

Postępowanie w przypadku utrąty danych

Najczęściej zadawane pytania



Seagate Recovery Services™

Co zrobić, gdy stracę dane?

Jeśli dysk wydaje dziwne dźwięki, najprawdopodobniej oznacza to jego usterkę fizyczną (patrz wskazówki techniczne, aby dowiedzieć się o różnicach między usterką fizyczną a logiczną). W takim przypadku należy natychmiast zamknąć system i nie uruchamiać go ponownie.

Spokojnie oceń sytuację. Pośpieszne próby usunięcia problemu często powodują dalsze uszkodzenia i utratę danych. Oto niektóre z najlepszych zasad w tym zakresie:

- Przestań zapisywać dane na nośniki (w tym dyski twarde), na których może dojść do utraty danych. Pamiętaj, że większość programów (np. Internet Explorer) zapisuje nowe dane na dysk i może nadpisać utracone dane, których szukasz.
- Wyeliminuj najprostsze możliwe przyczyny, takie jak poluzowane kable lub nieprawidłowe sterowniki urządzenia. Zapisz wszystkie objawy usterki oraz niedawno wykonane działania i zdarzenia zaistniałe na komputerze.
- Jeśli ustalisz, że przyczyną utraty danych jest usterka fizyczna, unikaj naprawy we własnym zakresie. Oprogramowanie do samodzielnego odzyskiwania danych korzysta z dysku stanowiącego problem, co może doprowadzić do jego całkowitej awarii i utraty kolejnych danych.
- Skontaktuj się z Seagate Recovery Services, aby uzyskać informacje na temat możliwych opcji profesjonalnego odzyskiwania danych w laboratorium.

Czym jest odzyskiwanie danych?

Odzyskiwanie danych to zaawansowany technologicznie i wymagający dużego nakładu pracy proces, którego celem jest odzyskanie utraconych plików z różnych nośników i urządzeń do przechowywania danych cyfrowych. Proces jest przeprowadzany w kontrolowanym środowisku w pomieszczeniach o czystości klasy 100 i na stanowiskach pracy z przepływem poziomym o czystości klasy 10, co chroni nośniki klienta i sprzęt do odzyskiwania danych przed zanieczyszczeniem (wszystkie czyste obiekty Seagate Recovery Services przechodzą coroczne testy certyfikacyjne, aby

Postępowanie w przypadku utraty danych



zapewnić, że spełniają lub przekraczają one normy dotyczące jednorodności przepływającego powietrza i dopuszczalnej liczby cząstek).

Systemy pamięci masowych mogą ulec awarii w różny sposób, jednak przechowywane w nich dane nie zawsze zostają bezpowrotnie utracone. Technika wybierana do odzyskiwania informacji zależy od typu usterki (uszkodzenie plików, atak wirusów, problem mechaniczny lub elektryczny albo ludzki błąd). Czasem mamy do czynienia z kombinacją tych problemów. Seagate Recovery Services dysponuje zapewniającymi pełny zakres usług obiektami laboratoryjnymi, które są przygotowane na usuwanie skutków wszelkiego rodzaju usterek przy użyciu najbardziej zaawansowanych w branży procedur i technologii odzyskiwania danych.

Jak mogę zapobiec dalszej utracie danych?

Aby uniknąć dalszych usterek nośnika i utraty kolejnych danych:

- Nie wykonuj żadnego działania na urządzeniu pamięci masowej, które może spowodować uszkodzenie fizyczne urządzenia lub zapisanych na nim danych.
- Nie zapisuj danych w żadnych plikach zapisanych na urządzeniu ani nie dodawaj nowych plików.
- Nie formatuj urządzenia.
- Nie zmieniaj partycji na urządzeniu (za pomocą programu FDISK ani innego oprogramowania do partycjonowania).
- Nie próbuj otwierać urządzenia, aby zobaczyć co jest nie tak (dyski twarde są wyjątkowo wrażliwe na zanieczyszczenia i należy je otwierać wyłącznie w środowisku o mikroskopijnej czystości).

Przestań używać dysku twardego lub innego urządzenia pamięci masowej, które wymaga odzyskania danych. Jeśli dysk twardy wydaje dziwne dźwięki lub wykazuje inne oznaki nieprawidłowego działania, natychmiast go odłącz i nie włączaj ponownie. Zapisz wszystkie objawy usterki oraz wszystkie wykonane działania i zdarzenia zaistniałe na komputerze, zanim je zapomnisz. Skontaktuj się z Seagate Recovery Services.

Uwaga:

- Jeśli posiadasz kopię zapasową, oceń jej aktualność i ustal, czy spełni ona Twoje potrzeby. Rozważ przywrócenie kopii zapasowej do innego systemu w razie stwierdzenia, że brakuje istotnych danych lub że są one nieaktualne.
- Jeśli szukasz pomocy u zaufanego lokalnego specjalisty, pamiętaj, że profesjonalne odzyskiwanie danych wymaga umiejętności zdobywanych w praktyce i wysoce wyspecjalizowanych narzędzi.
- Chociaż odzyskiwanie danych może wydawać się drogie z uwagi na techniczne zaawansowanie tego procesu i wysoki nakład pracy, odtwarzanie danych może być znacznie droższe. Ponadto czas odzyskiwania danych jest zwykle znacznie krótszy niż czas poświęcony na odtwarzanie utraconych plików od początku.

Czy Seagate Recovery Services stosuje politykę poufności?

Seagate Recovery Services zapewnia całkowicie bezpieczne środowisko, które pomaga w zachowaniu prywatności cennych danych klienta. Chronimy poufność danych klienta przed nieupoważnionym ujawnieniem poprzez zachowanie najwyższej staranności i stosowanie rygorystycznych zasad bezpieczeństwa zgodnie z normą ISO 9001:2000.

Jaki jest czas realizacji usługi odzyskiwania danych?

Seagate Recovery Services oferuje unikalne opcje usługi odzyskiwania danych pasujące do określonych potrzeb, w zależności od tego jak pilna jest dana sytuacja. Nasza oferta usług jest dostosowana zarówno do potrzeb klientów indywidualnych, jak i firm.

Czas realizacji zależy od wielu czynników, m.in.:

- stopnia fragmentacji lub uszkodzenia danych,
- stopnia uszkodzenia nośnika i czasu potrzebnego do odczytania całego dysku w celu wykonania jego obrazu,
- nagłości sytuacji klienta.

Przypadki odzyskiwania danych mogą być obsługiwane szybciej w normalnych godzinach pracy. Seagate Recovery Services oferuje również usługę natychmiastowej reakcji, która obejmuje pracę nad przypadkiem przez całą dobę.

Jaki jest koszt usługi odzyskiwania danych?

Seagate Recovery Services traktuje każdy przypadek odzyskiwania danych indywidualnie.

Należy pamiętać, że **Seagate Recovery Services ściśle przestrzega zasady Zero odzyskanych danych - zero opłaty za odzyskiwanie**. Jeśli nie można odzyskać danych z nośnika, nie jest pobierana żadna opłata za odzyskiwanie, gdyż koszty związane z próbą odzyskania danych ponosimy na własne ryzyko.

Jak mogę zapobiec utracie danych?

Najlepszym sposobem zapobiegania utracie danych jest posiadanie aktualnej kopii zapasowej na niezawodnym nośniku. Zewnętrzne dyski twarde USB są wygodnym rozwiązaniem do przechowywania kopii zapasowych danych komputerów stacjonarnych i stacji roboczych. Są łatwe w instalacji, kompatybilne ze wszystkimi nowoczesnymi systemami operacyjnymi komputerów stacjonarnych i przenośnych.

Nowsze komputery stacjonarne często mogą używać technologii RAID na dyskach ATA lub SATA. Technologia RAID funkcjonuje od wielu lat w systemach operacyjnych serwerów z drogimi kontrolerami dysków, jednak od niedawna jest również dostępna w komputerach stacjonarnych. Technologia RAID w komputerach stacjonarnych używa wielu dysków twardech ATA lub SATA do przechowywania wielu kopii tych samych danych. Więcej o technologii RAID można przeczytać na naszej witrynie wsparcia technicznego.

Postępowanie w przypadku utraty danych



W środowisku biznesowym powszechnie stosuje się dyski twarde SATA jako urządzenia pamięci masowej typu nearline. Protokół SATA 6 Gb/s zapewnia wydajność porównywalną ze standardami Serial Attached SCSI (SAS) i Fibre Channel, ale w niższej cenie.

Więcej informacji o najlepszych zasadach postępowania w przypadku utraty danych można znaleźć w naszym obszernym dokumencie pt. Zapobieganie utracie danych.

Jak mam zapakować i przesłać swój dysk twardy do laboratorium w celu odzyskania danych?

W celu odzyskania danych wystarczy przesłać nam swój dysk twardy. W przypadku dysku wewnętrznego wyjmij go z komputera (z pomocą eksperta, jeśli jest taka potrzeba) i wyślij do jednego z naszych laboratoriów. Bardzo ważne jest, aby ostrożnie zapakować swój dysk twardy w celu uniknięcia dalszych uszkodzeń podczas transportu. Umieść napęd w opakowaniu w kształcie dwuczęściowej muszli lub w torbie chroniącej przez wyładowaniami elektrostatycznymi. W przypadku dysku zewnętrznego prześlij go w jego obudowie wraz z kablami i zasilaczem.

W miarę możliwości prześlij dysk w oryginalnym opakowaniu producenta lub zapakuj go do solidnego pudełka z tektury falistej z jednolitym piankowym wypełnieniem. Użycie kulek piankowych, folii bąbelkowej lub gazet nie jest zalecane.

Czy można odzyskać wszystkie dane?

W niektórych sytuacjach uszkodzenie danych jest trwałe i ich całkowite odzyskanie jest niemożliwe. Jednakże sytuacje, w których nie można odzyskać żadnych danych są bardzo rzadkie. Za pomocą unikatowych procedur i sprzętu do odzyskiwania danych zespoły ekspertów pracujące w Seagate Recovery Services są w stanie odzyskać dane utracone w wyniku nawet najbardziej ekstremalnych zdarzeń. Jeśli nie jesteśmy w stanie odzyskać danych z powodu poważnego uszkodzenia nośnika, klient nie jest obciążony opłatą za odzyskiwanie.

Czy mogę użyć oprogramowania do naprawy dysku lub odzyskiwania danych?

Przed użyciem oprogramowania do odzyskiwania utraconych danych uwzględnij wartość swoich danych. Oprogramowanie może z powodzeniem odzyskać dane utracone w wyniku usterki logicznej. W takich przypadkach zalecamy użycie oprogramowania do odzyskiwania danych firmy Seagate.

Uwaga:

- Nie używaj programów do naprawy lub odzyskiwania danych, które nie umożliwiają zapisywania naprawionych lub odzyskanych danych na innym nośniku.
- Najważniejsze jest, aby **nie formatować dysku ani nie zmieniać partycji**. Każda z tych operacji może spowodować nieodwracalną utratę danych.
- Jeśli dysk wydaje dziwne odgłosy, nie próbuj używać żadnego oprogramowania. Klikanie, brzęczenie, drapanie lub inne metaliczne odgłosy mogą oznaczać usterkę mechaniczną. Wyłącz komputer, aby uniknąć dalszego uszkodzenia dysku i zawartych na nim danych. Prześlij swój dysk do Seagate Recovery Services w celu profesjonalnego odzyskania danych w naszych czystych pomieszczeniach klasy 100.

Czym jest proces oceny i jak długo trwa?

Po przyjęciu nośnika nasz zespół bardzo doświadczonych techników oceni stopień uszkodzenia nośnika i utraty danych. Seagate Recovery Services oceni nakład pracy i części potrzebne do przywrócenia dysku do stanu umożliwiającego odczyt danych. Seagate Recovery Services dokłada wszelkich starań, aby odzyskać dane klienta w przeznaczonym na to czasie.

Jak mogę dowiedzieć się więcej na temat dysków twardych?

Odwiedź stronę internetową bazy wiedzy firmy Seagate pod adresem <http://knowledge.seagate.com/>

Jakie są dostępne formy płatności?

Cała płatność jest należna po udanym odzyskaniu danych i przed ich udostępnieniem (poprzez ich przesłanie, odebranie lub pobranie), o ile przed rozpoczęciem procesu odzyskiwania nie dokonano specjalnych uzgodnień. Seagate Recovery Services akceptuje:

- przelewy bankowe,
- karty kredytowe VISA, MasterCard i American Express,
- w przypadku klientów ze Stanów Zjednoczonych i Kanady akceptujemy również czeki firmowe i przekazy Interac.

www.seagate.com