Quando ocorre perda de dados

Perguntas frequentes

Seagate Recovery Services™

O que devo fazer quando ocorrer uma perda de dados?

Se a unidade de disco emitir ruídos estranhos, é muito provável que uma falha física está prestes a ocorrer (veja as dicas técnicas sobre falhas físicas, comparadas às falhas lógicas). Nesse caso, é importante que você desligue imediatamente o equipamento e não volte a ligá-lo.

Avalie a situação com calma. Tentativas precipitadas de corrigir o problema muitas vezes podem resultar em danos e perda de dados adicionais. Estas são algumas das melhores práticas:

- Pare de gravar em qualquer mídia (incluindo discos rígidos) relacionada à perda de dados. Lembre-se de que a execução da maioria dos softwares (ex.: Internet Explorer) grava novos dados na unidade, o que pode sobrescrever os dados perdidos que você está procurando.
- Elimine as causas mais simples possíveis, tais como cabos soltos ou problemas relacionados a drivers de dispositivos. Anote todos os sintomas da falha e todas as ações e eventos recentes em que o computador foi utilizado.
- Se concluir que a perda de dados ocorreu devido a dano físico, não tente corrigir o problema por conta própria. Software do tipo faça-você-mesmo utiliza a unidade que está com problema, o que pode causar uma pane total e maior perda de dados.
- Contate o Seagate Recovery Services para saber quais são as suas opções em relação aos serviços de recuperação profissional em laboratório.

O que é recuperação de dados?

A recuperação de dados é um processo altamente técnico e trabalhoso usado para restaurar arquivos perdidos, de uma variedade de dispositivos e mídias de armazenamento digital. O processo é realizado em um ambiente controlado, utilizando salas limpas Classe 100 e bancadas limpas de fluxo horizontal, Classe 10, a fim de proteger as mídias dos clientes e todos os equipamentos de recuperação contra

Quando ocorre perda de dados

contaminação. (Todas as instalações de ar limpo do Seagate Recovery Services são submetidas a testes anuais de certificação para garantir que atendam ou excedam os padrões aceitáveis de uniformidade de fluxo de ar e contagem de partículas.)

Sistemas de armazenamento podem falhar de diversos modos, no entanto, os dados neles armazenados nem sempre são perdidos por completo. A técnica específica empregada para recuperar as informações depende do tipo de falha (corrupção de arquivos, ataque de vírus, problemas mecânicos ou elétricos, ou erro humano). Às vezes, esses problemas ocorrem em conjunto. O Seagate Recovery Services dispõe de instalações de laboratórios com serviços completos, preparados para lidar com todos os tipos de falhas, que utilizam a mais avançada tecnologia e procedimentos de recuperação do setor.

Como posso evitar perda adicional de dados?

Para evitar maiores danos aos dispositivos e a perda generalizada de dados:

- Não execute nenhuma operação no dispositivo de armazenamento, que possa causar danos físicos à unidade ou aos dados nela armazenados.
- Não grave em nenhum arquivo contido no dispositivo e não adicione outros arquivos.
- Não efetue a formatação da unidade.
- Não modifique as partições do disco (por meio de FDISK ou outro software de particionamento).
- Não tente abrir o dispositivo para identificar o problema. (Discos rígidos são especialmente sensíveis à contaminação e só devem ser abertos em ambiente limpo microscopicamente.)

Pare de usar o disco rígido ou dispositivo de armazenamento que necessita recuperação. Se o disco produzir ruídos estranhos ou apresentar outras indicações óbvias de avaria, desligue-o de imediato e não não volte a ligá-lo. Antes de esquecer, anote todos os sintomas da falha e todos os eventos e atos recentes relacionados ao uso do computador. Entre em contato com o Seagate Recovery Services.

Observação:

- Se você tiver um backup, verifique a data em que foi realizado e determine se atenderá às suas necessidades. Considere restaurar o backup em um outro sistema, se verificar que arquivos importantes estão faltando ou estão desatualizados.
- Se procurar a assistência de um especialista local confiável, lembre-se de que a recuperação profissional de dados é uma habilidade que se aprende com a prática e que requer ferramentas altamente especializadas.
- Embora a recuperação de dados possa parecer cara, por se tratar de um processo altamente técnico e trabalhoso, recriar os dados poderá ter um custo bem mais alto. Além disso, a solução de recuperação de dados é em geral muito mais rápida do que a recriação total dos arquivos perdidos.

O Seagate Recovery Services tem uma política de confidencialidade?

O Seagate Recovery Services oferece um ambiente totalmente seguro para garantir a privacidade das valiosas informações dos clientes. Protegemos a confidencialidade de seus dados contra qualquer divulgação não autorizada, por meio do mais alto grau de cuidado e da garantia de conformidade com os rigorosos padrões de segurança ISO 9001:2000.

Qual é o tempo de resposta para a recuperação de dados?

O Seagate Recovery Services oferece opções excepcionais de serviços de recuperação para atender às suas necessidades específicas, conforme a urgência da sua situação. Nossa oferta de serviços é projetada para atender tanto a empresas como a clientes individuais.

Os tempos de resposta variam, dependendo de muitos fatores, entre os quais:

- O grau de fragmentação ou corrupção dos dados
- O grau de dano à mídia e o tempo que será necessário para ler a unidade inteira e criar uma imagem espelhada
- O grau de urgência do cliente.

Alguns casos de recuperação de dados podem ser agilizados durante o horário normal de expediente. O Seagate Recovery Services também oferece um serviço de resposta crítica – Critical Response Service – que trabalha no seu caso 24 horas por dia.

Quanto custa o serviço de recuperação de dados?

O Seagate Recovery Services trata cada caso de recuperação de dados como uma situação singular.

É importante lembrar que o **Seagate Recovery Services tem uma rígida política: *Se não for possível recuperar os dados, você não precisa pagar nada*.** Não haverá taxa de recuperação caso sua mídia não possa ser recuperada. Assim, os custos correspondentes à tentativa de recuperação são um risco que nós assumimos.

Como posso evitar a perda de dados?

A melhor maneira de evitar a perda de dados é ter uma cópia de segurança atualizada, em mídia confiável. Discos rígidos externos USB são uma solução conveniente de backup para desktops e estações de trabalho. Fáceis de instalar, são compatíveis com todos os sistemas operacionais de desktops modernos, podendo ser transferidos de um computador para outro.

Além disso, os desktops mais atuais geralmente permitem usar a tecnologia RAID em discos rígidos ATA ou SATA. RAID é um recurso já disponível há muitos anos em sistemas operacionais de servidores com controladoras de disco caras, porém tem aparecido recentemente em configurações de desktop.

Quando ocorre perda de dados

A tecnologia RAID para desktops utiliza vários discos rígidos SATA ou ATA para armazenar diversas cópias dos mesmos dados. Saiba mais sobre RAID em nosso site de Suporte Técnico.

Em ambiente de negócios, os discos rígidos SATA de alta capacidade estão tendo aceitação como solução para armazenamento nearline. O protocolo SATA de 6 Gb/s apresenta um desempenho comparável ao Serial Attached SCSI (SAS) e ao Fibre Channel, porém a um custo menor.

Para obter mais informações sobre as melhores práticas para evitar perda de dados, consulte nossa publicação mais abrangente a esse respeito: Prevenção à perda de dados.

Como devo embalar e enviar o meu disco rígido para a recuperação em laboratório?

Só é necessário nos enviar o disco rígido para recuperação dos dados. No caso de unidades internas, retire a unidade do computador (com ajuda especializada, se necessário) e despache apenas a unidade para um de nossos laboratórios. É de extrema importância embalar o disco rígido com cuidado, para evitar danos adicionais durante o transporte. Acondicione a unidade em uma embalagem clamshell ou em um saco ESD (proteção contra descarga eletrostática). No caso de unidades externas, envie a unidade no respectivo gabinete, com os cabos e as fontes de alimentação.

Se possível, envie a unidade na embalagem original de fábrica ou embalada em caixa de papelão ondulado resistente, com proteções de espuma rígida ao redor. Não é recomendado usar bolinhas de espuma, plástico bolha ou folhas de jornal.

É possível recuperar todos os dados perdidos?

Há situações em que os danos aos dados são permanentes, não sendo possível uma recuperação completa. No entanto, é raro ocorrerem casos de impossibilidade total de recuperação de dados. Com os equipamentos e procedimentos exclusivos do Seagate Recovery Services, nossas equipes especializadas têm condições de recuperar satisfatoriamente os dados perdidos, até mesmo em casos extremos. Se não for possível recuperar os dados que você necessita, devido a danos extremos à mídia, não cobraremos nenhuma taxa de recuperação.

Posso usar utilitários de reparação de discos ou de recuperação de software?

Antes de escolher um utilitário de software para recuperação dos dados perdidos, considere bem o valor de seus dados. Às vezes, em casos de ocorrência de falha lógica, o utilitário de software pode recuperar os dados satisfatoriamente. Nesse caso, recomendamos o Seagate File Recovery Software.

Observação:

- Nunca use um utilitário de recuperação ou reparação, a menos que ele possibilite salvar os dados recuperados ou reparados em uma outra mídia de armazenamento.
- Mais importante ainda: **não formate a unidade nem modifique as partições**. Essas operações podem resultar na perda irreversível dos dados.
- Se a unidade produzir ruídos estranhos, não tente usar nenhum tipo de software utilitário. Ruídos metálicos, como cliques, zumbido ou estalos, entre outros, podem indicar falha mecânica. Desligue o computador para evitar maiores danos à unidade e aos dados. Remeta a unidade ao Seagate Recovery Services para recuperação profissional em nosso ambiente de sala limpa Classe 100.

Qual é o processo de avaliação e quanto tempo leva?

Assim que recebemos a mídia, nossa equipe de técnicos altamente especializados determina a extensão dos danos e da perda de dados da unidade. O Seagate Recovery Services, então, avalia o número de horas de mão-de-obra e as peças necessárias para restabelecer o funcionamento adequado da unidade para efetuar a leitura dos dados. O Seagate Recovery Services se compromete a recuperar seus dados dentro do prazo de recuperação estabelecido.

Como posso obter mais informações sobre unidades de disco rígido?

Acesse a base de conhecimento da Seagate em http://knowledge.seagate.com/

Quais são as opções de pagamento?

O pagamento integral deve ser efetuado após a conclusão satisfatória da recuperação, antes da liberação dos dados (quer através de envio, coleta ou download), a não ser que providências diferentes tenham sido acertadas com antecedência. O Seagate Recovery Services aceita:

- Transferências bancárias
- VISA, MasterCard e American Express
- Nos EUA e Canadá, também aceitamos cheques empresariais e Interac.

www.seagate.com

AMÉRICAS Seagate Technology LLC 10200 South De Anza Boulevard, Cupertino, California 95014, Estados Unidos, +1 408 658 1000
ÁSIA/PACÍFICO Seagate Singapore International Headquarters Pte. Ltd. 7000 Ang Mo Kio Avenue 5, Cingapura 569877, +65 6485 3888
EUROPA, ORIENTE MÉDIO E ÁFRICA Seagate Technology SAS 16-18 rue du Dôme, 92100 Boulogne-Billancourt, França, +33 1 41 86 10 00

© 2012 Seagate Technology LLC. Todos os direitos reservados. Seagate, Seagate Technology e o logotipo Wave são marcas registradas da Seagate Technology LLC nos Estados Unidos e/ou em outros países. Seagate Recovery Services é marca comercial ou registrada da Seagate Technology LLC ou de uma de suas empresas afiliadas nos Estados Unidos e/ou em outros países. Todas as outras marcas comerciais ou registradas pertencem a seus respectivos proprietários. A Seagate reserva-se o direito de alterar, sem notificação, os produtos oferecidos e suas especificações. TP638.1-1206PT, junho de 2012