

# Когда теряются данные

Вопросы и ответы

## Службы Seagate Recovery Services™

### Что делать в случае потери данных?

Если диск издает необычный шум, скорее всего, произошел физический отказ (см. технические рекомендации, содержащие информацию о физических отказах в сравнении с логическими). В таком случае важно немедленно выключить систему и не включать ее снова.

Спокойно оцените ситуацию. Поспешные попытки устранить проблему часто приводят к дальнейшим повреждениям и потере данных. Ниже приведены некоторые наиболее эффективные методы.

- Ничего не записывайте на носители (включая жесткие диски), для которых существует риск потери данных. Обратите внимание, что во время работы большинства приложений (например, Internet Explorer) на диск записываются новые данные, которые могут перезаписать нужные вам старые данные.
- Исключите простейшие возможные причины, например, неплотно подключенные кабели или неправильные драйверы устройств. Запишите все признаки отказа и все недавние действия и события, происходившие во время работы с компьютером.
- Если вы определите, что причиной потери данных является физическое повреждение, не предпринимайте самостоятельных действий. Во время применения программного обеспечения для самостоятельного решения проблемы используется проблемный диск, что может привести к полному отказу и дополнительной потере данных.
- Обратитесь в службу Seagate Recovery Services, чтобы узнать о возможных вариантах профессионального восстановления данных в лаборатории.

### Что такое восстановление данных?

Восстановление данных — это очень сложный в техническом отношении и трудозатратный процесс, направленный на восстановление потерянных файлов, находившихся на различных цифровых носителях и устройствах для хранения данных. Процесс выполняется в контролируемой среде, в помещениях чистоты класса 100 и на рабочих столах чистоты класса 10 с горизонтальным воздушным потоком — это необходимо для

защиты носителей клиентов и всего оборудования, используемого при восстановлении, от загрязнения. (Все используемое в службе Seagate Recovery Services оборудование для очистки воздуха ежегодно проходит сертификационные испытания, что гарантирует выполнение или перевыполнение требований, указанных в принятых стандартах, по однородности воздушного потока и содержанию частиц.)

Существует много видов отказа систем хранения данных, но хранящиеся на них данные не всегда полностью утрачиваются. Конкретная технология восстановления информации зависит от вида отказа (повреждение файла, вирусная атака, механические или электрические проблемы, человеческий фактор). Иногда возникает сразу несколько проблем. В распоряжении службы Seagate Recovery Services имеется полностью оборудованная лаборатория, в которой можно устранить последствия отказов любого вида с помощью новейших технологий и процедур восстановления, используемых в отрасли.

## Как предотвратить дальнейшую потерю данных?

Во избежание дальнейшего повреждения носителя и потери данных руководствуйтесь следующими правилами:

- Не выполняйте никаких действий с устройством для хранения данных, поскольку это может привести к физическому повреждению устройства или находящихся на нем данных.
- Не записывайте на устройство никакие файлы и не добавляйте файлы.
- Не форматируйте диск.
- Не изменяйте разделы диска (с помощью команды FDISK или программного обеспечения для управления разделами).
- Не пытайтесь открыть устройство, чтобы посмотреть, что сломалось. (Жесткие диски особенно чувствительны к загрязнению, их следует открывать только в среде, чистота которой обеспечивается на микроскопическом уровне.)

Прекратите использование жестких дисков или устройств хранения, подлежащих восстановлению. Если диск издает необычные шумы или имеет другие очевидные признаки нарушения работы, немедленно выключите его и больше не включайте. Пока не забыли, запишите все признаки отказа и все недавние действия и события, происходившие во время работы с компьютером. Обратитесь в службу Seagate Recovery Services.

Примечание.

- Если у вас есть резервная копия, оцените ее актуальность и соответствие вашим needs. Рассмотрите возможность восстановления резервной копии в другой системе, если выяснится, что особо важные файлы отсутствуют или устарели.
- Если вы обратились за помощью к местному специалисту, на которого можно положиться, не забывайте, что профессиональное восстановление данных требует высокой квалификации, значительного опыта и наличия специальных инструментов.
- Хотя восстановление данных может показаться дорогостоящим из-за необходимости в трудоемком и технически сложном процессе, создание данных с нуля может стоить гораздо дороже. Кроме того, потерянные данные, как правило, намного быстрее восстановить, чем воссоздать с нуля.

## Существует ли в службе Seagate Recovery Services политика сохранения конфиденциальности?

Служба Seagate Recovery Services предоставляет полностью безопасную среду, необходимую для обеспечения конфиденциальности вашей ценной информации. Мы защищаем ваши конфиденциальные данные от несанкционированного раскрытия благодаря высочайшей внимательности и соблюдению строжайших стандартов безопасности ISO 9001:2000.

## Сколько времени длится восстановление данных?

Служба Seagate Recovery Services предоставляет уникальные варианты восстановления в соответствии с вашими конкретными потребностями и в зависимости от срочности. Наша служба предлагает индивидуальные решения для физических лиц и компаний.

Время обработки заказа зависит от многих факторов, ниже перечислены некоторые из них:

- степень фрагментирования или повреждения данных;
- степень повреждения носителя и время, необходимое для считывания всего диска с целью создания зеркального образа;
- срочность выполнения, необходимая клиенту.

В обычные часы работы восстановление данных может быть выполнено в более быстрый срок. Кроме того, служба Seagate Recovery Services предлагает услугу экстренного реагирования, которая предоставляется круглосуточно.

## Сколько стоит услуга восстановления данных?

Служба Seagate Recovery Services рассматривает каждый случай восстановления отдельно.

Не забывайте, что в службе Seagate Recovery Services применяется строгая политика: **если данные не восстановлены, плата не взимается**. Если восстановить данные с вашего носителя не удастся, плата за восстановление не взимается; поэтому расходы на попытку восстановления мы несем самостоятельно, на свой страх и риск.

## Как предотвратить потерю данных?

Наилучший способ предотвратить потерю данных — иметь актуальную резервную копию на надежном носителе. Удобное решение резервного копирования для настольных ПК и рабочих станций — внешние жесткие диски USB. Их легко установить, они совместимы со всеми современными операционными системами для настольных ПК, их можно переносить с одной машины на другую.

Новые настольные ПК часто поддерживают технологию RAID на жестких дисках ATA или SATA. RAID — это функция, которая уже много лет доступна для серверных операционных систем с дорогостоящими дисковыми контроллерами, но на настольных ПК она появилась сравнительно недавно. Для массивов RAID в настольных ПК используется несколько жестких дисков ATA или SATA, на которых хранится несколько копий одних и тех же данных. Дополнительные сведения о массивах RAID опубликованы на нашем веб-сайте технической поддержки.

# Когда теряются данные



В бизнес-среде жесткие диски SATA большой емкости нашли применение в качестве систем хранения данных быстрого доступа. Протокол SATA 6 Гбит/с обеспечивает производительность, сравнимую с производительностью Serial Attached SCSI (SAS) и Fibre Channel, но при меньших затратах.

Чтобы больше узнать об эффективных методах работы в случае потери данных, см. наш документ «Data Loss Prevention» (Предотвращение потери данных), в котором приведена исчерпывающая информация.

## Как упаковать и отправить жесткий диск в лабораторию для восстановления?

Для восстановления данных нужно отправить только жесткий диск. Если диск внутренний, извлеките его из компьютера (при необходимости обратитесь за помощью к специалисту) и отправьте в одну из наших лабораторий только диск. Крайне важно, чтобы ваш жесткий диск был тщательно упакован — это позволит избежать дополнительных повреждений во время транспортировки. Поместите диск в контейнер-«ракушку» или предохраняющий от электростатического разряда пакет. Если диск внутренний, отправьте его в собственном корпусе вместе с кабелями и блоком питания.

По возможности отправляйте диск в оригинальной упаковке производителя или упаковывайте его в твердый вспененный материал, помещенный в прочную коробку из гофрированного картона. Использование упаковочных гранул из вспененного материала, пузырчатого упаковочного материала или газет не рекомендуется.

## Можно ли восстановить все потерянные данные?

В некоторых случаях повреждение данных необратимо и полное восстановление невозможно. Тем не менее, крайне редко не удается восстановить вообще никакие данные. С помощью уникального оборудования и процедур, применяемых службой Seagate Recovery Services для восстановления данных, а также благодаря нашей группе экспертов можно успешно восстановить потерянные данные даже в чрезвычайных ситуациях. Если нам не удастся успешно восстановить нужные вам данные ввиду сильного повреждения носителя, плата за восстановление взиматься не будет.

## Можно ли использовать программные утилиты для восстановления диска?

Перед выбором программной утилиты для восстановления потерянных данных определите, насколько ваши данные ценны. Программное обеспечение может успешно восстановить данные в некоторых случаях, когда произошла логическая ошибка. Для этой цели мы рекомендуем программное обеспечение Seagate File Recovery.

Примечание.

- Никогда не используйте программную утилиту для восстановления, если она не позволяет сохранить восстановленные данные на другое запоминающее устройство.
- И самое главное: **не форматируйте диск и не изменяйте разделы**. Любое из этих действий может привести к необратимой потере ваших данных.
- Если диск издает необычные шумы, не пытайтесь использовать какие-либо программные утилиты. Щелчки, жужжание, царапание и другие металлические звуки могут указывать на механический отказ. Выключите компьютер во избежание дальнейших повреждений диска и находящихся на нем данных. Отправьте диск в службу Seagate Recovery Services для профессионального восстановления в нашей среде, чистота которой соответствует классу 100.

## Что представляет собой процесс оценки и сколько он длится?

После получения вашего носителя наша рабочая группа опытных технических специалистов определит степень повреждения вашего носителя и потери данных. Служба Seagate Recovery Services оценит объем работ или запасных частей для восстановления рабочего состояния диска в степени, достаточной для чтения данных. Служба Seagate Recovery Services приложит все усилия, чтобы вернуть ваши данные в течение времени, выделенного на восстановление.

## Где можно получить дополнительные сведения о жестких дисках?

См. базу знаний Seagate по адресу <http://knowledge.seagate.com/>

## Какие существуют варианты оплаты?

Если не было достигнуто соглашение об особых условиях перед началом процесса восстановления, оплата производится полностью после успешного восстановления и до передачи данных (мы можем отправить данные, вы также можете заехать или загрузить их). Служба Seagate Recovery Services принимает следующие способы оплаты:

- банковский перевод;
- карты VISA, MasterCard и American Express;
- в США и Канаде мы принимаем также чеки компании и оплату с помощью системы Interac.

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