

■ 30 días ■

Según la consultora Sedisi una pyme no sobreviviría más de cuatro días sin información crítica para su negocio

## Una mano amiga ante la pérdida de datos

Las probabilidades de perder datos son muy elevadas, por lo que el empresario debería estar preparado para que el impacto de estas situaciones sea mínimo. Afortunadamente, la mayoría de las veces la información puede ser recuperada, eso sí, es tarea de profesionales.

■ Por Amaya de Lima

La mayoría de las empresas de nuestro país, el 86% según datos de Recovery Labs, una de las firmas de referencia en el sector de la recuperación de datos, deposita sus datos en el disco duro del ordenador, un dispositivo mucho más inestable de lo que a simple vista parece. “Son máquinas de tan extrema y delicada precisión que un mínimo golpe o cambio brusco de temperatura puede afectar a su funcionamiento y derivar en una pérdida de datos”, afirma Miguel Ruiz, director técnico de Recovery Labs. Es más, “el 5% falla en el primer año”, puntualiza Daniel Montero, director de marketing de OnRetrieval, compañía con amplia experiencia en rescatar datos perdidos. Aunque, los datos que más peligro corren son los que descansan en *floppy disks*, cintas, memorias *flash* u ordenadores portátiles, ya que estas unidades son más susceptibles de sufrir percances como golpes, humedades o cambios bruscos de temperatura. En total, casi la mitad de los casos de pérdidas de datos son debidos a problemas con el hardware.

### Más vale prevenir...

Si bien es cierto que una máquina siempre está sujeta a averías, un buen mantenimiento reduce las probabilidades. Lo primero es ser conscientes de que el disco duro no dura toda la vida, de hecho, su ciclo es de unos tres años, por lo que si la empresa no puede permitirse renovar el parque informático con esta frecuencia lo mejor será que se plantee la adquisición de ordenadores a través de fórmulas de *leasing*. También es aconsejable apagar el equipo siempre a través del sistema operativo, evitar extralimitar la capacidad del disco duro y no abusar de los formateos y particiones, ni instalar programas en exceso. Asimismo, hay que vigilar el entorno en que se ubica el dispositivo: evitar lugares con cambios de temperatura extremos, no situarlo cerca de fuentes de calor o frío, vigilar las



fluctuaciones de tensión, protegerlo de golpes y vibraciones y no moverlo en demasía del sitio.

A los problemas con el hardware, le siguen en frecuencia los causados por errores humanos: un 30% de los casos. Presionar “sin querer” la tecla de suprimir o copiar encima de un fichero suelen ser los accidentes más comunes, aunque no hay que pasar por alto los actos malintencionados de empleados descontentos. Seguidamente, un 15% de las pérdidas de información se deben a disfunciones del software, un 7% a los ataques de virus y menos del 4% estarían provocados por catástrofes naturales.

Todas estas amenazas son bastante impredecibles y, por tanto, difíciles de evitar. No obstante, el usuario debe poner todas las medidas que estén al alcance de su mano para sortear el desastre. Así, en toda empresa no debe faltar un antivirus debidamente actualizado, herramientas para controlar las entradas no autorizadas o un SAI (Sistema de Alimentación Ininterrumpida) conectado al equipo para protegerlo ante cortes de suministro. Aún así, co-

mo ninguna medida de protección es infalible, el mejor consejo es tener la información a buen recaudo realizando copias de seguridad (*backup*) de los datos críticos. Para su máxima eficacia este duplicado debe emplazarse en una ubicación distinta a las oficinas habituales. Pese a todo, la desgracia siempre está latente: “El 80% de nuestros clientes realizan copias de seguridad hasta tres veces al día y, aún así, son clientes. La cuestión es ser preactivos en lugar de reactivos”, confirma Javier Llanes, director de marketing de Lazarus, clínica de datos con más de 12 años de experiencia.

Por ello, para paliar el impacto de la pérdida de datos es recomendable que la empresa esté preparada por medio de políticas de contingencia y continuidad de negocio. Ésta es la teoría a seguir, la realidad, como revela un estudio de Gartner, es otra bien distinta: sólo el 35% de las pequeñas y medianas empresas dispone de un plan de emergencia de recuperación de datos en situaciones de catástrofe. De esta forma, “lo importante es que las empresas incorporen en sus planes de contingencia todo lo relacionado con la problemática de la pérdi-

da de datos, definiendo los protocolos de actuación y los recursos internos y externos necesarios para afrontar estas situaciones”, insiste Nicolás Green, responsable de OnTrack Data Recovery España. “Mediante una adecuada planificación, las empresas pueden minimizar el tiempo, coste y estrés que acompaña a las pérdidas de datos y aumentar las posibilidades de recuperar los datos”, concluye Green.

### Llegan los expertos

Y cuando todo parece perdido, entran en acción las empresas especialistas en recuperación de datos. “El 89% de las reparaciones están garantizadas, llegando a recuperar de media el 84% de la información contenida en dicho soporte”, tranquiliza Montero de OnRetrieval. Incluso, en los casos que parece imposible, merece la pena intentarlo. “Del incendio del Windsord nos llegaron discos completamente quemados y logramos recuperar hasta el 40% de los datos”, recuerda Montero. “Todo lo que no está borrado es recuperable porque aún exis-

te, sólo hay que encontrar dónde está escondido”, añade.

De esta forma, cuando desaparece la información es fundamental no perder la calma intentando recuperar los datos por medios propios porque, como coinciden todos los expertos consultados en este tema, lo único que se consigue es estropearlo aún más. “Tratar de recuperar la información sin el diagnóstico previo de un profesional es una cuestión de mero azar”, explica Llanes de Lazarus, y añade que “cualquier manipulación del dispositivo puede acarrear consecuencias muy negativas para la posterior recuperación de la información”. En esta misma línea Montero de OnRetrieval comprende que, por nervios y por la urgencia de volver a tener los datos el primer impulso del usuario sea intentar dar marcha atrás pero aconseja no tocar nada pues, “la diferencia entre el éxito y el fracaso radica en la correcta intervención desde el primer momento. Un solo intento fallido puede dar al traste con la recuperación porque en la mayoría de ocasiones no hay segundas oportunidades”.

Lo importante es mantener la calma, no precipitarse, parar el sistema y llamar a un profesional en recuperación de datos pues el 90% de los casos finaliza con éxito.

Y aunque existen en el mercado ciertas aplicaciones de recuperación de datos, parece bastante dudosa su utilidad en una empresa, por pequeña que ésta sea. “La mayoría de estos programas comerciales sólo ofrecen soluciones a problemas muy concretos. Por lo que debe asegurarse de que el software utilizado se ajusta a dicho fallo y no realiza otro tipo de operaciones que pueden resultar perjudiciales dificultando la posterior recuperación del disco duro”, aclara Ruiz de Recovery Labs.

### No todo esta perdido

La magnitud del “estropicio” derivado de una manipulación inexperta dependerá en gran medida del tipo de avería que se trate. Los fallos se clasifican en dos grandes grupos: lógicos y físicos. Los primeros son los que atañen al software y los otros inciden directamente sobre el hardware. Para reparar este último tipo de anomalías es necesario disponer de una cámara limpia, libre de partículas, donde se pueda abrir el dispositivo con total garantía. A pesar de que los primeros son más fáciles de recuperar y menos delicados en su tratamiento hay que tener cuidado, pues una aparente avería lógica puede

Las empresas de recuperación de datos ofrecen un diagnóstico gratuito y sólo cobran si los archivos recuperados interesan al cliente.

## Santa Bárbara sólo cuando truena

**Javier Llanes**  
director de marketing  
de Lazarus Technology

El día a día deja poco tiempo. Además, la informática se percibe dentro de la empresa como parte de la infraestructura y nos acordamos de ella cuando falla y alguien tiene que venir a arreglar el problema. No es un área en la que normalmente se busque una mejora continua como ocurre en otros departamentos.

[www.lazarus.es](http://www.lazarus.es)



**Daniel Montero**  
director de marketing  
de OnRetrieval

Hasta que no se tiene el problema no se buscan soluciones. Por ello, la mayoría de las empresas no suelen tener ni plan de continuidad ni gabinete de crisis, se adolece de previsión y planificación. Por otro lado, gran parte de estos servicios de recuperación de datos son desconocidos por la gran mayoría.

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



**Nicolás Green**  
responsable de OnTrack  
Data Recovery España

Las pymes todavía actúan de forma reactiva y no preventiva. Es decir, toman medidas después de aparecer un problema de pérdida de información. Generalmente las pequeñas empresas no tienen el tiempo, los recursos o la tecnología necesaria para realizar copias de seguridad de los datos, que, con frecuencia, figuran en el último lugar de la lista de prioridades y por ello, son incompletos o inexistentes.

[www.ontrack.es](http://www.ontrack.es)



**Miguel Ruiz**  
Director técnico  
de Recovery Labs

El 40% de los usuarios que durante 2005 solicitaron el servicio de recuperación de datos reconocieron haber perdido información con anterioridad. Aunque es muy fácil llegar al desastre, un 65,26% considera que las medidas de protección que utiliza no son suficientes. En la mayoría de los casos se debe a una falta de presupuestos específicamente destinada para la seguridad.

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



## ■ 30 días ■

enmascarar en realidad una física, de ahí la importancia antes de hacer nada de acudir al diagnóstico de un profesional en recuperación de datos que cuenta con un laboratorio provisto de las herramientas y el entorno adecuado. Según esto, como advierte Ruiz de Recovery Labs, nunca se debe abrir el disco duro sino es en una sala limpia.

Otras de las ‘meteduras de pata’ que más comúnmente suele cometer el usuario es reiniciar el equipo o tratar de reinstalar el sistema operativo, ya que la información perdida puede ser sobrescrita, un hecho que, casi con total seguridad, hará que ésta sea irrecuperable pues “la información ha desaparecido porque ha sido reemplazada por una nueva”, explica Llanes de Lazarus. Junto con la sobrescritura de los datos, otro de los fallos más feroces, es el denominado Head Crash, “cuando las cabezas lectoras arañan la superficie de los platos llevándose consigo la película magnética en la que se almacena la información”, aclara Llanes.

En definitiva, que la actuación más segura y rápida para el usuario es acudir a una empresa especializada en recuperación de datos. Total, nada hay que perder, pues la mayoría de estas firmas realizan un diagnóstico previo de forma gratuita y sólo cobran por información rescatada. “Le damos al cliente un listado con los archivos que pueden llegar a recuperarse, si no le interesa recuperar dichos ficheros no cobramos nada”, subraya Montero de OnRetrieval.

Los precios de los servicios de recuperación varía mucho dependiendo del tipo de avería: los más baratos son los fallos lógicos, sobre unos 400 euros, y los más complicados que son los físicos o relacionados con el hardware oscilan entre los 900 y 2.000 euros. En el importe total de la factura también influye la urgencia del usuario por recuperar su información, así estas compañías suelen establecer diferentes servicios conforme la rapidez de actuación.

Para completar el servicio estas empresas de recuperación de datos suelen además ofrecer a sus clientes una serie de indicaciones para evitar que les vuelva a ocurrir y, sobre todo, minimizar los daños de una nueva pérdida pues como apunta Llanes de Lazarus lo normal es que vuelva a ocurrir, “el secreto consiste en estar cien por cien preparados para que tal circunstancia tenga un impacto mínimo tanto a nivel operativo como a nivel económico”. ■