



Vertrauenssache Datenrettung

Wie Sie seriöse Anbieter erkennen. Eine Anleitung zur systematischen Analyse – im Fall des Falles.

Von Nicolas Ehrschwendner, Attingo Datenrettung.

Wenn Sie Daten verloren haben, muss es zumeist schnell gehen, um die Daten noch irgendwie zu retten. Und da passiert es dann oft wie in der alten Geschichte mit dem Glas Wasser in der Wüste: Die Not des Durstigen, bzw. des betroffenen Kunden, wird ausgenutzt. Dieser Vorwurf wird immer wieder im Zusammenhang mit Datenrettung laut. Was verbirgt sich jedoch tatsächlich dahinter? Und wie lassen sich seriöse Datenretter von schwarzen Schafen unterscheiden?

Angaben auf der Homepage über Größe des Unternehmens, Anzahl der Standorte, Reinraumlabor, 24h-Service, Datenschutzversprechen oder Erfahrung im Markt: Dies alles sind zwar wichtige und notwendige Punkte, im Zweifel sind diese allerdings für einen Außenstehenden nur schwer nachvollziehbar – insbesondere da nicht immer alles, was auf der Homepage steht oder an Firmengebäuden abgebildet ist, der Wahrheit entspricht.

Tipps für die Suche nach dem richtigen Retter

1. Testberichte und Internetforen

Bei großen, unabhängigen Fachzeitschriften werden immer wieder Datenrettungsunternehmen unter die Lupe genommen. Internetforen bieten vorab wichtige Anhaltspunkte, denn hier finden Sie Beiträge und Erfahrungsberichte von betroffenen Personen, die eine Datenrettung in Anspruch genommen haben. Sollte ein Datenrettungsunternehmen mehrfach negativ auffallen, dann ist dies ein erstes Alarmsignal. Umgekehrt sind solche Empfehlungen aus der Praxis ein positiver Indikator für ein seriöses Unternehmen. Prüfen Sie aber auch wenn möglich die Unabhängigkeit solcher Foren.

2. Rettung zu Fest- oder zu Individualpreisen

Jeder Datenrettungsfall ist individuell. Genau aus diesem Grund ist es sehr zweifelhaft, wenn die Datenrettung zu einem

Fixbetrag angeboten wird. Denn aus einem Fixpreis ergeben sich für Sie zwei möglichen Szenarien, die Ihnen beide kein wünschenswertes Ergebnis bringen: Entweder ist der Preis im Vergleich zum Aufwand zu hoch. Die Folge: Sie zahlen zu viel. Oder der Preis ist zu niedrig – ab einem bestimmten Punkt wird die Datenrettung dann nicht weiter durchgeführt, mit der Begründung, dass eine Wiederherstellung der Daten angeblich unmöglich ist. In vielen Fällen können aber Daten von den Datenträgern, die vermeintlich tot waren, immer noch ausgelesen werden. Seriöse Datenretter geben daher Preisspannen an, in welchen sich ein Fall bewegen kann; sie nennen meist ein Best- und Worst-Case-Szenario.

3. Preiskalkulation pauschal nach Datenvolumen oder Verrechnung des realen Aufwands

Der tatsächliche Aufwand für eine Datenrettung summiert sich aus dem zeitlichen Aufwand der Techniker zur Re-

paratur der Festplatte im Reinraum und Reparatur der Dateisysteme, bzw. Rekonstruktion von RAID-Systemen sowie etwaiger Materialaufwand. Wenn der Schaden behoben ist und die Rohdaten ausgelesen werden können, dann ist das Auslesen der Daten ein Vorgang, der passiv im Hintergrund abläuft. Nach Datenvolumen, also nach Gigabyte abzuschätzen, ist daher keine seriöse Kennzahl für die Preisgestaltung, da der Aufwand für das Auslesen meist nur zu einem sehr geringen Teil mit der Kapazität der Festplatte zu tun hat. Egal ob bei einer Festplatte mit einem beliebigen Schaden X der Kunde alle Daten benötigt oder nur eine Datei – die Reparatur ist immer gleich aufwendig.



Nicolas Ehrschwendner, Geschäftsführer Attingo. »Datenrettung ist und bleibt Vertrauenssache.«

4. Kostenlose oder kostenpflichtige Diagnose

Einige Datenretter bieten eine kostenlose Analyse an; kontrollieren Sie in diesem Fall genau die Leistung, die in diesem Rahmen erbracht werden soll. In der Regel werden die Kosten der Datenrettung nach Begutachtung des Datenträgers durch die Techniker und Ingenieure geschätzt und dem Kunden ein Angebot unterbreitet. Allerdings hat zu diesem Zeitpunkt noch keine Datenrettung stattgefunden. Fragen, die sich in diesem Zusammenhang stellen: Wann muss ich verbindlich was bezahlen? Was muss ich bezahlen, wenn meine Daten nicht gerettet werden können?

Bei kostenpflichtiger Diagnose sollte auch nur die Diagnose bezahlt werden, und bei Erfolg und Beauftragung die Datenrettung.

Attingo Datenrettung bietet eine kostenpflichtige Diagnose an, die mittlerweile von mehr als 95 % aller Kunden in Anspruch genommen wird. Folgende Gründe sprechen dafür: Die Datenrettung wird bereits komplett während der Diagnose durchgeführt. Der Kunde erhält eine Datenteiliste mit den Daten, die rekonstruierbar sind. Das Angebot wird nach dem tatsächlich entstandenen Aufwand kalkuliert. Der Kunde hat auch noch die Möglichkeit, das Angebot abzulehnen, wenn das Preis-Leis-

tungsverhältnis in seinen Augen nicht passt oder die Daten nicht mehr benötigt werden. Und der Kunde hat die Möglichkeit, in die rekonstruierten Daten bei Attingo vor Ort Einsicht zu nehmen, bevor er die Datenrettung beauftragt.

5. Behandlung der Anfrage und Diagnoseberichte

Werden Sie als Kunde vom Callcenter oftmals weiterverbunden und müssen alles erneut erklären oder ist der erste Ansprechpartner technisch versiert und wird auch Ihr Ansprechpartner bleiben? Letzteres sollten Sie von Ihrem Datenretter erwarten. Nach Abschluss einer kostenpflichtigen Diagnose sollten Sie als Kunde einen Diagnosebericht erhalten. In diesem sollte der physikalische und logische (soweit die Datenrettung möglich war) Status des Datenträgers beschrieben werden, sowie das Volumen der Daten, die rettbar sind.

6. Firmensitz des Datenretters

Der Gerichtsstand sollte im Inland und nicht im Ausland sein. Rechtsgrundlagen können in anderen Ländern – auch in europäischen – mitunter völlig unterschiedlich sein. Zudem ist es sehr schwierig, im Ausland eine Klage anzustreben. Viele Firmen scheinen auf den ersten Blick ihren Sitz im Inland zu haben, jedoch stellt sich mitunter heraus, dass dieser bei einem virtuellen Office-Anbietern liegt. Außerdem sollten Sie sichergehen, dass der Datenretter tatsächlich die Dienstleistung zu 100 % selbst erbringt und nicht an einen anderen, unseriösen Datenretter können auch zusätzlichen Schaden anrichten.



> VORBEUGEN IST BESSER ALS HEILEN <

➤ **Gleich, wie solide ein RAID** und egal, wie der Unterbau einer virtuellen Umgebung ist – Datenverlust lässt sich nicht ausschließen. Klassische Risiken wie Hardwareausfall, Fehlbedienungen oder höhere Gewalt bleiben. Wichtig ist, im Ernstfall richtig zu handeln. Einige wenige Regeln helfen schon in den meisten Fällen weiter: Ausfälle von Festplatten sollten ernst genommen und schnell behoben werden. Im Zweifelsfall sollten Selbstreparaturen unterbleiben und erfahrene Experten befragt werden. Professionelle Datenretter verfügen über leistungsstarke Tools, die häufig sogar über eine Internetverbindung Daten retten können. Eine solche internetgestützte Lösung zur Datenrettung wie RDR wird häufig auch zu einer Erstdiagnose eingesetzt, um zu sehen, welche Datenverluste stattgefunden haben und welche Daten wie gerettet werden können. Dann können gezielt nur die Festplatten ausgebaut werden, die wirklich benötigt werden. Eventuell entfällt auch der Ausbau. Administratoren können aber auch gut vorbeugen: Eine stets aktuelle gewissenhafte Dokumentation ist oft schon die halbe Datenrettungsmiete. Wenn dann im Ernstfall aufgrund dieser Basis der enge Austausch mit den Experten möglich ist, dann stehen die Erfolgsaussichten gut. Aber auch in virtuellen Umgebungen bleiben Backups die Mutter der Datensicherheit.

Quelle: Kroll Ontrack

eventuell ausländischen Subunternehmer weitergibt. Lassen Sie sich die Zusage dieser Thematik und auch den Schutz Ihrer Daten durch AGBs oder schriftlich vom Datenretter geben. Seriöse Datenretter haben inländische Bankverbindungen. Es ist zudem sehr bedenklich, wenn der Name des Rechnungsempfängers vom dem des Datenrettungsunternehmens abweicht, welches beauftragt wurde. Auch wenn kein korrektes Impressum vorhanden ist, sollten Geschäftsbeziehungen unterbleiben. □