



Recuperación garantizada de sus datos ante un ataque de ransomware o le devolvemos su dinero*

Al igual que muchos proveedores de soluciones para la protección de datos, en Arcserve tenemos muchos clientes que lamentablemente han sido víctimas de uno o más ataques de ransomware. Sin embargo, **a diferencia** de otros proveedores, cuando se implementa una solución Arcserve Secured by Sophos y se combina con nuestro enfoque de mejores prácticas 3-2-1, garantizamos que una o más copias de sus datos **siempre** estará disponible para su recuperación en caso de un ataque de ransomware. En caso contrario, le devolvemos su dinero.

Arcserve ahora ofrece el **Programa de garantía de devolución** como forma de respaldar nuestros productos y mejores prácticas y de demostrar nuestra absoluta confianza en que, cuando se implementa una solución de Arcserve siguiendo nuestras mejores prácticas 3-2-1, con la garantía de Sophos, una o más copias de sus datos estará disponible para su recuperación ante un ataque de ransomware.

En caso de que una copia no se encuentre disponible para su recuperación, siempre que se cumplan las condiciones de esta oferta, Arcserve devolverá el dinero de la compra de la solución de Arcserve*.

REQUISITOS DE LA OFERTA

Esta oferta se limita a aquellas empresas que hayan adquirido un producto Arcserve (Appliance 9000 series + Cloud Hybrid) de la categoría Secured by Sophos [con garantía de devolución](#) a través de **distribuidores o revendedores autorizados de Arcserve** a partir del **22 de marzo de 2021** y que hayan seguido las **mejores prácticas de implementación de Arcserve**.

- 1. El cliente debe implementar una estrategia de copia de seguridad de datos con mejores prácticas 3-2-1**
 - 3 copias de la imagen de copia de seguridad
 - 2 de estas copias almacenadas en diferentes ubicaciones
 - 1 copia fuera del sitio en un repositorio "desconectado", un dispositivo de almacenamiento extraíble, una nube segura o una ubicación desconectada de la red
- 2. La implementación de Arcserve UDP debe cumplir con las pautas y mejores prácticas de Arcserve**



arcserve®

- Esto incluye implementar la plataforma de UDP "fuera del dominio".
 - Se requiere contar con al menos 1 administrador de sistemas responsable de gestionar las operaciones diarias de la solución Arcserve UDP, quien también deberá hacer los cursos de formación certificada de Arcserve.
3. **Se debe instalar el software de Sophos Intercept X Advanced** y activarse en la plataforma de UDP de conformidad con las mejores prácticas de Arcserve (se debe usar el software de seguridad de Arcserve).
 4. **La solución debe contar con un contrato de mantenimiento activo.**
 5. **Todo el software de Arcserve y Sophos debe mantenerse actualizado con los últimos parches de seguridad.**
 6. **El cliente debe aceptar la auditoría de protección de datos de Arcserve durante la instalación de la solución adquirida** para confirmar que todos los pasos indicados se hayan llevado a cabo correctamente.
 7. Tanto Arcserve como el cliente deben firmar el informe de auditoría.

SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN

Proceso de verificación de idoneidad de las solicitudes:

1. El cliente debe haber implementado **las pautas y mejores prácticas de Arcserve** durante el proceso de instalación, y se debe haber realizado y documentado una **auditoría de mejores prácticas de implementación**, además de haberse firmado el informe correspondiente por parte de Arcserve y el cliente.
2. El cliente debe haber sufrido un ataque validado de ransomware y abierto una incidencia de soporte técnico de Arcserve de conformidad con los procedimientos estándar en <https://support.arcserve.com/>.
3. El cliente debe haber perdido acceso a los datos protegidos mediante la solución de Arcserve adquirida con esta garantía.
4. El cliente no debe tener forma de recuperar una copia de los datos desde cualquiera de las ubicaciones de almacenamiento protegidas mediante la solución de Arcserve adquirida con esta garantía.
5. El cliente debe contar con un contrato activo de mantenimiento para la solución de Arcserve adquirida con esta garantía.



arcserve®

Si el equipo de soporte técnico de Arcserve considera que una copia de los datos del cliente no se encuentra disponible para su recuperación, el cliente podrá presentar una solicitud de devolución.

Presentación de la solicitud de devolución

1. El formulario de solicitud estará disponible a través de las incidencias de soporte técnico: **Manage Your Case > “Arcserve Money Back Guarantee Claim Form”**
2. El cliente debe facilitar toda la información y documentación complementaria que se solicite en el formulario de solicitud.
3. El equipo de preventa y ventas de Arcserve se encargará de estudiar el formulario de solicitud presentado.
4. El cliente debe aceptar una **auditoría posterior**, que será realizada por el equipo de preventa de Arcserve con el objetivo de verificar el cumplimiento de las **mejores prácticas de implementación de Arcserve**.
5. Los resultados de la auditoría posterior deben documentarse y ser aceptadas por ambas partes implicadas (Arcserve y el cliente).
6. Si estos resultados respaldan la solicitud del cliente, Arcserve procederá a procesarla y reembolsar el importe de la solución.

***REEMBOLSO**

1. Arcserve efectuará el reembolso directamente al cliente por medio de transferencia bancaria internacional en un plazo de 60 días.
2. Las devoluciones se basan en el importe neto abonado por el cliente al revendedor autorizado de Arcserve en concepto del producto Arcserve, incluidos los costos pagados por la licencia de software, el appliance y los servicios de nube, menos el valor de la oferta promocional, si corresponde (ej. BOGO).
3. Arcserve no reembolsará los costos de envío, impuestos ni ningún otro cargo abonado por el cliente para recibir el producto. Arcserve no reembolsará el valor asociado al mantenimiento del producto.
4. El cliente deberá presentar la factura correspondiente emitida por el revendedor autorizado de Arcserve y el comprobante de pago.
5. El cliente no tendrá la obligación de devolver el producto a Arcserve.
6. El cliente solo podrá presentar una solicitud por solución adquirida.





7. Toda decisión de Arcserve en relación con la oferta será definitiva. Arcserve se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones o retirar la oferta en cualquier momento.
8. Si Arcserve decide anular la oferta, tramitará las solicitudes realizadas con anterioridad a la fecha de vencimiento y realizará las devoluciones de las solicitudes aceptadas.

