

En caso de pérdida de datos



Preguntas más frecuentes

Seagate Recovery Services™

¿Qué debo hacer si pierdo los datos?

Si su unidad hace un ruido extraño, es probable que esté experimentando un fallo físico (consulte las sugerencias técnicas acerca de fallos físicos frente a fallos lógicos). Si este es el caso, apague inmediatamente su sistema y no vuelva a encenderlo.

Evalúe con calma la situación. A menudo, los intentos precipitados de resolver el problema ocasionan aún más daños y la pérdida de los datos. Algunas de las prácticas recomendadas son:

- Deje de escribir en cualquier soporte (incluidas las unidades de disco duro) que pueda estar involucrado en la pérdida de datos. Tenga en cuenta que, por lo general, al ejecutar un software (por ejemplo, Internet Explorer) se escriben nuevos datos en su unidad y es posible que estos datos sobrescriban los datos perdidos que está buscando.
- Deseche las causas posibles más sencillas, como cables sueltos o controladores erróneos del dispositivo. Anote todos los síntomas de fallo así como todas las acciones y eventos recientes que tengan que ver con su ordenador.
- Si determina que la causa de la pérdida de datos es un daño físico, evite las soluciones de bricolaje informático. El software de bricolaje informático hace uso de la unidad del problema, lo que puede provocar un fallo total y una mayor pérdida de datos.
- Póngase en contacto con los servicios de recuperación de Seagate para conocer los servicios profesionales de recuperación en laboratorio que podrían serle de ayuda.

¿Qué es la recuperación de datos?

La recuperación de datos es un proceso altamente técnico y laborioso que se utiliza para recuperar los archivos perdidos de una gran variedad de dispositivos y soportes de almacenamiento digital. El proceso se lleva a cabo en un entorno controlado que utiliza instalaciones de atmósfera controlada de Clase 100 y cabinas horizontales de flujo controlado de Clase 10 para evitar que la contaminación llegue al contenido de los clientes y a todos los equipos de recuperación. (Todas las instalaciones de atmósfera controlada de Seagate Recovery Services son sometidas a pruebas anuales de

certificación para garantizar que cumplen o superan la uniformidad de flujo de aire aceptable y los estándares de recuentos de partículas).

Los sistemas de almacenamiento pueden fallar de distintas maneras; no obstante, los datos que almacenan no siempre se pierden por completo. La técnica específica utilizada para recuperar la información depende del tipo de fallo (daños en los archivos, ataque de virus, problema mecánico o eléctrico, o error humano). A veces, estos problemas se deben a una combinación de fallos. Seagate Recovery Services cuenta con completas instalaciones de laboratorio preparadas para resolver todos los tipos de errores utilizando los procedimientos y las tecnologías de recuperación más avanzadas del sector.

¿Cómo puedo evitar más pérdidas de datos?

Para evitar que se produzcan más daños en su contenido e impedir una mayor pérdida de datos:

- No realice ninguna operación en el dispositivo de almacenamiento que pueda provocar daños físicos en la unidad o en los datos que contenga.
- No escriba en ninguno de los archivos del dispositivo ni añada archivos adicionales.
- No formatee la unidad.
- No modifique las particiones de la unidad (con FDISK o cualquier otro software de partición).
- No intente abrir el dispositivo para ver de qué problema se trata. (Las unidades de disco duro son especialmente sensibles a la contaminación y solo deben abrirse en un entorno microscópicamente limpio).

Deje de utilizar la unidad de disco duro o dispositivo de almacenamiento que deba ser recuperado. Si su unidad hace ruidos extraños o muestra otros signos obvios de avería, apáguela inmediatamente y no vuelva a encenderla. Para evitar olvidarlos, anote todos los síntomas de fallo y todas las acciones y eventos recientes que tengan que ver con su ordenador. Póngase en contacto con Seagate Recovery Services.

Nota:

- Si dispone de una copia de seguridad, evalúe si está actualizada y si satisfará sus necesidades. Plantéese restaurar su copia de seguridad en un sistema diferente en caso de que detecte que le faltan archivos importantes o que éstos están anticuados.
- Si piensa solicitar ayuda a un especialista local de confianza, recuerde que la recuperación de datos profesional es una práctica que requiere experiencia y herramientas altamente especializadas.
- Aunque la recuperación de datos puede parecer un servicio caro debido a que se trata de un proceso laborioso y muy técnico, volver a crear sus datos puede ser un proceso mucho más caro aún. Además, el tiempo de respuesta para la recuperación de datos es normalmente mucho más rápido que el tiempo que tardaría en volver a crear desde el principio los archivos que ha perdido.

¿Cuenta Seagate Recovery Services con una política de confidencialidad?

Seagate Recovery Services proporciona un entorno completamente seguro para garantizar la privacidad de su información más valiosa. Protegeremos la confidencialidad de sus datos frente a revelaciones no autorizadas usando el más alto grado de cuidado y ateniéndonos a los estrictos estándares de seguridad ISO 9001:2000.

¿Qué es el tiempo de respuesta en la recuperación de datos?

Seagate Recovery Services ofrece exclusivas opciones del servicio de recuperación para adaptarse a sus necesidades específicas en función de la urgencia de su situación. Nuestra oferta de servicio está diseñada para consumidores individuales y empresas.

Los tiempos de respuesta varían y dependen de muchos factores, entre ellos:

- El grado de fragmentación o daño en los datos.
- El nivel de daños en el contenido y el tiempo que se tarda en leer todo el dispositivo para realizar una imagen duplicada.
- La urgencia que tenga el cliente.

Los casos de recuperación de datos pueden agilizarse durante el horario laboral habitual. Seagate Recovery Services ofrece además un servicio de respuesta crítica que trabajará en su caso de manera ininterrumpida.

¿Cuál es el coste del servicio de recuperación de datos?

Seagate Recovery Services considera que cada caso de recuperación de datos es único.

Recuerde que **Seagate Recovery Services tiene una estricta política basada en la máxima Sin datos, no hay costes**. No habrá ningún cargo por la recuperación si no se pueden recuperar los datos de su dispositivo; por lo tanto, nosotros correríamos con los costes derivados del intento de recuperación.

¿Cómo puedo evitar la pérdida de datos?

La mejor forma de evitar la pérdida de datos es tener una copia de seguridad actualizada en un soporte fiable. Las unidades de disco duro USB externas son una solución práctica de copia de seguridad para equipos de sobremesa y estaciones de trabajo. Son fáciles de instalar, compatibles con todos los sistemas operativos de sobremesa modernos y fáciles de transportar de un equipo a otro.

Los ordenadores de sobremesa más modernos también son capaces de utilizar la tecnología RAID en unidades de disco duro ATA o SATA. RAID es una función que ha estado disponible durante muchos años en sistemas operativos para servidores que cuentan con controladores de discos caros pero, más recientemente, se ha estado incorporando a equipos de sobremesa. La función RAID de sobremesa utiliza varias unidades de disco

duro ATA o SATA para almacenar un gran número de copias de los mismos datos. Obtenga más información acerca de RAID en nuestro sitio Web de asistencia técnica.

En un entorno empresarial, las unidades de disco duro SATA de gran tamaño han tenido una gran aceptación como almacenamiento nearline. El protocolo SATA a 6 Gb/s ofrece un rendimiento comparable al de la interfaz SCSI conectada en serie (SAS) y al canal de fibra, pero tiene un precio inferior.

Para obtener información detallada sobre las prácticas recomendadas en caso de pérdida de datos, consulte nuestro completo documento sobre la prevención de pérdida de datos.

¿Cómo debo embalar y enviar mi unidad de disco duro para la recuperación en laboratorio?

Para la recuperación de datos, solo tiene que enviarnos su unidad de disco duro. En caso de unidades internas, retire la unidad del ordenador (con ayuda de un experto si es necesario) y envíela a una de nuestras instalaciones. Es muy importante que embale su unidad de disco duro con cuidado para evitar cualquier daño durante el envío. Introduzca la unidad en un estuche adecuado o en una bolsa antiestática (ESD). Para unidades externas, envíe la unidad en su carcasa junto con los cables y fuentes de alimentación.

Si es posible, envíe la unidad en el embalaje original del fabricante o bien, embale la unidad con un almohadillado sólido de espuma e introdúzcala en una caja de cartón corrugado resistente. No se recomienda utilizar chips de embalaje, papel de burbujas ni papel de periódico.

¿Se pueden recuperar todos los datos que se han perdido?

Hay veces en las que el daño en los datos es permanente y no se puede llevar a cabo una recuperación completa. No obstante, es extraño que no se pueda recuperar ningún dato. Gracias a los exclusivos procedimientos y equipos de recuperación de Seagate Recovery Services, nuestros expertos son capaces de recuperar con éxito los datos perdidos incluso en condiciones extremas. Si no somos capaces de recuperar los datos que usted necesita debido a la gravedad de los daños en el soporte, no le cobraremos ningún cargo de recuperación.

¿Puedo utilizar utilidades de reparación de discos o recuperación por software?

Antes de elegir una utilidad de software para recuperar los datos que ha perdido, considere el valor de sus datos. El software puede recuperar con éxito los datos en algunos casos en los que se haya producido un fallo lógico. En este caso, recomendamos el software de recuperación de datos Seagate File Recovery.

Nota:

- No utilice nunca un programa de utilidades de reparación o recuperación a menos que le permita guardar los datos reparados o recuperados en un dispositivo de almacenamiento alternativo.
- Y, lo que es más importante, **no formatee la unidad ni modifique las particiones**. Cualquiera de estas acciones puede dar lugar a una pérdida permanente de sus datos.
- Si su unidad hace ruidos extraños, no intente utilizar ningún tipo de utilidad de software. Los clics, zumbidos, chirridos y otros ruidos metálicos pueden ser indicativos de fallos mecánicos. Apague el ordenador para evitar que se produzcan más daños en la unidad y sus datos. Envíe su unidad a Seagate Recovery Services para una recuperación profesional en nuestras instalaciones de atmósfera controlada Clase 100.

¿Qué es el proceso de evaluación y cuánto suele tardar?

Una vez que recibamos su dispositivo multimedia, nuestro equipo de técnicos con gran experiencia determinará el nivel de daños y pérdida de datos de su soporte multimedia. Seagate Recovery Services evaluará la cantidad de trabajo o piezas necesarias para que la unidad vuelva a funcionar lo suficientemente bien como para leer los datos. Seagate Recovery Services se compromete a recuperar sus datos en el periodo establecido para la recuperación.

¿Cómo puedo obtener más información acerca de las unidades de disco duro?

Visite la Base de conocimientos de Seagate en <http://knowledge.seagate.com/>.

¿Cuáles son las opciones de pago?

El pago deberá realizarse en su totalidad tras la finalización del proceso de recuperación, antes del envío de los datos (ya se envíen, recojan o descarguen), a menos que se acuerden condiciones especiales previas al proceso de recuperación. Seagate Recovery Services acepta:

- Transferencias bancarias
- VISA, MasterCard y American Express
- En EE. UU. y Canadá también aceptamos cheques de empresa e Interac.

www.seagate.com