

In caso di perdita di dati

Domande frequenti

Seagate Recovery Services™

Come comportarsi in caso di perdita di dati?

Un rumore insolito dell'unità indica probabilmente un guasto fisico (fare riferimento ai suggerimenti tecnici per informazioni sui guasti fisici e logici). In questo caso è importante arrestare immediatamente il sistema e non riaccenderlo.

Valutare la situazione con calma, in quanto spesso interventi impulsivi volti a correggere il problema causano ulteriori danni e perdite di dati. Di seguito sono riportate istruzioni utili:

- Interrompere la scrittura su tutti i supporti, unità disco incluse, che potrebbero essere affetti dalla perdita di dati. Tenere presente che l'esecuzione della maggior parte del software, ad esempio Internet Explorer, causa la scrittura di nuovi dati sull'unità, che potrebbero sovrascrivere quelli persi.
- Eliminare le cause più semplici, ad esempio cavi non correttamente inseriti o driver di dispositivo malfunzionanti. Annotare tutti i sintomi del guasto e tutti gli eventi e le azioni più recenti che hanno avuto luogo relativamente al computer.
- Se si determina che la causa della perdita di dati è un danno fisico, non intervenire. Poiché le soluzioni che possono essere implementate dagli utenti utilizzano l'unità che presenta il problema, possono peggiorare le condizioni del guasto e portare a un'ulteriore perdita di dati.
- Contattare Seagate Recovery Services per ottenere informazioni sui servizi professionali di recupero dati disponibili.

Introduzione al recupero dei dati

Il recupero dei dati è un processo molto tecnico e oneroso che viene utilizzato per ripristinare file persi da un'ampia gamma di dispositivi e supporti di memorizzazione digitale. Il processo viene eseguito in un ambiente controllato, in stanze con livelli di pulizia classe 100 e panche orizzontali che soddisfano i requisiti di classe 10, per garantire che i supporti dei clienti e tutte le apparecchiature di recupero non subiscano alcuna contaminazione. Tutte le installazioni di laboratorio di Seagate Recovery Services vengono sottoposte a una certificazione annuale per garantire che soddisfino o eccedano gli standard di percentuale di particelle e di uniformità del flusso dell'aria.

Quando si verifica un guasto su un sistema di memorizzazione, non è detto che i dati memorizzati siano completamente persi. La tecnica utilizzata per recuperare le informazioni dipende dal tipo di guasto, ad esempio danneggiamento di file, attacco di virus, problema meccanico o elettrico ed errore umano. In alcuni casi, inoltre, è presente più di un problema alla volta. Le infrastrutture di laboratorio di Seagate Recovery Services offrono servizi completi e sono equipaggiate per risolvere qualsiasi tipo di guasto mediante le procedure e le tecnologie di recupero dati più avanzate del settore.

Come è possibile evitare ulteriori perdite di dati?

Per evitare ulteriori danni ai supporti e perdite di dati, attenersi alle seguenti indicazioni:

- Non eseguire operazioni sul dispositivo di memorizzazione che potrebbero causare danni fisici al dispositivo o ai dati su esso memorizzati.
- Non modificare i file presenti sul dispositivo o aggiungere nuovi file.
- Non formattare l'unità.
- Non modificare le partizioni dell'unità, mediante FDISK o altro software di partizionamento.
- Non provare ad aprire il dispositivo per cercare di individuare il problema, in quanto le unità disco sono particolarmente sensibili alla contaminazione e devono quindi essere aperte esclusivamente in ambienti puliti a livello microscopico.

Interrompere l'utilizzo dell'unità disco o del dispositivo di memorizzazione che deve essere sottoposto al processo di recupero dati. Se l'unità produce un rumore inconsueto o presenta ovvi sintomi di stress, arrestarla immediatamente e non riaccenderla. Prima di dimenticarsi, annotare tutti i sintomi del guasto e tutti gli eventi e le azioni più recenti che hanno avuto luogo relativamente al computer. Contattare Seagate Recovery Services.

Nota:

- se è disponibile un backup, determinare quanto è aggiornato e se soddisfa le esigenze. È consigliabile ripristinare il backup su un sistema diverso nel caso file importanti non siano presenti o aggiornati.
- Nel caso si desideri richiedere l'intervento di un tecnico specializzato locale, tenere presente che il recupero professionale di dati è una competenza che si acquisisce con la pratica e richiede strumenti molto specializzati.
- Sebbene il recupero di dati possa sembrare un servizio costoso, in quanto si tratta di un processo molto tecnico che richiede tempo, ricreare i dati potrebbe risultare molto più costoso. Inoltre i tempi richiesti dal recupero dati sono in genere molto inferiori rispetto a quelli necessari per ricreare i file a partire da zero.

Come Seagate Recovery Services tutela la riservatezza?

Seagate Recovery Services mette a disposizione un ambiente completamente sicuro per garantire la privacy delle informazioni dei clienti. Per garantire la riservatezza dei dati e impedirne la divulgazione non autorizzata vengono adottate le misure di più alto livello nel rispetto dei severi standard di sicurezza ISO 9001:2000.

Quali sono i tempi di recupero dei dati?

Seagate Recovery Services offre esclusive opzioni per il servizio di recupero in grado di soddisfare le esigenze specifiche a seconda dell'urgenza della richiesta. Sono disponibili offerte indirizzate specificatamente sia a singoli consumatori che ad aziende.

I tempi richiesti dal recupero dati varia in base a molti fattori, tra cui:

- Livello di frammentazione e danneggiamento dei dati.
- Entità dei danni del supporto e tempo richiesto dalla lettura dell'intera unità per crearne un'immagine.
- Livello di urgenza del cliente.

È possibile richiedere di ricevere una priorità maggiore durante le normali ore di laboratorio oppure è disponibile il servizio di pronto intervento, in cui un team lavora sul problema 24 ore al giorno, tutti i giorni.

Qual è il costo per il recupero dei dati?

Seagate Recovery Services alloca la massima attenzione a ciascuna richiesta di recupero dati.

La politica di Seagate Recovery Services è *Nessun file/ Nessun costo*, ossia, se non è possibile recuperare i dati sul supporto, non viene addebitato alcun costo. I costi derivanti dal tentativo di recupero sono quindi a carico di Seagate Recovery Services.

Come è possibile evitare la perdita di dati?

Il miglior modo per evitare la perdita di dati è disporre di un backup corrente su un supporto affidabile. Le unità disco USB esterne rappresentano una soluzione di backup economica per desktop e workstation, sono facili da installare, compatibili con tutti i moderni sistemi operativi desktop e possono essere trasportate e utilizzate con diversi computer.

Molti dei computer desktop più recenti supportano la tecnologia RAID impiegando unità disco ATA o SATA. Per molti anni la tecnologia RAID è stata supportata solo da sistemi operativi server e richiedeva costose schede di controllo dei dischi, ma recentemente è diventata parte integrante dei computer desktop.

In caso di perdita di dati



Le configurazioni RAID sui computer desktop utilizzano unità disco ATA o SATA per memorizzare più copie degli stessi dati. Per ulteriori informazioni su RAID, visitare il sito Web del supporto tecnico di Seagate.

In ambito aziendale si sta diffondendo l'utilizzo di unità disco SATA ad elevata capacità come sistema di memorizzazione nearline. Il protocollo SATA da 6 Gbit/s offre prestazioni simili all'interfaccia Serial Attached SCSI (SAS) e Fiber Channel, ma a un costo inferiore.

Per ulteriori informazioni sulle pratiche migliori per evitare perdite di dati, fare riferimento al documento dettagliato sulla prevenzione della perdita di dati.

Come imballare e spedire l'unità disco al laboratorio per il recupero dei dati?

Per il recupero dei dati è sufficiente inviare l'unità disco. Se si tratta di un'unità interna, rimuoverla dal computer, richiedendo l'intervento di un tecnico, se necessario, e spedire solo l'unità ai nostri laboratori. È molto importante imballare l'unità disco appropriatamente per evitare ulteriori danni durante il trasporto, ad esempio racchiudendola in un contenitore a conchiglia o una busta ESD (scariche elettrostatiche). Spedire invece le unità esterne con il relativo chassis, i cavi e l'alimentatore.

Se possibile, spedire l'unità nella confezione originale fornita dal produttore o all'interno di una scatola di cartone corrugato, proteggendola con gomma spugna. Si sconsiglia l'utilizzo di cubetti in polistirolo, pluriball o giornali.

È possibile recuperare tutti i dati persi?

In alcuni casi i danni ai dati sono permanenti e non è possibile eseguire un recupero completo. Sono tuttavia rari i casi in cui non è possibile recuperare assolutamente nessun dato. Utilizzando le esclusive procedure e apparecchiature di Seagate Recovery Services, i nostri team di esperti riescono a recuperare i dati persi anche nelle condizioni più difficili. Se non è possibile recuperare i dati richiesti dal cliente a causa di gravi danni al supporto, non verrà addebitato alcun costo.

È possibile utilizzare utilità software per la riparazione dei dischi o il recupero dei dati?

Prima di decidere di utilizzare un'utilità software per recuperare i dati persi, valutare l'importanza dei dati. In alcuni casi è possibile recuperare i dati mediante software se si tratta di un guasto logico. In questi casi consigliamo di utilizzare il software File Recovery di Seagate.

Nota:

- non utilizzare un programma di riparazione o recupero se non consente di salvare i dati riparati o recuperati su un supporto di memorizzazione alternativo.
- Per nessun motivo **formattare l'unità o modificare le partizioni**, in quanto tali operazioni possono causare la perdita permanente dei dati.
- Se l'unità produce un rumore inconsueto, non provare a utilizzare nessun tipo di software. Rumori quali scatti, ronzii, suoni striduli e altri tipi di suoni metallici possono indicare la presenza di un guasto meccanico. Arrestare il computer per evitare ulteriori danni all'unità e ai dati. Spedire l'unità a Seagate Recovery Services per un servizio di recupero dati professionale in infrastrutture che rispettano gli standard di pulizia classe 100.

In che cosa consiste e quanto tempo richiede il processo di valutazione?

Una volta ricevuto il supporto, il nostro team di tecnici esperti determinerà l'entità dei danni del supporto e della perdita di dati. Seagate Recovery Services determinerà quindi la quantità di lavoro e le parti necessarie per potere leggere i dati presenti sull'unità. Seagate Recovery Service si impegna a restituire i dati nei tempi specificati per il servizio di recupero scelto.

Come è possibile ottenere ulteriori informazioni sulle unità disco?

Visitare la Knowledge Base di Seagate all'indirizzo <http://knowledge.seagate.com/>.

Quali sono le opzioni di pagamento?

Il pagamento deve essere effettuato per intero una volta recuperati i dati, prima di riceverli (sia che vengano spediti, prelevati o scaricati), a meno che non siano stati stipulati accordi speciali prima della procedura di recupero. Seagate Recovery Services accetta:

- Bonifici bancari
- VISA, MasterCard e American Express
- Negli Stati Uniti e in Canada accetta anche assegni aziendali e Interac.

www.seagate.com