

Bei Datenverlust

Häufig gestellte Fragen

Seagate Recovery Services™

Wie soll ich mich bei einem Datenverlust am besten verhalten?

Wenn die Festplatte ein ungewöhnliches Geräusch macht, liegt wahrscheinlich ein physischer Defekt vor (siehe technische Tipps zu physischen gegenüber logischen Fehlern). In diesem Fall ist es wichtig, dass Sie Ihr System sofort herunterfahren und es nicht wieder einschalten.

Beurteilen Sie die Situation besonnen. Überhastete Versuche, das Problem zu beheben, können oftmals zu weiteren Schäden und Datenverlusten führen. Sie sollten am besten wie folgt vorgehen:

- Schreiben Sie keine Daten mehr auf Medien (inklusive Festplatten), die mit dem Datenverlust in Zusammenhang stehen könnten. Beachten Sie, dass bei der Ausführung der meisten Programme (z. B. von Internet Explorer) neue Daten auf Ihre Festplatte geschrieben werden, die die verloren gegangenen Daten unter Umständen überschreiben könnten.
- Schließen Sie die einfachsten möglichen Ursachen, wie z. B. lockere Kabel oder falsche Gerätetreiber, aus. Notieren Sie alle Fehleranzeigen sowie alle kürzlich durchgeführten Aktionen und Ereignisse auf Ihrem Computer.
- Falls Sie physische Schäden als Ursache für den Datenverlust feststellen, sollten Sie nicht versuchen, diese eigenhändig zu beheben. Programme zur Selbsthilfe nutzen die fehlerhafte Festplatte und verursachen möglicherweise einen totalen Ausfall sowie weitere Datenverluste.
- Kontaktieren Sie Seagate Recovery Services, um sich nach Ihren Optionen für eine professionelle Datenwiederherstellung in einem entsprechenden Labor zu erkundigen.

Was versteht man unter Datenwiederherstellung?

Die Datenwiederherstellung ist ein hoch technisierter und sehr arbeitsintensiver Prozess zur Wiederherstellung verloren gegangener Dateien aus den verschiedensten digitalen Speichermedien und -geräten. Der Prozess wird in einer kontrollierten Umgebung in Reinräumen der Klasse 100 und auf Reinraumwerkbanken der Klasse 10 mit horizontalem Luftstrom durchgeführt, um die Medien des Kunden sowie alle zur Wiederherstellung benötigten Geräte vor Verunreinigungen zu schützen. (Sämtliche Reinraumeinrichtungen von Seagate Recovery Services werden jährlich zertifiziert, um sicherzustellen, dass

die entsprechenden Standards hinsichtlich der Gleichförmigkeit des Luftstroms und der Partikelanzahl in der Luft eingehalten oder übertroffen werden.)

Speichersysteme können aus den verschiedensten Gründen versagen, dabei müssen die darauf gespeicherten Daten jedoch nicht immer unweigerlich verloren gehen. Das Verfahren, das für die Wiederherstellung der Daten verwendet wird, hängt von der Art des Fehlers ab (dabei kann es sich um beschädigte Dateien, Virenbefall, mechanische oder elektrische Probleme bzw. menschliches Versagen handeln). Gelegentlich treten diese Probleme auch in Kombination auf. Die Laborrichtungen von Seagate Recovery Services sind auf alle Fehlermöglichkeiten vorbereitet, da hier mit den branchenweit fortschrittlichsten Wiederherstellungstechniken und -verfahren gearbeitet wird.

Wie kann ich weitere Datenverluste vermeiden?

So vermeiden Sie weitere Schäden an Ihren Medien und den Verlust weiterer Daten:

- Führen Sie keine Vorgänge am Speichergerät aus, die physische Schäden am Gerät oder den darauf gespeicherten Daten verursachen könnten.
- Schreiben Sie keine Daten in die auf dem Gerät befindlichen Dateien und fügen Sie auch keine weiteren Dateien hinzu.
- Nehmen Sie keine Formatierung der Festplatte vor.
- Verändern Sie nichts an den Partitionen der Festplatte (z. B. durch FDISK oder eine andere Partitionierungssoftware).
- Versuchen Sie nicht, das Gerät zu öffnen, um nach dem Fehler zu suchen. (Festplatten sind besonders empfindlich gegenüber Verunreinigungen und sollten ausschließlich in einer mikroskopisch reinen Umgebung geöffnet werden.)

Stellen Sie jede Verwendung der Festplatte bzw. des Speichergeräts ein, das wiederhergestellt werden soll. Falls Ihre Festplatte ungewöhnliche Geräusche macht oder andere Anzeichen einer Beschädigung aufweist, schalten Sie das System sofort aus und nicht wieder ein. Notieren Sie alle Fehleranzeigen sowie alle kürzlich durchgeführten Aktionen und Ereignisse auf Ihrem Computer, bevor Sie diese vergessen. Kontaktieren Sie Seagate Recovery Services.

Hinweis:

- Wenn Sie über ein Backup verfügen, stellen Sie fest, wie aktuell dieses ist und ob es Ihren Anforderungen genügt. Ziehen Sie die Wiederherstellung Ihres Backups auf einem anderen System in Erwägung, falls Sie feststellen, dass kritische Dateien fehlen oder nicht auf dem aktuellsten Stand sind.
- Falls Sie die Hilfe eines vertrauenswürdigen lokalen Spezialisten in Anspruch nehmen müssen, berücksichtigen Sie bitte, dass die Datenwiederherstellung eine Kunst ist, die durch Übung erlernt wird und für die hoch spezialisierte Werkzeuge benötigt werden.
- Obwohl die Datenwiederherstellung kostspielig erscheinen mag, da es sich um ein hoch technisiertes und arbeitsintensives Verfahren handelt, kann die erneute Erstellung Ihres Datenbestands evtl. noch um ein Vielfaches teurer sein. Außerdem lässt sich eine Datenwiederherstellung normalerweise schneller durchführen als die Neuerstellung Ihrer verloren gegangenen Dateien von Grund auf.

Verwendet Seagate Recovery Services eine bestimmte Vertraulichkeitsstrategie?

Seagate Recovery Services bietet eine völlig sichere Umgebung, um die absolute Geheimhaltung Ihrer wertvollen Daten zu garantieren. Wir schützen Ihre Daten vor nicht autorisierter Offenlegung, indem wir mit höchster Sorgfalt vorgehen und uns an die strengen Sicherheitsstandards von ISO 9001:2000 halten.

Wie lange dauert es, bis die Daten wiederhergestellt sind?

Seagate Recovery Services bietet einzigartige Wiederherstellungsoptionen, die je nach Dringlichkeit perfekt auf Ihre speziellen Anforderungen abgestimmt werden können. Unser Serviceangebot richtet sich sowohl an Privatpersonen als auch an Unternehmen.

Die Dauer der Wiederherstellung variiert und ist von vielen Faktoren abhängig, wie z. B.:

- vom Grad der Fragmentierung oder Beschädigung der Daten
- vom Grad der Beschädigung der Medien und von der Zeit, die benötigt wird, um die gesamte Festplatte zur Erstellung eines Images zu lesen
- vom Grad der Dringlichkeit für den Kunden

Während der normalen Geschäftszeiten kann die Datenwiederherstellung als Express-Dienst durchgeführt werden. Seagate Recovery Services bietet außerdem einen Notfalldienst an, durch den rund um die Uhr an Ihrem Fall gearbeitet werden kann.

Wie hoch sind die Kosten für die Wiederherstellung?

Seagate Recovery Services betrachtet in dieser Hinsicht jeden Fall einzeln.

Vergessen Sie nicht, **Seagate Recovery Services geht nach dem Motto „Keine Daten, keine Kosten“ vor**. Wenn die Daten auf Ihren Medien nicht wiederhergestellt werden können, fallen für Sie keine Kosten an. Daher liegt das Kostenrisiko in Bezug auf Datenwiederherstellung voll und ganz bei uns.

Wie kann ich Datenverluste vermeiden?

Die beste Methode, Datenverluste zu vermeiden, ist ein aktuelles Backup auf einem zuverlässigen Medium. Externe USB-Festplatten stellen eine bequeme Backup-Lösung für Desktop-Computer und Workstations dar. Solche Festplatten sind problemlos zu installieren, mit allen aktuellen Desktop-Betriebssystemen kompatibel und können von einem Rechner zum anderen mitgenommen werden.

Neuere Desktop-Computer sind außerdem häufig in der Lage, bei ATA- oder SATA-Festplatten die RAID-Technik zu verwenden. RAID ist eine Funktion, die bereits seit vielen Jahren in Server-Betriebssystemen mit teuren Festplatten-Controllern zur Verfügung steht, seit Kurzem aber auch auf Desktop-Computern anzutreffen ist. Bei Desktop-RAID werden mehrere ATA- oder SATA-Festplatten verwendet, um mehrere Kopien identischer Daten zu speichern. Weitere Informationen zu RAID finden Sie auf unserer Website „Technischer Support“.

In Unternehmensumgebungen werden immer häufiger SATA-Festplatten mit großer Speicherkapazität als Nearline-Speicher verwendet. Das Protokoll SATA mit 6 Gb/s ermöglicht eine Leistung, die mit Serial Attached SCSI (SAS) und Fibre Channel vergleichbar, jedoch weniger kostspielig ist.

Weitere Informationen zu den besten Vorgehensweisen bei Datenverlust finden Sie in dem ausführlichen Dokument „Vorbeugung von Datenverlust“.

Wie verpacke ich die Festplatte für den Versand an ein Labor?

Sie müssen uns Ihre Festplatte zur Datenwiederherstellung lediglich zusenden. Bauen Sie interne Festplatten aus dem Computer aus (falls nötig mithilfe eines Experten) und senden Sie die Festplatte an eines unserer Laboratorien. Es ist jedoch sehr wichtig, dass Sie Ihre Festplatte sorgfältig verpacken, um zusätzliche Beschädigungen beim Versand zu vermeiden. Senden Sie uns die Festplatte in einer SeaShell-Verpackung oder antistatischen Hülle. Bei externen Festplatten muss der Versand samt Gehäuse und zusammen mit zugehörigen Kabeln und Netzteil geschehen.

Verwenden Sie für den Versand nach Möglichkeit die Originalverpackung oder verpacken Sie die Festplatte in einem stabilen Wellpappkarton mit Schaumstoff als Polstermaterial. Die Verwendung von Schaumstoffpellets, Luftpolsterfolien oder Zeitungen als Polstermaterial wird nicht empfohlen.

Können alle verloren gegangenen Daten wiederhergestellt werden?

Es gibt Fälle, in denen die Daten dauerhaft beschädigt wurden und eine vollständige Wiederherstellung nicht möglich ist. Es kommt jedoch nur sehr selten vor, dass überhaupt keine Daten wiederhergestellt werden können. Mithilfe der einzigartigen Wiederherstellungsgeräte und -verfahren von Seagate Recovery Services sind unsere Expertenteams selbst in extremen Fällen in der Lage, verloren gegangene Daten erfolgreich wiederherzustellen. Sollten wir aufgrund zu schwerer Beschädigungen der Medien nicht in der Lage sein, die Daten wiederherzustellen, werden Ihnen auch keine Kosten in Rechnung gestellt.

Kann ich Hilfsprogramme zur Reparatur oder Wiederherstellung von Daten verwenden?

Bevor Sie ein Hilfsprogramm zur Wiederherstellung Ihrer Daten verwenden, sollten Sie den Wert Ihrer Daten bedenken. Software kann in gewissen Fällen erfolgreich zur Datenwiederherstellung verwendet werden, sofern ein logischer Fehler vorliegt. In diesem Fall empfehlen wir die Seagate File Recovery Software.

Hinweis:

- Verwenden Sie ein Hilfsprogramm zur Reparatur oder Wiederherstellung Ihrer Daten nur dann, wenn Ihnen das Programm die Speicherung der reparierten oder wiederhergestellten Daten auf einem alternativen Speichermedium ermöglicht.
- **Sie sollten jedoch niemals die Festplatte neu formatieren oder die Partitionen verändern.** Solche Aktionen können zum dauerhaften Verlust Ihrer Daten führen.
- Falls Ihre Festplatte ungewöhnliche Geräusche macht, sollten Sie nicht versuchen, irgendein Hilfsprogramm zu verwenden. Klick-, Summ-, Kratz- sowie andere metallische Geräusche können auf einen mechanischen Fehler hinweisen. Fahren Sie den Computer herunter, um weitere Beschädigungen der Festplatte und der darauf gespeicherten Daten zu vermeiden. Senden Sie Ihre Festplatte an Seagate Recovery Services, wenn Sie eine professionelle Wiederherstellung in unseren Reinräumen der Klasse 100 wünschen.

Was geschieht bei der Bewertung und wie lange dauert sie?

Nach Erhalt Ihrer Medien wird unser Team aus überaus erfahrenen Technikern den Umfang der Beschädigung und des Datenverlusts ermitteln. Seagate Recovery Services wird abschätzen, wie hoch der Arbeitsaufwand sein wird oder welche Teile benötigt werden, um die Festplatte so weit zu reparieren, dass die Daten gelesen werden können. Seagate Recovery Services verpflichtet sich dazu, Ihre Daten innerhalb des für die Wiederherstellung vereinbarten Zeitrahmens wiederherzustellen.

Wo erhalte ich weitere Informationen zu Festplatten?

Besuchen Sie die Seagate Knowledge Base unter <http://knowledge.seagate.com/>

Welche Zahlungsoptionen werden angeboten?

Die Bezahlung ist in voller Höhe nach Fertigstellung der erfolgreichen Wiederherstellung und vor Herausgabe der Daten fällig (egal ob die Herausgabe per Versand, Abholung oder Download geschieht). Es können jedoch evtl. vor Beginn der Wiederherstellung spezielle Vereinbarungen für die Bezahlung getroffen werden. Seagate Recovery Services akzeptiert folgende Zahlungsmethoden:

- Überweisungen per VISA, MasterCard oder American Express
- In den USA und Kanada akzeptieren wir darüber hinaus auch Firmenschecks und Interac.

www.seagate.com