

En cas de perte de données

Questions fréquemment posées

Seagate Recovery Services™

Que faire lorsque je constate une perte de données ?

Si vous entendez un bruit inhabituel au niveau du disque, il est fort probable qu'il s'agisse d'une défaillance physique (voir les caractéristiques techniques d'une défaillance logique et d'une défaillance physique). Dans ce cas, arrêtez immédiatement votre système et ne le remettez pas sous tension.

Prenez le temps d'évaluer la situation calmement. En effet, en vous précipitant pour essayer de résoudre le problème, vous risqueriez de l'aggraver. Quelques bonnes pratiques à prendre en compte :

- Arrêtez toute écriture sur les supports susceptibles d'être impliqués dans la perte de données, y compris les disques durs. Sachez que le lancement de la plupart des applications (Internet Explorer, par exemple) entraîne l'écriture de nouvelles données sur le disque et risquerait donc d'écraser les données que vous recherchez.
- Commencez par éliminer les causes de défaillance les plus simples : câbles mal branchés, pilotes de périphériques inadaptés. Prenez note de tous les symptômes de la défaillance et de toutes les opérations récentes ayant impliqué l'utilisation de votre ordinateur.
- Si vous en concluez que des dommages physiques sont à l'origine de la perte de vos données, n'essayez pas d'y remédier vous-même. En effet, les logiciels de type « Do-it-yourself » (« Faites-le vous-même ») utilisent le disque endommagé, ce qui peut alors entraîner un dommage irréversible et une perte de données supplémentaire.
- Prenez contact avec Seagate Recovery Services pour vous renseigner sur les différents services de récupération en laboratoire proposés.

Qu'est-ce que la récupération de données ?

La récupération de données est un processus extrêmement technique et très gourmand en main-d'œuvre qui permet de récupérer des fichiers perdus, quel que soit le type de support ou d'appareil de stockage numérique endommagé. Ce processus a lieu dans un environnement contrôlé où des salles blanches de catégorie 100 et des sorbonnes à circulation d'air horizontale de catégorie 10 empêchent toute contamination des supports de données des clients et des équipements de récupération. Remarque : dans les locaux des services de récupération

En cas de perte de données



des données Seagate, tous les dispositifs de filtrage d'air font l'objet de tests de certification annuels afin de vérifier que la qualité des flux d'air et les taux de concentration particulaire sont conformes aux normes.

Les types de défaillance dont les systèmes de stockage sont parfois victimes sont très divers, mais les données stockées sur ces systèmes ne sont pas toujours définitivement perdues. La technique de récupération des informations adoptée dépend du type de défaillance survenu : corruption de fichiers, virus, problème mécanique ou électrique, ou bien erreur humaine. Il peut arriver que la perte de données soit le résultat de plusieurs types de défaillance à la fois. Les laboratoires de récupération des données Seagate, parfaitement équipés, sont capables de traiter n'importe quel type de défaillance à l'aide des technologies et des procédures les plus pointues du secteur.

Comment puis-je éviter de perdre davantage de données ?

Pour éviter d'endommager davantage vos supports et éviter des pertes de données supplémentaires :

- Évitez toute manipulation de l'appareil de stockage qui pourrait l'endommager physiquement ou entraîner une perte de ses données.
- N'écrivez dans aucun des fichiers du disque et n'ajoutez aucun fichier sur celui-ci.
- Ne formatez pas le disque.
- Ne modifiez pas le partitionnement du disque (à l'aide de FDISK ou de tout autre utilitaire de partitionnement).
- N'essayez pas de démonter l'appareil de stockage pour déterminer la cause de sa défaillance. En effet, les disques durs sont particulièrement sensibles aux contaminations environnementales et ne doivent être ouverts que lorsqu'ils se trouvent dans un environnement dont la concentration particulaire est maîtrisée.

Cessez toute utilisation du disque dur ou de l'appareil de stockage nécessitant un processus de récupération. Si votre disque émet des sons inhabituels ou qu'il montre des signes évidents de faiblesse, éteignez immédiatement votre ordinateur et ne le remettez pas sous tension. Pour mémoire, prenez note de tous les symptômes de la défaillance et de toutes les opérations récentes ayant impliqué l'utilisation de votre ordinateur. Contactez Seagate Recovery Services.

Remarques :

- Si vous disposez d'un système de sauvegarde, vérifiez la date de la dernière sauvegarde et essayez de déterminer s'il répondra effectivement à vos besoins. Pensez à restaurer votre sauvegarde sur un autre système au cas où vous constateriez que certains de vos fichiers ne sont pas à jour ou sont manquants.
- Vous pouvez demander l'assistance d'un spécialiste de confiance près de chez vous, mais n'oubliez pas que la récupération de données est un métier à part entière, qui requiert des compétences spécifiques, de l'expérience et des outils spécialisés.
- La récupération des données est un processus extrêmement technique et gourmand en main-d'œuvre et elle peut vous sembler onéreuse. Cependant, recréer vous-même toutes vos données a également un coût non négligeable. En outre, la récupération des données est une solution généralement bien plus rapide que la recréation de l'intégralité des fichiers perdus.

Seagate Recovery Services dispose-t-elle d'une charte de confidentialité ?

Grâce à un environnement entièrement sécurisé, Seagate Recovery Services garantit une confidentialité absolue dans le traitement de vos informations. Un grand soin dans leur traitement et une application stricte des normes de sécurité ISO 9001:2000 vous assurent une protection contre toute divulgation non autorisée.

Quel est le délai nécessaire à une récupération de données ?

Seagate Recovery Services propose une gamme unique de services de récupération adaptés à vos besoins, quelle que soit l'urgence de votre situation. Ces services ont été conçus pour répondre aux besoins spécifiques des particuliers et des entreprises.

Les temps de réponse peuvent varier, car ils dépendent d'un certain nombre de facteurs :

- le degré de fragmentation et de corruption des données ;
- le degré d'endommagement du support et le temps nécessaire à la lecture de l'intégralité du disque afin d'en faire une image miroir ;
- le degré d'urgence de la situation.

Certains cas de récupération peuvent être traités normalement, durant les heures de travail habituelles. Seagate Recovery Services propose également un service d'urgence. Dans ce cas, une équipe travaillera 24 h sur 24 pour résoudre votre problème.

Quel est le coût d'une récupération de données ?

Pour Seagate Recovery Services, tous les cas de récupération de données sont des situations particulières et sont traitées comme telles.

N'oubliez pas l'existence de la charte « **Pas de récupération, pas de frais** » établie par Seagate Recovery Services. Aucuns frais de récupération ne vous seront facturés si vos données n'ont pas pu être récupérées. De ce fait, les coûts engendrés par une tentative de récupération qui n'aurait pas abouti sont entièrement à notre charge.

Comment puis-je éviter une perte de données ?

La meilleure façon d'éviter les pertes de données est de disposer d'un système de sauvegarde à jour sur un support fiable. Les disques durs externes USB constituent une solution de sauvegarde idéale pour les PC de bureau et les stations de travail. Ils sont faciles à installer, compatibles avec tous les systèmes d'exploitation de bureau récents et sont transférables d'une machine à l'autre.

De plus, les PC de bureau les plus récents sont très souvent conçus pour prendre en charge une technologie RAID sur des disques durs ATA ou SATA. La technologie RAID est disponible depuis de nombreuses années déjà sur les systèmes d'exploitation pour serveurs, avec des contrôleurs de disque onéreux. Cependant, elle a récemment fait son apparition sur des machines de bureau. La technologie RAID pour PC de bureau comprend plusieurs disques durs ATA ou SATA afin de stocker plusieurs copies des mêmes données. Pour en savoir plus sur la technologie RAID, consultez la partie de notre site réservée au support technique.

En cas de perte de données



En entreprise, des disques durs SATA de grande capacité trouvent des applications dans le domaine du stockage de proximité. Le protocole SATA 6 Gbits/s offre des performances comparables aux disques durs Serial Attached SCSI (SAS) et Fibre Channel, mais à moindre coût.

Pour en savoir plus sur les bonnes pratiques relatives à la perte des données, reportez-vous à notre document complet Prévention de la perte de données.

Comment envoyer mon disque dur aux laboratoires de récupération de Seagate ?

Pour une récupération des données, seul le disque endommagé doit être renvoyé. Lorsqu'il s'agit d'un disque interne, retirez-le de votre unité centrale (au besoin, faites-vous aider) et expédiez uniquement le disque à l'un de nos laboratoires. Il est extrêmement important que votre disque dur soit emballé avec soin pour éviter tout dommage supplémentaire durant le transport. Emballez le disque dans un emballage-coque ou un sac de protection contre les décharges électrostatiques. Pour les disques externes, expédiez le disque dans son boîtier, sans oublier les câbles et éléments d'alimentation correspondants.

Placez, si possible, le disque dans son emballage d'origine ou dans une boîte en carton ondulé solide, où vous le calerez à l'aide d'un matériau souple et suffisamment épais, comme de la mousse, par exemple. Évitez les granules de mousse, le papier à bulle et les journaux.

Est-il possible de récupérer l'intégralité des données perdues ?

Il arrive que les dommages causés soient irréversibles et qu'une récupération complète soit impossible. Il est cependant rare qu'aucune donnée ne puisse être récupérée. Grâce à des équipements et des procédures uniques en leur genre, les experts des équipes de Seagate Recovery Services sont capables de récupérer des données perdues, même dans les cas les plus complexes. Si toutefois ils n'y parvenaient pas en raison d'un endommagement trop important de votre support, aucuns frais ne vous seraient facturés.

Puis-je avoir recours à des utilitaires de dépannage de disque ou de récupération logicielle ?

Avant de choisir un utilitaire de récupération des données, évaluez le degré d'importance de vos données. Les logiciels peuvent réussir à récupérer des données en cas de défaillance logique. Dans ce cas, nous vous conseillons le logiciel de récupération de fichiers Seagate File Recovery.

Remarques :

- N'utilisez jamais d'utilitaire de récupération ou de dépannage qui ne vous permette pas de sauvegarder les données réparées ou récupérées sur un support de stockage différent du support endommagé.
- Surtout, **ne formatez votre disque et ne modifiez le partitionnement de celui-ci en aucun cas**. Ces opérations pourraient entraîner une perte irréversible de vos données.
- Si votre disque émet des bruits inhabituels, ne démarrez aucun logiciel, quel qu'il soit. Des cliquetis, un bourdonnement, des craquements ou d'autres sons métalliques peuvent être le signe d'une défaillance purement mécanique. Dans ce cas, éteignez l'ordinateur afin d'éviter un endommagement avancé du disque et de ses données. Expédiez votre disque à Seagate Recovery Services pour une récupération par des professionnels dans un environnement contrôlé avec des salles blanches de catégorie 100.

En quoi consiste le processus d'évaluation et combien de temps prend-il ?

À réception de vos supports de stockage, notre équipe de techniciens hautement qualifiés détermine l'étendue des dommages physiques et les pertes de données subies. Nos services de récupération des données évaluent ensuite le nombre d'heures de travail nécessaires et identifient les pièces à réparer pour que le disque puisse fonctionner et au moins permettre une lecture des données. Seagate Recovery Services s'engage à vous restituer vos données en respectant les délais estimés pour la récupération.

Comment en apprendre davantage sur les disques durs ?

Visitez la base de connaissances Seagate à l'adresse : <http://knowledge.seagate.com/>

Quelles sont les différentes modalités de paiement ?

La totalité du règlement est due une fois la récupération terminée et avant la livraison des données (que ce soit par voie postale, directement ou par téléchargement), sauf accord préalable au processus de récupération des données. Seagate Recovery Services accepte :

- les transferts bancaires
- les cartes VISA, MasterCard et American Express
- les chèques d'entreprise et les paiements Interac aux États-Unis et au Canada uniquement.

www.seagate.com