

死機前的最後防線 數據回復服務

By# Lisa



電腦被病毒入侵死機？使用不善令硬體受損？儲存於硬體或記憶體中的數據從此永不超生？相信每位電腦或其他相關產品用家遇到以上情況，大都會一籌莫展，只差在未模仿《ER》中的醫生對著救不了的傷者，大叫 "Certified!" 萬一遇上以上情況，儲存在硬體中的資料又沒有 back up，大可考慮向提供數據拯救服務的公司求助，看看作為死機前最後防線的他們，能否將你所需要的數據救活。

97年於美國成立的 IntelliRecovery，是一間專門提供數據拯救（Data Recovery）服務的公司，為客戶提供硬體數據回復的服務，2001年才於香港成立分部，在香港仍然是一個嶄新的行業。對很多門外漢來說，data recovery 服務跟 I.T. support 的分別可能不大，驟眼看，大家都是提供一些跟硬體相關的服務，但原來兩者的分野相當大，且聽 IntelliRecovery 的助理市場主任 Stanley Siu 解釋：「I.T. support 是公司中負責技術支援，提供維修服務及做 back up 的隊伍；至於 data

recovery，則是硬體已經壞掉不能再動時，利用獨有的技術，將硬體中的數據回復。在電腦的層面上，我們是『死機』前的最後支援，假如連我們都不能將數據起死回生，以目前的科技來說，基本上已沒有其他方法可作出補救。」

回復過程像手術

數據回復大致上可分為兩個層面，一是 logical，一是 physical。「Logical 維修適用於硬體仍然懂得郁動時，雖然市場上有個別電腦維修公司會提供這方面的服務，而收費較平，但服務卻十分參差。至於 physical 維修，則適用於硬體不能再運作時。假如在 logical 維修過程中，硬體受到嚴重傷害，便會對之後 physical 的維修造成很大影響。」至於數據回復過程，則像醫生替別人做手術般，愈早做愈好。「客人交來硬體後，我們首先會替硬體進行一個 10 至 15 分鐘的檢查，向客人分析受損情況，之後我們便會將硬體送往美國總部，進行回復工作。過程中我們不能保證有百分百成功率，至於硬體最後能否有機會復原，始終要留待手術進行時，看清楚硬體內裡的真正損害程度，才可作最後判斷。」服務層面方面，現時硬體維修共佔該公司 90% 的生意額；此外，他們亦會接受數碼相機及 PDA 的記憶咭，甚至電腦光碟的數據回復工作。

收費跟硬體量成正比

由於回復數據的過程當中所涉及的步驟相當複雜及專業，因此，收費上較一般電腦維修公司為高，像一張數碼相機的記憶咭，收費約 200 至 300 美元；電腦硬體的收費約 500 至 600 美元。IntelliRecovery 顧客服務主任 John Lai 表示：「因為我們不知道顧客所需的數據是甚麼，因此，每次收到硬體後，會將硬體中每個 cylinder 從頭到尾 run 一次，硬體的儲存量愈大，所收的費用愈高，這是一個公平的做法，不過萬一我們不能將數據成功回復，是不會收取任何費用的。」

人才培訓講天分

至於人才培訓方面，也跟醫生一樣，要培訓一名技術成熟的技術員，約需要三至五年時間，「Data Recovery 是一項非常專門的工作，就算在美國，都沒有相關的課程修讀，只要成功入職，就有機會接受培訓。」John 坦言，自己亦曾經到美國接受過訓練，卻笑言因為不夠潛質，接受了三星期訓練便抵受不住回港，他說：「這方面真的很講天分，除了知識方面，技巧上亦需要配合到，例如進行維修時，手一定要鎮定，因為在 physical 層面的維修上，很多時只得一個機會，錯過了便沒有，因此每個接受培訓的技術員，在三年期間會不斷重複練習同一個動作，確保準確性。」此外，因為電腦的日新月異，每個技術員需不停吸收各電腦品牌的最新技術知識，要清楚知道每個牌子的問題，以進行最適合的維修。

保護電腦硬體小貼士

早前 M. Blaster 的出現，令很多電腦用家中招，苦不堪言，John 表示，病毒爆發當日，他們已立即接獲民政事務署的求助電話。電腦病毒每日不停變種，要防止病毒入侵電腦，跟保養身體一樣，要從日常做起，以下是 Stanley 及 John 給大家的 10 個保護電腦硬體的貼士。

- 1) 為硬體作備份
- 2) 將電腦存放在一個乾爽及清潔的環境下操作
- 3) 經常性更新防毒軟件
- 4) 定期更新電腦數據庫
- 5) 為電腦裝置 UPS (不斷電系統)
- 6) 系統定期維修
- 7) 小心使用維修或回復軟件
- 8) 使用外來軟件前，必須將軟件進行素描病毒過程。
- 9) 不要隨便打開硬体外殼
- 10) 發現硬體出現不尋常問題或聲音時，應即時停用。

