

# Cuando hay pérdida de datos



Preguntas más frecuentes

## Seagate Recovery Services™

### ¿Qué debo hacer cuando hay pérdida de datos?

Si su unidad hace un ruido extraño, lo más probable es que esté presentando una falla física (consulte los consejos técnicos sobre fallas físicas y fallas lógicas). En este caso, es importante que apague el sistema inmediatamente y no lo encienda de nuevo.

Evalúe la situación con calma. Los intentos precipitados por solucionar el problema pueden por lo general provocar daño y pérdida de datos adicional. Algunas de las mejores prácticas incluyen:

- Dejar de escribir en cualquier medio (incluidos los discos duros) que puedan estar involucrados en la pérdida de datos. Tenga en cuenta que la ejecución de la mayoría del software (por ejemplo, Internet Explorer) escribe nuevos datos a su unidad y posiblemente pueda sobrescribir los datos perdidos que está buscando.
- Elimine las causas más simples posibles, como cables sueltos o malos controladores del dispositivo. Anote todos los síntomas de la falla y todas las acciones recientes y los acontecimientos relacionados con su computadora.
- Si determina que la causa de sus datos perdidos es el daño físico, evite las soluciones del tipo hágalo usted mismo. El software del tipo hágalo usted mismo hace uso de la unidad problemática, lo cual podría causar su falla total y la pérdida de más datos.
- Comuníquese con Recovery Services de Seagate para entender las opciones de servicios profesionales de recuperación en laboratorio.

### ¿Qué es la recuperación de datos?

La recuperación de datos es un proceso de trabajo altamente intensivo y técnico usado para recuperar archivos perdidos de una variedad de soportes y dispositivos de almacenamiento digital. El proceso se realiza en un entorno controlado usando salas asépticas de Clase 100 y módulos de trabajo de flujo horizontal de Clase 10 para proteger de la contaminación los medios del cliente y todo el equipo de recuperación. (Todas las instalaciones de aire limpio de Recovery Services de Seagate se someten a pruebas de certificación anual para garantizar que cumplen o superan las normas de uniformidad de flujo de aire aceptable y las de conteo de partículas.)

# Cuando hay pérdida de datos



Los sistemas de almacenamiento pueden fallar de muchas maneras, sin embargo, los datos almacenados en ellos no siempre se pierden por completo. La técnica específica usada para recuperar la información depende del tipo de falla (corrupción de archivo, ataque de virus, problema mecánico o eléctrico o error humano). Algunas veces estos problemas ocurren en combinación. Recovery Services de Seagate cuenta con instalaciones de servicio completo de laboratorio preparadas para lidiar con todo tipo de fallas usando la tecnología y los procedimientos de recuperación más avanzados de la industria.

## ¿Cómo puedo evitar que se pierdan más datos?

Para evitar un mayor daño a sus medios y que se extienda la pérdida de datos:

- No realice ninguna operación en el dispositivo de almacenamiento que cause daño físico al dispositivo o a los datos que se encuentran en él.
- No escriba en ninguno de los archivos del dispositivo ni agregue archivos adicionales.
- No formatee la unidad.
- No modifique las particiones de la unidad (usando FDISK o cualquier otro software de partición).
- No trate de abrir el dispositivo para ver qué anda mal. (Los discos duros son particularmente sensibles a la contaminación y solo deben abrirse en un ambiente limpio a nivel microscópico.)

Deje de utilizar el disco duro o dispositivo de almacenamiento que necesita servicios de recuperación. Si su unidad hace ruidos extraños o muestra otros signos evidentes de que está teniendo problemas, apáguela inmediatamente y no la encienda de nuevo. Anote todos los signos de la falla y todas las recientes acciones y eventos relacionados con su computadora antes de que los olvide. Comuníquese con Recovery Services de Seagate.

Nota:

- Si usted tiene una copia de seguridad, evalúe cuán actualizada está y si satisfará sus necesidades. Considere restaurar su copia de seguridad en un sistema diferente en caso de que halle que faltan archivos críticos o que están obsoletos.
- Si busca ayuda de un especialista local de confianza, recuerde que la recuperación de datos profesional es una destreza que se aprende con la práctica y requiere de herramientas altamente especializadas.
- Aunque la recuperación de datos pueda parecer costosa al ser un proceso de trabajo intensivo y altamente técnico, recrear sus datos puede tener un costo significativamente más alto. Además, el tiempo de procesamiento para la recuperación de datos es generalmente mucho más rápido que el tiempo que tomaría recrear sus archivos perdidos desde cero.

## ¿Seagate Recovery Services tiene alguna política de confidencialidad?

Seagate Recovery Services brinda un ambiente completamente seguro para ayudar a garantizar la privacidad de su valiosa información. Protegeremos la confidencialidad de sus datos contra la divulgación no autorizada ejerciendo la mayor precaución y siguiendo las normas de seguridad más estrictas de ISO 9001:2000.

## ¿Cuánto tiempo toma la recuperación de datos?

Seagate Recovery Services brinda opciones únicas de servicios de recuperación que se adaptan a sus necesidades específicas en función de la urgencia de su situación. Nuestra oferta de servicio está diseñada tanto para los consumidores individuales como para las empresas.

El tiempo de procesamiento varía y depende de muchos factores que incluyen:

- El grado en que los datos están fragmentados o dañados.
- El grado del daño de los medios y cuánto tiempo toma leer toda la unidad para hacer una copia exacta.
- El grado de urgencia del cliente.

Los casos de recuperación de datos pueden acelerarse durante el horario hábil regular. Seagate Recovery Services también ofrece un servicio de respuesta crítica (Critical Response Service) para que se trabaje en su caso ininterrumpidamente.

## ¿Cuál es el costo del servicio de recuperación de datos?

Recovery Services de Seagate ve cada caso de recuperación de datos como un caso único.

Recuerde, **Recovery Services de Seagate cuenta con una política estricta de No hay datos, no hay cargo por recuperación.** No hay ningún cargo por recuperación si los datos de sus medios no pueden recuperarse, por lo tanto, los costos que se generan en el intento de recuperación corren por nuestra cuenta y a nuestro propio riesgo.

## ¿Cómo puedo evitar la pérdida de datos?

La mejor manera de evitar la pérdida de datos es tener una copia de seguridad actual en un medio fiable. Los discos duros USB externos son una solución de copia de seguridad conveniente para computadoras de escritorio y estaciones de trabajo. Son fáciles de instalar, compatibles con todos los sistemas operativos de computadoras de escritorio modernos y al ser portátiles se pueden utilizar en más de un equipo.

Las computadoras de escritorio más modernas por lo general también pueden usar la tecnología RAID en los discos duros ATA o SATA. RAID es una característica que ha estado disponible por muchos años en los sistemas operativos de los servidores con controladores de discos costosos, pero más recientemente se le ha podido ver en los equipos

# Cuando hay pérdida de datos



de escritorio. RAID para computadoras de escritorio usa varios discos duros ATA o SATA para almacenar múltiples copias de los mismos datos. Lea más sobre RAID en nuestro sitio web de soporte técnico.

En un ambiente empresarial, los discos duros grandes SATA han encontrado aceptación como almacenamiento nearline. El protocolo SATA 6Gb/s ofrece un rendimiento que es comparable a SCSI conectada en serie (SAS) y el canal de fibra, pero a menor costo.

Para obtener más información sobre las mejores prácticas para la pérdida de datos, consulte nuestro documento completo "Prevención de pérdida de datos".

## ¿Cómo puedo empaquetar y enviar mi disco duro para una recuperación en laboratorio?

Solo necesita enviarnos su disco duro para la recuperación de datos. En el caso de los discos internos, extraiga la unidad de la computadora (obtenga ayuda experta si es necesario) y envíe solo la unidad a uno de nuestros laboratorios. Es muy importante que empaquete con cuidado su disco duro para evitar cualquier daño adicional durante el envío. Introduzca la unidad en un envase tipo almeja o una bolsa ESD (descarga electrostática, por sus siglas en inglés). En el caso de las unidades externas, envíe la unidad en su caja junto con sus cables y la fuente de alimentación.

Si es posible, envíe la unidad en su empaque original del fabricante o empáquela con un relleno de espuma sólida dentro de una caja de cartón corrugado resistente. No se recomienda el uso de gránulos de espuma para embalaje, envoltorios de burbujas ni periódicos.

## ¿Se pueden recuperar todos los datos perdidos?

Hay ocasiones en las que el daño a los datos es permanente y no es posible una recuperación completa. Sin embargo, es poco común que no se recupere ningún dato. Usando los procedimientos y el equipo únicos de Recovery Services de Seagate, nuestros equipos expertos pueden recuperar de manera satisfactoria los datos perdidos incluso en condiciones extremas. No obstante, si no recuperamos de manera satisfactoria los datos que necesita debido a daños graves al medio, no se le cobrará por el servicio.

## ¿Puedo usar programas de recuperación de discos o software?

Antes de elegir un programa de software para recuperar datos perdidos, considere el valor de sus datos. El software puede recuperar de manera satisfactoria los datos en algunos casos en que haya ocurrido una falla lógica. En este caso, recomendamos Seagate File Recovery Software.

Nota:

- Jamás use un programa con herramientas de recuperación o reparación a menos que le permita guardar los datos reparados o recuperados en un medio de almacenamiento alterno.
- Más importante aún, **no formatee la unidad ni cambie las particiones**. Cualquiera de estas acciones podría tener como consecuencia la pérdida permanente de sus datos.
- Si su unidad hace ruidos extraños, no intente usar ningún tipo de software de utilidad. Si hace ruidos como clics, zumbidos, rasgado u otro tipo de ruido metálico puede ser señal de falla mecánica. Apague la computadora para evitar mayores daños a la unidad y a sus datos. Envíe su unidad a Recovery Services de Seagate para una recuperación profesional en nuestros ambientes con salas asépticas de Clase 100.

## ¿Cuál es el proceso de evaluación y cuánto tiempo toma?

Una vez que recibimos su unidad, nuestro equipo de técnicos altamente especializados determinará la magnitud de los daños y la pérdida de datos. Recovery Services de Seagate evaluará la cantidad de trabajo o las partes necesarias para hacer que la unidad trabaje lo suficientemente bien para leer los datos. Recovery Services de Seagate se compromete a recuperar sus datos en el plazo acordado para la recuperación.

## ¿Cómo puedo obtener más información sobre discos duros?

Visite Knowledge Base de Seagate en <http://knowledge.seagate.com/> (en inglés).

## ¿Cuáles son las opciones de pago?

El pago se efectúa en su totalidad al completarse la recuperación de forma satisfactoria, antes de la publicación de los datos (bien sea enviado, recogido o descargado), a menos que se hayan acordado arreglos especiales antes del proceso de recuperación. Recovery Services de Seagate acepta:

- Transferencias bancarias
- VISA, MasterCard y American Express
- En EE. UU. y Canadá también recibimos cheques corporativos e Interac.

[www.seagate.com](http://www.seagate.com)