

發生資料 遺失時

常見問題

Seagate Recovery Services™

發生資料遺失時該怎麼辦？

如果您的硬碟機發出異常噪音，表示很可能發生實體故障 (請參閱實體與邏輯故障的相關技術秘訣)。在這種情況下，立即關閉系統後再次開啓電源是很重要的。

冷靜評估情況。急忙嘗試修復問題往往會導致進一步損壞與資料遺失。最佳作法包括：

- 停止寫入可能發生資料遺失的媒體 (包括硬碟機)。請注意，執行軟體 (例如：Internet Explorer) 時多半會有新資料寫入硬碟機，而這可能會覆寫您正在尋找的遺失資料。
- 排除最簡單的可能原因，例如接線鬆脫或裝置驅動程式不當。記下所有的故障症狀、最近採取過的所有動作，以及您使用電腦做過什麼事情。
- 如果您判斷造成資料遺失的原因是實體損壞，則請勿採用 DIY 解決方案。因為 DIY 軟體會用到發生問題的硬碟機，而這可能導致完全故障與進一步的資料遺失。
- 請聯絡 Seagate Recovery Services，瞭解您可以選擇哪些專業的實驗室內復原服務選項。

什麼是資料復原？

資料復原是具有高度技術性與需要耗費大量人力的程序，目的是從各種數位儲存媒體與裝置復原遺失的檔案。復原程序會在受控制的環境中執行，該環境採用 Class 100 無塵室與 Class 10 水平流程無塵無菌操作檯，以保護客戶媒體與所有回復設備不受污染。(所有的 Seagate Recovery Services 空氣清淨設施每年接受認證測試，以確保設施符合或超越可接受的氣流一致性與微粒數量標準。)

儲存系統會發生各種故障，但其中的儲存資料未必會完全遺失。用來復原資訊的特定技術視故障類型而定 (檔案損毀、病毒攻擊、機械或電子問題，或人為錯誤)。有時候這些問題會交錯發生。Seagate Recovery Services 擁有服務完整的實驗室設施，隨時準備運用先進的回復技術與程序來因應各種故障狀況。

我要如何避免進一步的資料遺失？

若要避免進一步損壞您的媒體，並預防資料遺失加劇：

- 請勿在儲存裝置上進行可能會實際損害裝置或其中資料的任何操作。
- 請勿在裝置上寫入任何檔案或新增檔案。
- 請勿將硬碟機格式化。
- 請勿修改硬碟機上的分割區 (使用 FDISK 或任何其他分割軟體)。
- 請勿試圖拆開裝置查看錯誤。(硬碟機對於污染特別敏感，因此只能在顯微潔淨環境中拆開。)

因為正在使用硬碟機或儲存裝置需要進行復原。如果硬碟機發出異常噪音或出現其他明顯的問題徵兆，請立即關閉硬碟機後再次開啓電源。在您忘記之前，請記下所有的故障症狀、最近採取過的所有動作，以及您使用電腦做過什麼事情。請聯絡 Seagate Recovery Services。

注意：

- 如果您擁有備份，請評估備份夠不夠新，以及備份是否能夠完全滿足您的需要。請考慮將備份回復至不同系統，以免您發現重要檔案遺漏或過期。
- 如果您尋求值得信任的本地專家，請記住專業資料復原是一種從實務中學習的技術，而且需要高度特殊化工具。
- 雖然資料復原因為具有高度技術性與需要耗費大量人力而顯得昂貴，但重新建立資料可能代價更加高昂。此外，復原資料的整備期其速度通常比從頭重新建立遺失檔案要快很多。

Seagate Recovery Services 具有保密政策嗎？

Seagate Recovery Services 提供完全安全的環境，以協助確保您寶貴資訊的隱私權。我們採用最高水準的保護措施，同時恪遵嚴格的 ISO 9001:2000 安全標準，藉此保護資料的機密性，以免您的資料遭到未經授權披露。

何謂資料復原的整備期？

Seagate Recovery Services 會視情況緊急程度，提供您獨特的復原選擇，以符合您的專門需要。我們的服務供應是專門針對個別消費者與企業所量身打造。

整備期時間長短各異，而且視許多因素而定，包括：

- 資料的片段化或損毀程度
- 媒體的損壞程度，以及媒體要花多少時間才能讀取整個硬碟機以製作鏡射映像檔
- 客戶的緊急程度。

資料復原案件可在一般營業時間迅速執行。Seagate Recovery Services 另外還提供「關鍵回應服務」，全天候受理您的案件。

資料復原服務的成本如何？

Seagate Recovery Services 視每個資料復原案件為獨立案件。

請記住，**Seagate Recovery Services 具有「復原無效免費」政策**。如果您的媒體資料無法復原，則復原服務免費；因此嘗試復原的相關成本風險由我們承擔。

我要如何避免資料遺失？

預防資料遺失的最佳方式是，在可靠的媒體上進行即時備份。對於桌上型電腦和工作站而言，外接式 USB 硬碟機是便利的備份解決方案。外接式 USB 硬碟機很容易安裝，與所有的現代桌上型電腦作業系統相容，而且可從某個機器攜至其他機器。

較新的桌上型電腦也多半可以在 ATA 或 SATA 硬碟機上使用 RAID 技術。在伺服器作業系統中透過昂貴硬碟機控制器使用

RAID 功能，這早已行之有年，在桌上型機器中應用此功能是最
近才興起的。桌上型 RAID 使用多個 ATA 或 SATA 硬碟機，為相
同資料儲存多個副本。請透過我們的技術支援網站閱讀更多的
RAID 相關資訊。

在商業環境中，已接受由大型 SATA 硬碟機擔任近線儲存設
備。SATA 6Gb/秒通訊協定可提供相當於串行連接 SCSI (SAS)
和光纖通道的效能，但成本卻低廉很多。

若要進一步瞭解資料遺失最佳作法，請參閱我們的全方位「資料
遺失防護措施」文件。

我要如何包裝及送交我的硬碟機以進行實驗室內 復原？

如需進行資料復原，您只需要將硬碟機送交給我們。如果是內接
式硬碟機，請從電腦卸下硬碟機 (如有必要請尋求專業協助)，然
後僅將硬碟機運送至我們的任何實驗室據點。小心包裝硬碟機極
為重要，這樣才能避免硬碟機在運送過程中發生其他損壞。將硬
碟機封入掀蓋式護具或防靜電包裝袋中。如果是外接式硬碟機，
請將硬碟機放入其外接盒，連同接線與電源供應器一併運送。

如果可能，請將硬碟機放入原廠包裝中運送，或將硬碟機封入
內部有紮實泡棉襯墊的堅固瓦楞紙盒中。不建議使用泡沫包裝
球、氣泡墊或報紙。

所有的遺失資料都可以重新擷取嗎？

有些情況下資料損毀是永久性的，因此無法完整復原。不過，
完全無法擷取任何資料的情況很少見。我們的專家團隊使用
Seagate Recovery Services 的復原設備與程序，即使在極端
的情況下，也能成功復原遺失資料。萬一因為媒體嚴重損壞致使我
們無法成功復原您的所需資料，您不必支付任何復原費用。

我可以使用硬碟機維修或軟體復原公用程式嗎？

選擇軟體公用程式來復原遺失資料之前，請先考量資料的價值。
在發生邏輯故障的情況下，軟體可以成功復原資料。在此情況
下，我們建議使用 Seagate 檔案復原軟體。

注意：

- 除非維修或復原公用程式允許您將維修後或復原後資料儲存
至替代的儲存媒體，否則絕對不要使用。
- 最重要的是，請勿將硬碟機格式化或變更分割區。這兩種動
作當中的任何一種都有可能造成您的資料永久遺失。
- 如果您的硬碟機發出任何異常噪音，請勿嘗試使用任何類型
的公用程式軟體。喀嚓聲、嗡嗡聲、刮擦聲和其他的金屬噪
音表示可能發生機械故障。請關閉電腦以免發生進一步的
硬碟機與資料損壞。將您的硬碟機送交 Seagate Recovery
Services，以便在我們的 Class 100 無塵室環境中進行專業
復原。

何謂評估程序還有它會耗時多久？

當我們收到您的媒體，我們經驗豐富的技術人員團隊便會判斷媒
體損壞與資料遺失程度。Seagate Recovery Services 會評估讓
硬碟機正常運作以讀取資料所需的工作量或必要零件。Seagate
Recovery Services 保證在承諾時間內復原您的資料。

我要如何進一步瞭解硬碟機？

請造訪 Seagate 知識庫，
網址：<http://knowledge.seagate.com/>

何謂付款選擇？

除非在進行復原程序之前已同意特殊安排，否則一律在成功
完成復原時及送交資料前 (不限運送、自取或下載) 進行付
款。Seagate Recovery Services 接受：

- 銀行匯款
- VISA、MasterCard 和 American Express 信用卡
- 在美國和加拿大，我們還歡迎使用公司支票和 Interac。

www.seagate.com