativo DOS, Windows, Windows NT, Novell Netware, Unix*, Linux o Apple MacIntosh.

* consultar por modelo y versión.

Si Ud. perdió información podemos ofrecerle revisar su disco en nuestro laboratorio. El **tiempo** típico de demora para un presupuesto es de entre dos y tres días en tanto que el proceso de recuperación propiamente dicho se suele cumplir entre los dos y tres días hábiles desde el momento de aprobado el presupuesto. Consulte por el Servicio Express si tiene mayor urgencia. Atención: algunos casos de alta complejidad requieren más trabajo y no podemos comprometernos de antemano a resolver su problema en un tiempo predeterminado. Usted en cualquier momento puede comunicarse para tener novedades sobre el estado de su trabajo. Los **costos** son muy variables dependiendo de la complejidad del trabajo que debamos realizar pero no avanzaremos en la recuperación hasta tener su aceptación escrita a nuestra propuesta. El diagnóstico es gratuito para problemas debidos a malfuncionamiento de hardware. No para problemas de tipo lógico.

Si requiere nuestro servicio, complete el siguiente formulario y envíelo junto a su dispositivo. Debe enviarlo en una bolsa antiestática y bien embalado en una caja con goma espuma. Contáctenos para instrucciones adicionales si perdió información de un RAID, server o unidad de cinta.

Nombre de la Empresa _____

Persona de Contacto _____ Teléfonos _____

E-Mail: _____ Fax: _____

Nº CUIT _____ Resp _____

Dirección _____ Loc. _____ Pcia. _____ CP _____

Describa el material enviado a CompExcell para Recuperación de Información:

	Descripción	Marca	Modelo	Número de Serie
1.				
2.				
3.				

Síntomas generales de falla o anomalía (¿El disco gira? Sí/No; ¿produce ruidos anómalos? Sí/No; es detectado por el motherboard o controladora? Sí/No). Explique cómo se produjo el problema _____

¿Qué intentos se hicieron para solucionar el problema? No omita mencionar si se alteró o cambió algo en el disco o si se corrió algún programa de diagnóstico _____

¿Qué sistema operativo estaba utilizando? Indique versión _____
Sistema de archivos empleado: FAT16 / FAT32 / NTFS / Novell / Ext2 / Mac HFS / Mac HFS+, otro: _____

Particiones o volúmenes: solamente una, más de una (aclarar en cuál se encontraba la información requerida) _____

Autorizo a que se abra el disco en el Clean Room en caso de que fuese necesario _____ (la no autorización limita las posibilidades de recuperación y demora los tiempos Standard de respuesta)

¿Los datos contenidos en este medio deben ser presentados en un juicio? (Sí / No) _____

Este es el campo más importante, **NO DEJE DE COMPLETARLO NI RESPONDA "TODO"**. Indique de la forma más detallada posible **directorios y archivos (aunque sea un muestreo) que necesita rescatar. (Si es necesario adjunte hojas adicionales)**. Si había más de una partición indique en cuál estaban los datos requeridos. Sin esta información no podemos comenzar el diagnóstico.
Nombres de carpetas y subdirectorios:

Nombres de archivos (muestreo de los más importantes):

Tipos de archivos (extensiones):

Los datos requeridos ocupaban aproximadamente _____ GB / TB. Se empleaban claves por usuario (sí/no)

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO PARA RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

Usted declara que tanto el medio de almacenamiento de datos como la información son de su **legítima propiedad**.

Usted admite que **su medio de almacenamiento de datos tiene problemas** y acepta que en el intento de recuperar datos perdidos se pueden introducir modificaciones en el mismo. Si el medio es parcialmente accesible es responsabilidad del cliente hacer una copia de seguridad antes de nuestra intervención.

El servicio ofrecido por CompExcell se define como SERVICIO DE ASESORAMIENTO PARA RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN. El mismo consiste en aplicar una serie de herramientas y técnicas de hardware y software para recuperar la información solicitada de la forma más completa y satisfactoria posible. En el diagnóstico y presupuesto le anticiparemos el **grado de eficiencia y completitud que tendrá la recuperación**. El cliente antes de retirar el trabajo y abonar por el servicio podrá constatar en nuestra oficina que el nivel de recuperación obtenido no sea inferior al planteado en el diagnóstico y presupuesto.

El medio de almacenamiento de datos recibido **no está permanentemente en nuestra oficina preparado para ser retirado**. Ya sea que acepte o rechace el presupuesto o desee suspender la tarea de diagnóstico, debe comunicarlo previamente y consultar cuándo podrá enviar a retirarlo.

No podemos mantener su(s) equipo(s) en nuestro laboratorio indefinidamente. Ante una falta de respuesta a nuestro presupuesto o informe técnico y/o luego de noventa días de la fecha de recepción daremos de baja los mismos de nuestras listas de trabajos pendientes y **no aceptaremos reclamos por los mismos**.

Conformidad del cliente o representante (firma, aclaración)