

Ontrack®

**Ontrack SystemSuite™**  
**Manuel d'assistance d'urgence**



## Ontrack SystemSuite™ Manuel d'assistance d'urgence

---

<b>Chapitre 1 : Lorsque vous avez des problèmes avec votre système...</b>	<b>2-1</b>
Comment procéder si vous avez des problèmes avec votre système (Windows 95/98/Me)	2-2
Comment procéder si vous avez des problèmes avec votre système (Windows NT 4.x)	2-8
Comment procéder si vous avez des problèmes avec votre système (Windows 2000)	2-10
<b>Chapitre 2 : Dépannage</b>	<b>2-17</b>
<b>Chapitre 3 : Résolution d'autres problèmes courants</b>	<b>2-23</b>
Problèmes de stabilité	2-23
Problèmes de performances	2-26
<b>Chapitre 4 : Récupération des données après sinistre</b>	<b>2-29</b>
Que faire en cas de dommage physique grave ?	2-29
A l'aide ! Mon disque ne fonctionne plus !	2-30
Informations et support technique gratuit	2-31
Récupération de données à distance (RDR™)	2-32
Niveau 4 : Récupération de données en laboratoire	2-36
Récupération après sinistre	2-37
<b>Index</b>	<b>I-i</b>

# Table des matières

# Chapitre 1 : Lorsque vous avez des problèmes avec votre système...

SystemSuite illustre à merveille le proverbe bien connu « Il vaut mieux prévenir que guérir ». Vous découvrirez rapidement que l'exécution régulière de ces outils vous évitera la plupart des problèmes que rencontrent les utilisateurs.

Il est vrai que tout le monde ne peut pas se permettre d'acheter des logiciels « juste pour le cas où ». Souvent, lorsque leur système tombe en panne, les utilisateurs paniquent et recherchent une solution ponctuelle, spécifique à leur problème.

Les outils SystemSuite vont beaucoup plus loin, car en plus de résoudre dans la plupart des cas le problème du moment, ils vous offrent également une véritable tranquillité pour les années à venir.

Si vous ne pouvez pas démarrer Windows et que vous n'avez pas installé SystemSuite, ce chapitre vous aidera à utiliser aussi bien SystemSuite que les outils intégrés à votre système d'exploitation pour effectuer un diagnostic du problème. Le chapitre suivant fournit plus d'informations sur l'utilisation de la Disquette d'Urgence incluse dans votre boîte à outils SystemSuite. Les utilisateurs de Windows 95, 98 et Millenium peuvent se servir de cette disquette pour résoudre de nombreux problèmes système. Les utilisateurs de Windows NT, 2000 et XP peuvent également utiliser les outils de la Disquette d'Urgence si leur disque dur est formaté selon les systèmes de fichiers FAT et FAT32 (mais pas NTFS).

La Disquette d'Urgence ne peut pas résoudre tous les problèmes qui vous empêchent de démarrer votre ordinateur. Si votre disque dur est gravement endommagé, nous vous conseillons d'utiliser les services de récupération de données d'Ontrack pour récupérer des données qui, autrement, seraient perdues.

## Comment procéder si vous avez des problèmes avec votre système (Windows 95/98/Me)

Si votre ordinateur est arrêté et ne redémarre plus ou si vous pensez qu'il a été infecté par un virus, vous ne pourrez installer SystemSuite 4.0 que lorsque le problème sera résolu.

Dans ces cas, votre priorité est probablement de nettoyer votre système (s'il s'agit d'un virus), de sauvegarder vos données et de redémarrer le plus rapidement possible et de vous assurer que vous n'avez pas perdu de données. Si vous voulez sauvegarder les données sur une disquette ou un autre support amovible et vous assurer ensuite que votre système peut redémarrer, voici comment procéder :

### Démarrage avec la Disquette d'Urgence



1. Assurez-vous d'abord que votre ordinateur est éteint.
2. Insérez la Disquette d'Urgence fournie avec SystemSuite 4.0 dans le lecteur de disquette et allumez votre ordinateur.



*Si vous pensez que votre ordinateur a été infecté par un virus, vous devez créer un jeu de Disquettes d'Urgence AV et redémarrer l'ordinateur avec ce jeu de disquettes au lieu de la Disquette d'Urgence. A partir d'un autre ordinateur disposant d'un accès à Internet, connectez-vous au site Ontrack <http://www.ontrack.com/virusinfo/rescue.asp> et suivez les instructions pour créer le jeu de disquettes. Vous aurez besoin de cinq disquettes.*

3. Votre ordinateur utilise la Disquette d'Urgence comme disquette d'amorçage. Lorsque vous démarrez l'ordinateur, un menu avec plusieurs options s'affiche. L'option **AIDE** affiche un fichier texte spécial qui peut vous aider à déterminer ce que vous devez faire.
4. **Si votre souris ne fonctionne pas :** Comme le pilote de votre souris est un programme Windows, un programme DOS tel que le logiciel de la Disquette d'Urgence doit avoir son propre pilote de

souris générique. Ce pilote fonctionne avec la plupart des souris proposées sur le marché (mais pas toutes). Si votre souris ne fonctionne pas, vous pouvez essayer de trouver et d'utiliser une souris plus classique ou utiliser les commandes du clavier qui sont affichées sur les boutons du menu de la Disquette d'Urgence. Si vous disposez d'un autre ordinateur avec un accès à Internet, vous pouvez également télécharger un pilote DOS pour votre souris à partir du site Web du fabricant de souris. Ce pilote doit ensuite être copié sur la Disquette d'Urgence.

- 5.** Consultez le tableau de dépannage page 2-17 pour obtenir des conseils sur la façon de résoudre votre problème. Utilisez les options disponibles pour récupérer vos données et diagnostiquer les problèmes de votre ordinateur. Voir « Démarrage de l'ordinateur avec une Disquette d'Urgence » à la page 1-137 du manuel de l'utilisateur SystemSuite pour obtenir des informations détaillées sur les outils de la Disquette d'Urgence.
- 6.** Certains problèmes ne peuvent cependant pas être résolus, même par les meilleurs programmes de dépannage. Si le problème correspond à un dysfonctionnement matériel, il y a de fortes chances que vous deviez faire appel à un technicien. Toutefois, l'invite DOS peut vous aider à récupérer et à sauvegarder des données critiques sur une disquette. Si vous ne pouvez toujours pas redémarrer votre système, voyez le chapitre « Récupération des données après sinistre » à la page 2-29 pour obtenir des informations sur d'autres options.
- 7.** Une fois que l'ordinateur est réparé et démarre normalement, vous pouvez installer SystemSuite 4.0.

### **Démarrage avec le disque système Windows 9x**

Si vous n'avez pas de Disquette d'Urgence, vous pouvez toujours démarrer l'ordinateur avec un disque système Windows 95/98/Me standard. Normalement, vous devez avoir créé ce disque lors de l'installation de Windows. Si vous ne l'avez pas à disposition, passez sur un autre ordinateur possédant le même système d'exploitation (par exemple, si l'ordinateur défaillant fonctionne sous Windows 98, passez sur un autre ordinateur fonctionnant sous

Windows 98). Pour créer un disque système, utilisez la boîte de dialogue Ajout/Suppression de programmes du Panneau de configuration Windows (**Démarrer → Paramètres → Panneau de configuration → Ajout/Suppression de programmes**). Cliquez sur l'onglet **Disque système** (ou **Créer disque**). Insérez une disquette dans le lecteur et créez ce disque système.

Pour utiliser le disque système, procédez de la manière décrite ci-dessus. Le disque système comprend suffisamment d'outils pour surmonter la plupart des problèmes et permettre au moins de passer en mode sans échec. Différentes options vous sont proposées en fonction de votre système d'exploitation.

## **Pourquoi mon ordinateur ne démarre-t-il pas ?**

Si votre ordinateur ne veut pas démarrer, la première chose à faire est d'examiner attentivement les messages d'erreur qui s'affichent lorsqu'il s'arrête. Bien que manquant souvent de clarté pour le non-initié, ces messages comportent des indications importantes sur ce qui a pu arriver à votre ordinateur.

Voici une sélection des messages les plus courants entraînant le non-démarrage d'un système Windows 9x.

### **Disque système non valide Système d'exploitation manquant**

Ne paniquez pas et vérifiez si votre lecteur de disquette et votre lecteur Zip sont vides. En effet, votre ordinateur démarre d'abord avec ces lecteurs, avant de passer au disque dur. Si une disquette est effectivement restée dans l'un des lecteurs, vous ne pourrez que vous féliciter de n'avoir appelé personne à la rescousse. Retirez la disquette et démarrez l'ordinateur normalement.

Si vous obtenez ce message alors que le lecteur de disquette et le lecteur Zip sont vides, votre problème est un peu plus sérieux. Cela signifie que vos fichiers système de base ont disparu ou sont corrompus et votre ordinateur ne peut pas les trouver. Ce problème peut néanmoins être facilement résolu.

- 1.** Démarrez avec le disque système Windows.
- 2.** A l'invite `A:\>`, tapez `sys c:` pour copier les fichiers `io.sys`, `msdos.sys` et `command.com` de la disquette sur le disque dur.

3. Lorsque le message « Fichiers système transférés » apparaît, retirez le disque système du lecteur.
4. Appuyez sur `Ctrl+Alt+Suppr` pour redémarrer l'ordinateur. Son démarrage doit s'effectuer normalement.

Ce message s'affiche également lorsque l'enregistrement de démarrage principal a été écrasé par un virus ou un programme errant. Si la recréation de vos fichiers système ne résout pas le problème, procédez comme suit :

1. Démarrez avec le disque système Windows.
2. A l'invite `A:\>`, tapez `fdisk /mbr` pour créer un nouvel enregistrement de démarrage principal sur votre système.



### Attention

*Si votre ordinateur a été infecté par le virus Monkey – un virus de secteur d'amorçage très répandu – l'exécution de la commande `fdisk /mbr` peut aggraver le problème et vous faire perdre des données.*

*Avant d'exécuter `fdisk /mbr`, analysez votre système à la recherche d'éventuels virus.*

### Version de MS-DOS incorrecte Fichier `Command.com` manquant ou endommagé

Ces messages indiquent également (comme le message d'erreur « Disque système invalide ») qu'un problème concernant des fichiers système manquants ou corrompus a été détecté. Vous devriez pouvoir résoudre ce problème en suivant les différentes étapes décrites ci-dessus.

### Impossible de trouver les fichiers nécessaires

Parfois, lors du processus de démarrage, Windows réclame certains fichiers manquants qui lui sont nécessaires pour démarrer. Si vous avez Windows 98, vous pouvez remplacer ces fichiers très facilement.



1. Notez tous les fichiers manquants ou corrompus.
2. Insérez le CD-ROM de Windows 98 dans le lecteur.

- 3.** Démarrez avec le disque système Windows 98.
- 4.** A l'invite `A:\>`, tapez `ext`.
- 5.** Suivez les instructions vous permettant de localiser les fichiers manquants sur le CD Windows 98 et remplacez-les sur votre disque dur. Vous devez connaître :
  - L'emplacement de votre dossier Windows (en général, `C:\Windows`)
  - Le nom des fichiers manquants
  - L'emplacement sur le CD des fichiers CAB contenant les fichiers manquants
- 6.** Une fois ce processus terminé, nous vous conseillons de redémarrer votre ordinateur.

## **Démarrage en mode sans échec**

Si vous venez d'installer un nouveau programme ou un pilote de périphérique et que vous ne pouvez pas démarrer le système, vous avez la possibilité d'utiliser le mode sans échec. Le mode sans échec charge une version dépouillée de Windows, avec uniquement les pilotes de périphérique dont le système a besoin pour fonctionner.

Sous Windows 95, lorsque le processus de démarrage commence (avant l'affichage de l'écran de démarrage Windows), appuyez sur la touche F8 pour accéder au menu de démarrage. Sous Windows 98, lorsque le processus de démarrage commence, maintenez la touche Ctrl enfoncée jusqu'à ce que le menu de démarrage apparaisse.

Vous avez le choix entre trois options : **Mode sans échec** est l'option standard. **Mode sans échec avec support réseau** vous permet d'accéder à vos volumes réseau (et éventuellement à la sauvegarde de votre état système). **Mode ligne de commande sans échec** ne charge pas l'environnement graphique, mais vous invite à entrer une commande.

Les utilisateurs de Windows 98 et Millennium qui pensent avoir un problème avec la base de registres Windows peuvent choisir l'option Ligne de commande. L'outil Registry Checker de Windows génère une copie de sauvegarde

de la base de registres, ce qui permet de redémarrer le système. Dans la ligne de commande, tapez `scanreg /restore`. Choisissez une sauvegarde dans la liste, puis suivez les instructions. Registry Checker peut également fonctionner en mode sans échec (avec des options supplémentaires).

Notez que le démarrage en mode sans échec est un peu plus long qu'un processus de démarrage normal. Lorsque le processus est terminé, Windows affiche un message expliquant brièvement ce qu'est le mode sans échec. Cliquez sur **OK** pour supprimer ce message ; vous pouvez alors commencer à travailler.

### Actions à entreprendre en mode sans échec

Différents outils vous aident à restaurer votre système à partir du mode sans échec.

Si l'installation d'un nouveau pilote ou d'une nouvelle application a posé problème, utilisez l'utilitaire **Ajout/Suppression de programmes** dans le panneau de configuration pour désinstaller le programme ou le pilote à l'origine du problème.

Si l'ordinateur s'est bloqué avant la fin de l'installation, il se peut que des fichiers temporaires soient restés sur le disque et rendent le système encore plus instable. Si SystemSuite est installé, utilisez l'outil QuickFileClean pour supprimer ces fichiers temporaires. Vous pouvez également utiliser l'outil de recherche de fichiers Windows pour rechercher les fichiers \*.tmp dans le Poste de travail et les supprimer manuellement.

Vous pouvez utiliser l'outil AntiVirus de SystemSuite ou tout autre antivirus installé pour rechercher les virus sur votre système.

Si vous pensez avoir détecté un problème au niveau du lecteur ou de la structure de fichiers, lancez ScanDisk. Ce processus peut prendre un certain temps, notamment si vous analysez la surface de votre disque.

## Comment procéder si vous avez des problèmes avec votre système (Windows NT 4.x)

Comme la Disquette d'Urgence fonctionne uniquement avec Windows 95, 98 et Millenium, la réparation d'un système Windows NT qui ne démarre pas est plus délicate.

Si votre système ne démarre pas et que vous n'avez pas encore installé SystemSuite, plusieurs solutions s'offrent à vous.

### Dernière bonne configuration connue

La première solution est d'essayer de démarrer le système en utilisant l'option **Dernière bonne configuration connue**. Cette option, disponible pendant le processus de démarrage standard de Windows NT, peut dans certains cas résoudre des problèmes provenant d'une base de registres corrompue.

### Démarrage avec la disquette de réparation d'urgence (DRU)

La deuxième solution est d'utiliser la disquette de réparation d'urgence (DRU). Cette disquette peut être créée lors de l'installation du système d'exploitation, ou plus tard. Dans Windows NT, exécutez l'utilitaire RDISK dans le répertoire WINNT\System32.

La DRU contient des copies de plusieurs fichiers système critiques et de la base de registres que vous pouvez restaurer. Pour cette raison, il est très important de conserver votre DRU mise à jour avec tous les services packs et toutes les modifications importante apportées à votre système.

La disquette de réparation d'urgence ne permet pas de démarrer votre système. Pour utiliser la DRU pour réparer votre système, vous devez d'abord démarrer le système avec la première disquette du jeu de disquettes d'installation de Windows NT. Le système peut vous demander d'insérer la disquette 2 avant d'afficher le menu d'installation de Windows NT. Sélectionnez **Réparer** dans le menu d'installation.

Le menu **Réparer** comporte quatre options. Vous pouvez sélectionner certaines ou toutes les options pour analyser et réparer votre système.

- **Examiner les Registres**

Cette option vous permet d'afficher les différentes sections de la base de registres et de remplacer un enregistrement défectueux par celui de la DRU. Vous pouvez également récupérer les comptes utilisateur.

- **Examiner les fichiers de démarrage**

Vérifie les fichiers de démarrage du système et remplace tous les fichiers défectueux par un fichier des disquettes d'installation.

- **Vérifier les fichiers système de Windows NT**

Recherche les fichiers d'installation endommagés ou manquants, puis les remplace par ceux des disquettes ou du CD-ROM d'installation.

- **Examiner le secteur de démarrage**

Cette option réinstalle le secteur d'initialisation et d'autres fichiers de démarrage.



**Attention**

*Vous devez utiliser ces outils avec précaution, particulièrement si votre disquette de réparation d'urgence n'a pas été mise à jour depuis l'installation du dernier service pack. Vous pourriez remplacer certains fichiers mis à jour par des fichiers plus anciens.*

Ces outils devraient vous permettre de réparer votre système.

### Utilisation de la Disquette d'Urgence

Si vous utilisez un système de fichiers FAT au lieu du système de fichiers NT (NTFS) sur votre partition de démarrage, vous pouvez utiliser la Disquette d'Urgence pour démarrer avec une commande DOS. A partir de là, vous pouvez déplacer, supprimer et renommer les fichiers que vous pensez poser problème.

Une fois votre système réparé, vous pouvez installer SystemSuite et exécuter SystemLifeline pour éviter d'autres problèmes. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section « SystemLifeline™ NT » à la page 1-142 du Manuel de l'utilisateur de SystemSuite.

## **Comment procéder si vous avez des problèmes avec votre système (Windows 2000)**

Windows 2000 propose aux utilisateurs quelques nouvelles options pour réparer les problèmes graves. En plus des options pour Windows NT, vous pouvez démarrer votre système en mode sans échec et utiliser la Console de Récupération pour remédier aux problèmes.

Pour créer ou mettre à jour une DRU dans Windows 2000, utilisez l'utilitaire de sauvegarde (**Démarrer → Programmes → Accessoires → Outils Système → Sauvegarde**).

La disquette de réparation d'urgence ne permet pas de démarrer votre système. Pour utiliser la DRU pour réparer votre système, vous devez d'abord démarrer le système avec la première disquette du jeu de disquettes d'installation de Windows 2000. Le système peut vous demander d'insérer la disquette 2 avant d'afficher le menu d'installation de Windows 2000. Sélectionnez **Réparer** dans le menu d'installation. Sélectionnez soit la Console de Récupération, soit la disquette de réparation d'urgence pour réparer le système.

## Démarrage en mode sans échec

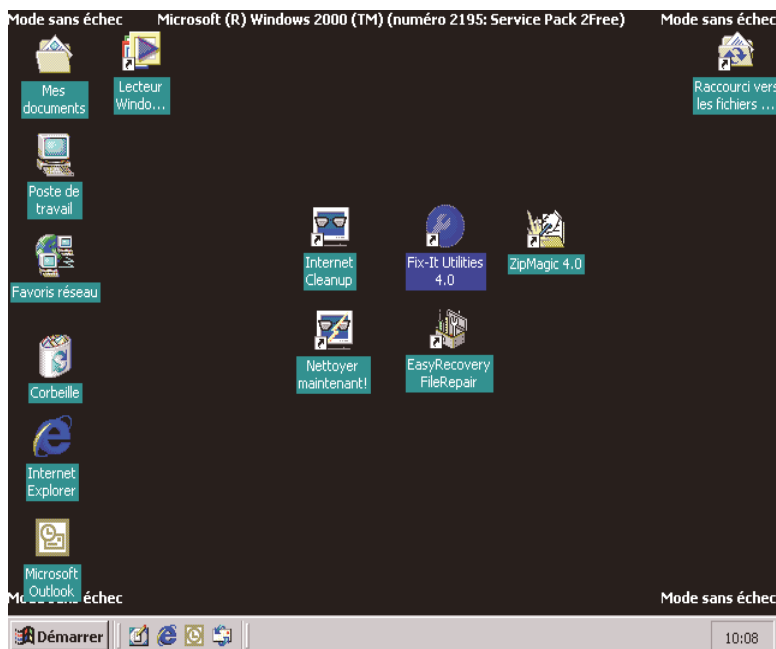
Si vous venez d'installer un nouveau programme ou un pilote de périphérique et que vous ne pouvez pas démarrer le système, vous avez la possibilité d'utiliser le mode sans échec. Le mode sans échec charge une version dépouillée de Windows, avec uniquement les pilotes de périphérique dont le système a besoin pour fonctionner.



*Vous devez pouvoir vous connecter comme administrateur pour utiliser le mode sans échec de Windows 2000. Vous devrez entrer votre mot de passe d'administrateur à la fin du processus de démarrage.*

Lorsque le processus de démarrage commence (avant l'affichage de l'écran de démarrage Windows 2000), appuyez sur la touche F8 pour accéder au menu de démarrage. Si vous utilisez un amorçage multiple, appuyez sur F8 lorsque le menu de démarrage s'affiche. Vous avez le choix entre trois options : **Mode sans échec** est l'option standard. **Mode sans échec avec support réseau** vous permet d'accéder à vos volumes de réseau (et éventuellement à la sauvegarde de votre état système). **Mode ligne de commande sans échec** ne charge pas l'environnement graphique, mais vous invite à entrer une com-

mande. Ce menu vous permet également d'utiliser la dernière bonne configuration connue (reportez-vous à la dernière section sur Windows NT).



Notez que le démarrage en mode sans échec est un peu plus long qu'un processus de démarrage normal. Lorsque le processus est terminé (et après vous être connecté en tant qu'administrateur), Windows affiche un message expliquant brièvement ce qu'est le mode sans échec. Cliquez sur **OK** pour supprimer ce message ; vous pouvez alors commencer à travailler.

Vous pouvez utiliser l'utilitaire **Ajout/Suppression de programmes** dans le panneau de configuration pour désinstaller le programme ou le pilote à l'origine du problème.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Actions à entreprendre en mode sans échec » à la page 2-7.

## **Utilisation de la disquette de réparation d'urgence**

Il est conseillé aux utilisateurs peu expérimentés de Windows 2000 de sélectionner l'option **Réparation rapide** dans le menu DRU. Cette option fonctionne de façon autonome. Elle vérifie et répare si possible automatiquement les problèmes de la base de registres, des fichiers système, du secteur d'amorçage et de l'environnement de démarrage. Si le problème concerne la base de registres, Réparation rapide récupère les enregistrements sauvegardés dans la base de registres pendant l'installation. Si vous souhaitez restaurer une version plus récente, utilisez la Console de récupération. Pour plus d'informations sur la Console de Récupération, reportez-vous à la section suivante.

L'option **Réparation manuelle** doit être sélectionnée par les utilisateurs expérimentés et les administrateurs. Cette option est semblable au DRU de Windows NT, mais elle ne vous permet pas d'accéder à la base de registres. Utilisez la Console de Récupération pour réparer les fichiers de la base de registres.

## **Utilisation de la Console de Récupération**

La Console de Récupération Windows 2000 permet aux utilisateurs expérimentés d'accéder au système en entrant une commande, plusieurs commandes étant disponibles pour résoudre les problèmes de démarrage. Vous pouvez utiliser la Console de Récupération pour exécuter de nombreuses tâches sans démarrer Windows 2000. Par exemple : démarrage et arrêt de services, lecture et écriture d'informations sur un lecteur de disque local (y compris les lecteurs comportant le système de fichiers NTFS), formatage de disques, etc. La Console de Récupération est particulièrement utile si vous devez réparer votre système en copiant un fichier à partir d'une disquette ou d'un CD-ROM sur votre disque dur ou si vous devez modifier un service qui empêche votre ordinateur de démarrer correctement.

Si vous n'avez pas encore installé la Console de Récupération comme option de démarrage, vous devez démarrer avec votre disquette d'installation Windows 2000 (ou le CD-ROM Windows 2000). Pour utiliser la Console de Récupération pour réparer votre système :



1. Dans l'écran « Installation », appuyez sur **F10** ou sur **R** pour réparer, puis sur **C** pour démarrer la Console de Récupération.
2. Le système vous demande d'identifier l'installation pour la connexion. Entrez le mot de passe administrateur du système pour accéder à la Console.
3. La Console de Récupération permet uniquement d'accéder aux dossiers suivants :
  - Dossier racine (C:\)
  - Dossier racine système (en général C:\WINNT) de l'installation à laquelle vous êtes connecté et ses sous-dossiers
  - Dossier Cmdcons
  - Lecteurs de supports amovibles (CD-ROM, lecteurs Zip, etc.)
4. Tapez **Aide** pour afficher toutes les commandes disponibles. En plus des nombreuses commandes DOS standard, les commandes de la Console de Récupération les plus utiles sont les suivantes :
  - **Activation/Désactivation de services** : Tapez `listsvc` pour obtenir une liste de tous les services et pilotes. Les commandes `enable` et `disable (servicename)` activent et désactivent respectivement les services.
  - **Partitionnement du disque** : La commande `Diskpart` est similaire à la commande `Fdisk` dans DOS. Elle permet d'obtenir des informations sur les partitions existantes, de supprimer les partitions endommagées et d'en ajouter de nouvelles.



**Attention**

*La modification de partitions du disque dur avec cet outil détruit toutes les données sur le disque. Ce programme doit uniquement être utilisé sur un disque dur neuf, non encore formaté, et sur de vieux disques hors service qui ne peuvent pas être remis en état d'une autre manière.*

- **Réparation des secteurs d'amorçage** : `Fixboot` crée un nouveau secteur d'amorçage Windows 2000. La commande `Fixmbr` est similaire à la commande DOS `fdisk /mbr` ; elle recrée l'enregistrement de démarrage principal sur le disque. Si

ces secteurs ont été infectés par un virus ou corrompus, ces commandes vont être utiles.

Vous trouverez la liste de toutes les commandes et de tous les commutateurs de la Console de Récupération dans l'Article Q229716 de la base de connaissances Microsoft.

Lorsque les réparations sont terminées, tapez `exit` pour quitter la Console de Récupération et redémarrer votre ordinateur.



# Chapitre 2 : Dépannage

Le tableau ci-dessous rassemble les principaux problèmes pouvant affecter votre ordinateur, ainsi que les solutions proposées dans le Manuel d'assistance d'urgence pour y remédier.

Problème/symptômes	Causes possibles	Solution
L'ordinateur ne démarre pas.	Fichiers système manquants ou endommagés. Panne de l'ordinateur au cours de l'installation d'un logiciel ou d'un pilote. Base de registres endommagée. Problème de matériel potentiel.	<b>Voir « Lorsque vous avez des problèmes avec votre système... » à la page 2-1.</b> Reportez-vous à la section concernant votre système d'exploitation (Windows 9x, NT ou 2000) pour obtenir des conseils de dépannage.  Les spécialistes de la récupération de données d'Ontrack pourront certainement vous aider si vous ne pouvez pas récupérer vos fichiers importants.
L'ordinateur est lent.	Le disque dur est très fragmenté ou bientôt saturé. Le programme en cours d'exécution nécessite plus de RAM que l'ordinateur n'en possède.	<b>Voir « Optimisation » à la page 2-26.</b>  Exécutez SpeedUp, CleanUp ou All-InOne pour nettoyer et optimiser le système. Vous pouvez également exécuter DiskFixer pour localiser et réparer les problèmes du disque dur. Exécutez JETDefrag pour optimiser le disque dur.  Vérifiez que vous ne lancez pas trop de programmes au démarrage.

Problème/symptômes	Causes possibles	Solution
L'ordinateur a un comportement instable et imprévisible.	Possibilité d'infection par virus. Corruption possible de la table d'allocation de fichiers.	Exécutez l'assistant All-InOne avec toutes les options. Ceci pour réparer les fichiers système et détecter les virus.
L'ordinateur se bloque. Pas de commande souris ou clavier.	Une erreur interne est survenue dans le programme en cours d'exécution. Le programme en cours d'exécution nécessite plus de RAM que l'ordinateur n'en possède.	<p><b>Voir « Arrêt et écran bleu » à la page 2-25.</b></p> <p><b>Windows 9x :</b> Appuyez sur les touches Ctrl + Alt + Suppr pour afficher la boîte de dialogue de fermeture du programme. Cliquez sur le bouton Débloquer (si CrashProof est en cours d'exécution) pour afficher une autre boîte de dialogue indiquant les probabilités de réparation du programme. Sélectionnez l'option appropriée. Sinon, cliquez sur le bouton Fin de tâche pour le programme concerné.</p> <p><b>Windows NT/2000 :</b> Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône SystemSuite dans la barre d'état système. Cliquez sur CrashProof. Cliquez sur le bouton Débloquer. Sélectionnez l'option appropriée.</p> <p>Si votre ordinateur est ancien, vous devrez installer plus de RAM.</p>
« L'écran bleu » apparaît avec un message signalant l'arrêt de votre programme.	Erreur possible dans un fichier de pilote.	<p><b>Voir « Problèmes de stabilité » à la page 2-23.</b></p> <p>Il s'agit d'une panne Windows que les détecteurs de panne ne peuvent généralement pas éviter. Vous devez redémarrer votre système.</p>

<b>Problème/symptômes</b>	<b>Causes possibles</b>	<b>Solution</b>
Votre disque fait entendre un grincement inhabituel.	Les paliers ou d'autres éléments du disque peuvent être endommagés.	Exécutez SMARTDefender. Sauvegardez TOUT DE SUITE tout ce qui est important sur des disquettes ou autres supports amovibles et éteignez l'ordinateur. Faites vérifier votre ordinateur par un technicien qualifié. Il sera peut-être nécessaire de remplacer le disque dur.
Vos fichiers Word sont enregistrés en tant que fichiers .dot.	Il s'agit d'un virus connu.	Exécutez AntiVirus.
Votre système se bloque fréquemment, en particulier lorsque vous essayez d'utiliser une fonctionnalité particulière.	Le programme essaie peut-être de supprimer un fichier temporaire laissé sur votre système à la suite d'une panne.	<b>Voir « Arrêt et écran bleu » à la page 2-25.</b>  Exécutez QuickFileClean pour supprimer tous les fichiers *.tmp. Exécutez CrashProof en arrière-plan pour pouvoir quitter le programme (et supprimez tous les fichiers *.tmp créés pendant cette session).
Votre application se bloque fréquemment, notamment lorsque certains graphiques sont affichés.	Il est possible que le pilote ne soit pas adapté à votre carte vidéo. Vous avez peut être le bon pilote, mais les paramètres ne conviennent pas à votre moniteur.	<b>Voir « Pratiques générales » à la page 2-23.</b>  Contactez votre fournisseur informatique (ou fabricant de carte vidéo) pour vous procurer le dernier pilote vidéo (les pilotes peuvent généralement être téléchargés d'Internet). Assurez-vous que vos paramètres sont corrects.
Vous essayez de lancer un programme que vous avez déjà exécuté auparavant, mais le système ne le trouve pas.	Avez-vous déplacé le programme ? Un lien de la base de registres est peut-être incorrect.	Exécutez RegistryFixer. Vous devrez probablement supprimer des fichiers programme et réinstaller le programme.

Problème/symptômes	Causes possibles	Solution
Pas assez d'espace pour installer un nouveau logiciel	Espace disque insuffisant.	<p><b>Voir « Espace disque insuffisant » à la page 2-27.</b></p> <p>Exécutez QuickFileClean pour supprimer les fichiers inutiles. Exécutez AdvancedFileClean pour supprimer d'autres fichiers indésirables. Vous pouvez aussi compresser les fichiers volumineux que vous n'utilisez pas.</p>
Pas assez d'espace pour les programmes qui créent des fichiers temporaires pour fonctionner correctement.	Espace disque insuffisant.	<p><b>Voir « Espace disque insuffisant » à la page 2-27.</b></p> <p>Exécutez QuickFileClean pour supprimer les fichiers inutiles. Exécutez AdvancedFileClean pour supprimer d'autres fichiers indésirables. Vous pouvez aussi compresser les fichiers volumineux que vous n'utilisez pas.</p>
Fichiers restant sur le disque après la désinstallation d'une application	Le programme de désinstallation de l'application n'a pas supprimé complètement tous les fichiers.	Exécutez QuickFileClean pour supprimer les fichiers temporaires/inutilisés.
Fichiers indésirables restés dans le cache après une session de l'explorateur Internet		Exécutez InternetCache (et/ou les autres outils de nettoyage de fichiers Internet) pour supprimer ces fichiers.
Anciens fichiers, en particulier les fichiers temporaires restés sur le disque après un déplacement vers un nouveau répertoire ou projet (par exemple, les fichiers temporaires du compilateur)		Exécutez QuickFileClean pour supprimer les fichiers temporaires/inutilisés.

Problème/symptômes	Causes possibles	Solution
Anciens fichiers devenus inutiles ou indésirables, oubliés ou « enterrés » dans des dossiers jamais consultés		Exécutez QuickFileClean pour supprimer les fichiers inutiles. Exécutez AdvancedFileClean pour supprimer d'autres fichiers indésirables.
Fichiers dupliqués, résultant du déplacement ou de la réinstallation d'applications		<b>Voir « Espace disque insuffisant » à la page 2-27.</b>  Exécutez QuickFileClean pour supprimer les fichiers inutiles. Exécutez AdvancedFileClean pour supprimer d'autres fichiers indésirables.



# Chapitre 3 : Résolution d'autres problèmes courants

Chaque urgence n'est pas catastrophique. Votre ordinateur peut démarrer correctement. Il existe néanmoins des moments de panique où les choses semblent simplement aller toujours de travers. SystemSuite permet de résoudre les problèmes très efficacement, mais il y a parfois d'autres moyens de les corriger. Ce chapitre vous permettra de faire face à certaines des situations les plus sérieuses.

## Problèmes de stabilité

Votre ordinateur s'arrête-t-il souvent ? Est-ce que le fameux « écran bleu » s'affiche souvent ? Est-ce que Windows se bloque lors de son démarrage ? Devez-vous redémarrer votre système plusieurs fois par jour uniquement pour qu'il fonctionne normalement ? Voici les problèmes de stabilité auxquels sont confrontés de nombreux utilisateurs d'ordinateurs. Cependant, il *existe* des moyens de résoudre ces problèmes.

### Pratiques générales

- 1. Effectuez une mise à jour de Windows.** Microsoft diffuse des mises à jour de Windows 98 et 2000 régulièrement. Ces mises à jour peuvent corriger des problèmes de sécurité et de stabilité dans la dernière version de Media Player. Vous pouvez même configurer votre ordinateur pour rechercher des mises à jour importantes lorsque vous vous connectez à Internet. Cependant, si la stabilité vous importe, ne téléchargez aucun logiciel qualifié de « bêta ». Par définition, les programmes de ce type ne sont pas prêts pour

une diffusion générale. Ils risquent de favoriser l'instabilité au lieu de la diminuer.

- 2. Mettez à jour vos pilotes multimédia et vos pilotes de périphériques.** Si vous installez un nouveau jeu ou logiciel et que les fonctions audio ou vidéo de votre ordinateur commencent à se détraquer, il est conseillé de mettre à jour votre pilote de carte son ou vidéo. Contactez le fabricant de votre ordinateur ou de votre carte (si vous l'avez achetée séparément). Les pilotes sont les programmes qui permettent à votre système d'exploitation de communiquer avec les différents composants matériels de votre ordinateur. En général, vous pouvez les obtenir (gratuitement) sur le site Web du fabricant.

De nouveaux pilotes sont normalement développés pour résoudre un problème particulier, souvent des interactions avec un système d'exploitation ou une application courante ayant fait l'objet de modifications. Bien qu'ils puissent offrir de nouvelles fonctions, la règle de prudence qui veut qu'on ne change pas quelque chose qui fonctionne s'applique en la matière.

- 3. Dotez votre ordinateur de suffisamment de mémoire vive (RAM) pour accomplir les tâches souhaitées.** Si vous voulez exécuter beaucoup d'applications différentes simultanément, vérifiez leur configuration requise. Par exemple, vous utilisez souvent votre traitement de texte tout en vous connectant à Internet, avec votre navigateur et votre messagerie électronique lancés. Bien sûr, votre programme anti-virus fonctionne en arrière-plan. Tout ceci exige beaucoup de RAM. Windows lui-même utilise aussi une grande partie de cette mémoire. Ces besoins s'additionnent. Si cet exemple dépeint votre situation normale, votre système doit disposer d'au moins 128 Mo de RAM, voire 256 Mo.

Si vous avez SystemSuite, l'assistant SystemMonitors permet de suivre votre utilisation de la mémoire vive. S'il s'avère que votre ordinateur manque fréquemment de ressources, une mise à niveau est conseillée.

- 4. Entretenez votre table d'allocation de fichiers.** L'exécution régulière de ScanDisk de Windows 9x, de Chkdsk de Windows NT/

2000 ou de DiskFixer de SystemSuite permet de maintenir la structure de votre disque en bon état. Ces outils garantissent que votre système peut trouver les fichiers dont il a besoin, et vous protègent contre la perte de données due à des clusters incorrects.

### Arrêt et écran bleu

- 1. Mettez à jour vos applications.** Les développeurs de logiciels trouvent et corrigent en permanence des problèmes qui se présentent inévitablement avec l'utilisation concrète. Ces développeurs fournissent gratuitement des mises à jour qui résolvent de nombreux défauts (ou bogues) des applications. SystemSuite dispose d'une fonction qui permet de faciliter considérablement le processus de mise à jour des logiciels.
- 2. Surveillez les interactions des programmes qui provoquent des problèmes.** Si votre ordinateur se détraque en cas d'exécution simultanée des programmes A et B, contactez le support technique pour ces deux programmes. Une correction ou une solution peut déjà exister.

Si Windows affiche un message d'incident (« opération non conforme »), cliquez sur le bouton **Détails**. Vous obtenez normalement un message du type « Le programme A a causé une défaillance de protection générale dans le module B ». Ceci vous aide à identifier les conflits logiciels. La fonction CrashProof de SystemSuite fournit en général des informations plus détaillées sur les arrêts inopinés de programmes.

- 3. Supprimez régulièrement les fichiers temporaires.** Les programmes créent souvent des fichiers temporaires sur votre ordinateur. Ces fichiers, qui possèdent en général une extension .tmp, servent à l'exécution d'un programme. Quand vous quittez normalement le programme, ces fichiers disparaissent définitivement. En cas d'arrêt brutal ou de fermeture anormale du programme, les fichiers temporaires restent sur votre ordinateur. Un jour, le programme va essayer de créer un fichier temporaire avec le même nom qu'un fichier existant et ... **BOUM !** ... il va s'arrêter de nouveau.

L'assistant QuickFileClean de SystemSuite peut être programmé pour supprimer tous ces types de fichiers à une fréquence de votre choix. L'utilisation de la fonction de recherche de fichiers de Windows permet de trouver les fichiers \*.tmp et de les éliminer.

## Problèmes de performances

Les ordinateurs sont différents des hommes. Ils ne connaissent pas la fatigue et n'ont pas besoin de repos, et le café du matin leur serait plutôt fatal ! Toutefois, il arrive que le démarrage de Windows ou le chargement d'un programme semble interminable.

La lenteur du système peut résulter de ces deux problèmes généraux : un manque d'optimisation ou un manque d'espace disque.

### Optimisation

- 1. Défragmentez régulièrement votre disque dur.** Lorsque vous lisez et écrivez sur le disque dur, votre ordinateur utilise des processus intégrés qui affectent et libèrent l'espace sur le disque. Si vous enregistrez un nouveau fichier sur le disque, ces processus lui affectent un espace spécifique. Si aucun espace n'est suffisamment grand, le fichier utilise plusieurs petits espaces non contigus. Lorsque vous supprimez un fichier, l'espace utilisé par le fichier est de nouveau considéré comme libre par le système.

Au fur et à mesure que vous ajoutez et supprimez des fichiers sur le disque dur, vous fragmentez de plus en plus l'espace disponible. Les fichiers sont alors dispersés sur l'ensemble du disque. Cette situation allonge le temps de lecture et d'écriture des fichiers et réduit potentiellement la durée de vie du moteur du disque dur. L'exécution de l'assistant JETDefrag de SystemSuite permet d'optimiser l'organisation de votre disque dur.

- 2. Installez et mettez à jour un programme anti-virus.** Si, soudainement, votre ordinateur commence à se comporter de manière étrange et imprévisible, il peut être infecté par un virus. L'assistant

AntiVirus de SystemSuite permet de vous protéger efficacement contre ce danger.

Si vous pensez que votre ordinateur est déjà infecté par un virus mais n'avez pas de programme anti-virus, il existe un remède. Le service gratuit HouseCall de Trend Micro (site [housecall.anti-virus.com](http://housecall.anti-virus.com)) permet d'analyser votre système via une connexion Internet.

- 3. Dotez votre ordinateur de suffisamment de mémoire vive (RAM) pour accomplir les tâches souhaitées.** Comme mentionné ci-dessus dans la section sur la stabilité, les performances peuvent beaucoup se dégrader si Windows doit régulièrement utiliser la « mémoire virtuelle » pour assurer le fonctionnement du système. La mémoire virtuelle, aussi appelée « fichier d'échange », est un espace sur le disque dur que le système d'exploitation se réserve pour l'utiliser si la RAM s'avère insuffisante.

### Espace disque insuffisant

- 1. Conservez au moins 20% de votre lecteur C: libre en permanence.** Windows exige beaucoup d'espace pour fonctionner correctement. Il crée des fichiers temporaires, stocke les fichiers cachés et d'historique d'Internet Explorer et gère le fichier d'échange (mémoire virtuelle) sur son lecteur d'installation. Si Windows ou d'autres applications doivent rechercher des secteurs vides sur tout le lecteur, cela ralentit la vitesse de l'ordinateur.

Les outils de nettoyage de SystemSuite vous permettent de supprimer des fichiers inutiles de votre lecteur.

- 2. Utilisez le meilleur système de fichiers pour votre système d'exploitation.** Pour tous les utilisateurs des dernières versions de Windows 95, Windows 98 et Windows Me, il est conseillé d'adopter le système de fichiers FAT32. Il offre des clusters plus petits que ceux de l'ancien système FAT16 et donc plus d'espace disponible. Pour les utilisateurs de Windows NT 4, il est conseillé d'adopter le système de fichiers NTFS sur des partitions non-système. Les

utilisateurs de Windows 2000 peuvent choisir le système FAT32 ou NTFS.

- 3. Surveillez la présence de plusieurs installations d'un logiciel.** Parfois, quand vous mettez à niveau un programme à partir d'une version précédente, la nouvelle installation s'effectue dans un nouveau dossier. Ceci n'efface pas l'ancienne version et occupe de l'espace supplémentaire sur votre disque. Si, par exemple, vous ouvrez l'Explorateur de Windows et trouvez des dossiers intitulés AOL40, AOL50 et AOL60 sur votre disque dur, vous pouvez désinstaller les versions précédentes en toute sécurité et supprimer tous les fichiers dans ces dossiers.

Les assistants de désinstallation de SystemSuite vous permettent de retirer des logiciels inutilisés et inutiles de votre ordinateur, et les outils de nettoyage de rechercher et supprimer des fichiers en double.

- 4. Compressez les fichiers de données dont le traitement est terminé.** Avez-vous besoin de garder sous la main des feuilles de calcul de budgets, de la correspondance ancienne et d'autres fichiers de données que vous avez créés ? Ces fichiers peuvent occuper moins d'espace qu'ils ne le font actuellement. L'assistant ZipCreate de SystemSuite (ou le produit ZipMagic d'Ontrack ou un autre outil de compression zip autonome) vous permet de zipper des fichiers similaires dans des archives. Vous devez les utiliser de nouveau ? Il vous suffit d'extraire les fichiers avec le même utilitaire zip.

Ces conseils et ressources devraient vous permettre de répondre aux cas d'urgence et d'éviter les problèmes à l'avenir.

# Chapitre 4 : Récupération des données après sinistre

Même si une catastrophe arrive à votre ordinateur, vous serez toujours en mesure de récupérer des données. Ontrack a une grande expérience de la récupération des données perdues à la suite de la défaillance d'un logiciel gravement endommagé, de la défaillance d'un disque dur, d'infections virales, d'erreurs de l'utilisateur et de catastrophes naturelles (par exemple, inondations, incendies et tremblements de terre). Ainsi, si vous lisez ce chapitre parce que vous avez eu de graves ennuis avec votre ordinateur, surtout *ne paniquez pas* ! Même dans les pires circonstances, il est souvent possible de récupérer des données d'un disque endommagé.

Il est bien sûr essentiel de faire des sauvegardes régulières de vos données les plus importantes. Même muni de JETDefrag, de nettoyeurs de disque et d'autres outils qui nettoient, optimisent et réorganisent votre disque, un ordinateur peut être sujet à des événements imprévisibles et incontrôlables. Si vous sauvegardez régulièrement vos données, vous risquez seulement de perdre quelques heures, voire quelques jours de travail dans le pire des cas.

Ce chapitre vous guide sur la façon de procéder en cas de pertes de données extrêmement sérieuses. Il fournit des informations sur les différents niveaux de dépannage d'Ontrack en matière de récupération de données. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de récupération de SystemSuite, consultez le chapitre « Récupération de données perdues » à la page 1-121.

## Que faire en cas de dommage physique grave ?

Si le disque dur de votre ordinateur fait un bruit inhabituel, s'il est inondé, enterré sous des gravats (suite à un tremblement de terre), noyé dans les restes d'un incendie, ou carrément cassé, la première mesure à prendre est de contacter un service professionnel de récupération de données. Les données ne sont

jamais complètement perdues ; dans la plupart des cas, il est possible de les récupérer. Les ingénieurs d'Ontrack ont une grande expérience en matière de récupération des données perdues ou corrompues à partir de supports de stockage endommagés.

## **A l'aide ! Mon disque ne fonctionne plus !**

« Que faire ? Je ne peux pas me permettre d'avoir mon ordinateur en panne ou, encore pire, de perdre toutes les informations qu'il contient ! »

Vous serez sûrement surpris d'apprendre que vous avez encore une chance de récupérer des données même si votre disque dur ne fonctionne plus, ou que votre système ne peut pas démarrer. Ce chapitre propose un didacticiel sur la récupération de données et la façon de procéder. Vos données sont toujours récupérables et nous allons vous présenter les différentes méthodes de récupération, depuis les services gratuits les plus simples jusqu'aux services professionnels d'Ontrack.

### **Evaluez tout d'abord la gravité des dommages**

Il existe différents niveaux de perte de données, qui vont de l'effacement accidentel d'un fichier important à la perte d'informations vitales sur le disque, telles que la table d'allocation de fichiers (Windows 95/98/Me) ou la table de fichier maître NTFS (Windows NT/XP), et aux dommages physiques graves du disque.

Si vous pensez avoir perdu des données et même le système d'exploitation, mais que votre disque semble fonctionner correctement (aucun bruit étrange lorsque l'ordinateur fonctionne), vous avez de bonnes chances de récupérer vos données à moindre coût.

Par contre, si votre disque a subi des dommages physiques, vous devez l'envoyer à un service de récupération de données équipé d'une salle blanche pour nettoyer le disque et récupérer autant de données que possible.

### Essayez ensuite d'obtenir le plus d'informations possible

Ontrack offre des services de récupération de données dans toutes sortes de situations de crise depuis des années. Grâce à sa compétence, le personnel du support technique peut vous aider à évaluer les dommages et à déterminer la façon la plus efficace de récupérer les données. Si votre système est toujours capable de démarrer sous Windows, cliquez sur le bouton **ServicesDeRécupération** dans la fenêtre **Récupérer** de SystemSuite, pour ouvrir la fenêtre Centre de récupération des données. Ce centre d'informations fournit, entre autres, un numéro de téléphone pour obtenir un support technique gratuit, propose des Foires Aux Questions pour les utilisateurs ayant des questions spécifiques, ainsi que des liens vers des sites Web utiles. Si vous ne pouvez pas démarrer votre système ou si vous n'avez pas installé SystemSuite d'Ontrack, contactez le support technique d'Ontrack au 0820 098 772.

### Mettez en place un plan d'action

Le centre d'informations de crise vous a certainement proposé plusieurs options possibles ; nous vous conseillons de commencer par celle qui répond à vos besoins de la manière la plus économique. La suite de ce chapitre vous apporte davantage de détails.

### Informations et support technique gratuit

La page **Centre de récupération de données** de SystemSuite donne accès à un support technique gratuit et propose des liens vers des informations supplémentaires. Il existe un lien vers la clinique informatique du site Internet d'Ontrack avec des conseils sur l'installation du matériel, le remplacement de pièces et la réparation de votre ordinateur. Vous y trouverez également les réponses aux questions les plus fréquentes (FAQ). Vous pouvez aussi nous faire part de vos questions concernant le support technique et la récupération de données en visitant les pages relatives au support technique sur le site Internet d'Ontrack : <http://www.ontrack.fr/diagnostic/>.

## Récupération de données à distance (RDR™)

La RDR est un service d'Ontrack permettant à un ingénieur de récupérer des données de modem à modem ou via votre connexion Internet. Le coût du service RDR dépend de la nature et de la gravité de la perte des données. Grâce à ce service, les utilisateurs récupèrent la plupart du temps leurs données en quelques heures.

Si vous n'êtes pas sûr d'avoir besoin de ce service, vous pouvez consulter le site Web d'Ontrack ([www.ontrack.fr](http://www.ontrack.fr)) et utiliser l'Assistant de récupération de données (qui vous permet également de demander un devis pour ce service) ou contacter directement un Conseiller Ontrack au 0800 90 72 42 ou au 01 69 53 66 99.

### Quand utiliser la RDR ?

Voici une liste des situations pour lesquelles vous pouvez utiliser la RDR (récupération de données à distance). N'oubliez pas qu'EasyRecovery Edition Personnelle ou EasyRecovery Edition Professionnelle peuvent également récupérer des données perdues dans certaines de ces situations. (EasyRecovery Edition Professionnelle Lite est fourni gratuitement avec SystemSuite). Pour plus d'informations, reportez-vous à « EasyRecovery™ Lite » à la page 1-131 du présent manuel.

- Impossibilité de redémarrer le système d'exploitation
- Fichiers effacés
- Reformatages/repartitionnements
- Secteurs d'amorçage non valables
- Tables/définitions de volumes non valables
- Partitions effacées
- Dommages causés par un virus
- Disques formatés avec fdisk
- Tables de fichiers endommagées (table d'allocation de fichiers, table de fichier maître)

- Disques endommagés par un logiciel

### Mode de fonctionnement

Grâce à un ensemble d'outils et de techniques avancés, un ingénieur RDR peut récupérer les données endommagées sur votre disque dur via un modem ou une connexion Internet. Vous pouvez utiliser la RDR même si votre système ne démarre pas. Une seule condition est nécessaire : l'ordinateur et le disque dur ne doivent pas être endommagés et doivent fonctionner correctement.

La première étape du processus consiste à installer et à configurer les logiciels de communication. SystemSuite est fourni avec le logiciel gratuit de communication RDR QuickStart™ qui vous permettra d'établir rapidement une connexion avec un laboratoire d'Ontrack. RDR QuickStart est un programme Windows qui prend en charge le système Windows. Pour le lancer, vous devez vous assurer que Windows fonctionne et qu'il peut être démarré. Si vous ne pouvez pas démarrer Windows, contactez Ontrack pour obtenir une version gratuite du logiciel qui ne nécessite pas le démarrage de Windows.



*La version de QuickStart contenue dans SystemSuite n'est pas prise en charge par Windows Me ou Windows XP.*

Lors de sa première exécution, le programme RDR QuickStart effectue un diagnostic rapide de votre matériel pour s'assurer qu'il fonctionne correctement, puis connecte l'ordinateur à un laboratoire Ontrack via le mode de communication choisi (Internet ou modem). Une fois connecté, l'ingénieur RDR pourra analyser de manière approfondie votre problème de perte de données.

### RDR par ligne téléphonique

Pour que la RDR soit utilisable de modem à modem, votre système doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Il doit fonctionner sous DOS, Windows 3.x, 95, 98, Me, NT, XP, Netware ou Linux (il n'est pas nécessaire que le système d'exploitation fonctionne parfaitement ou puisse redémarrer).
- Il ne doit pas avoir de problème matériel apparent.
- Il doit disposer d'un accès par modem ou Internet.

## **RDR par Internet**

Pour que la RDR soit utilisable via Internet, le système doit remplir les conditions énoncées ci-dessus et présenter en plus les caractéristiques suivantes :

- Il doit pouvoir être démarré sous Windows.
- Il doit fonctionner sous Windows 95, 98, Me, NT, 2000 ou XP.
- Il doit avoir plusieurs partitions de disque. De plus, les données inaccessibles ne doivent pas se trouver sur la partition de démarrage (par conséquent, les utilisateurs ne possédant qu'une partition ne peuvent pas utiliser le service par Internet).
- Il doit disposer d'un accès Internet.

## **Mes données seront-elles sécurisées ?**

Lors de la récupération de données à distance via Internet ou modem, Ontrack assure la sécurisation des données. Ontrack sécurise les données transférées à l'aide d'un protocole de communication propriétaire, d'un encodage des communications Internet et des fonctions sécurisées de laboratoire Ontrack. Les informations transmises par le moyen de communication sont réduites au minimum. Les ingénieurs d'Ontrack accèdent seulement aux informations nécessaires pour réparer le système. En principe, les seules données transférées sont les informations relatives à la structure des fichiers.

La technologie RDR dispose également d'une fonction Annulation qui permet d'annuler les modifications apportées au système pendant le processus de récupération si un problème imprévu apparaît. De telles options de sécurité vous aideront à protéger votre système et vos données tout au long du processus de récupération.

### Quels coûts pour l'utilisateur ?

La récupération de données à distance est un service payant. Le tarif de base commence à 5000 francs et augmente selon l'importance de l'intervention. L'ingénieur RDR doit évaluer l'étendue des dommages ainsi que le temps nécessaire à la récupération des données ; il vous donnera ensuite une estimation du prix de l'intervention. Ces coûts supplémentaires correspondent à ceux d'un service professionnel de récupération de données, accompli de manière sécurisée par des ingénieurs qualifiés et mettant en œuvre des logiciels et du matériel spécialement prévus à cet effet. Lorsque vous contactez Ontrack, identifiez-vous en tant qu'utilisateur de SystemSuite et spécifiez que vous avez besoin des services de récupération de données.

### Exécution de la RDR

Bien que chaque cas soit différent, vous trouverez ci-après une liste standard d'instructions concernant la marche à suivre en cas de récupération de données à distance.



- 1.** Si vous avez perdu des données mais pouvez encore démarrer votre ordinateur ou si le système fonctionne encore, lancez le Centre de Crise et cliquez sur le bouton RDR.
- 2.** Cliquez sur le bouton de l'assistant principal RDR pour lancer le processus de récupération de données.
- 3.** Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

### Comment obtenir des réponses à mes questions ?

Une Foire Aux Questions (FAQ) peut être consultée sur le site Web d'Ontrack ainsi que dans le système d'aide en ligne de SystemSuite 4.0. Si vous n'obtenez pas de réponses à vos questions, contactez les Conseillers Ontrack au 0800 90 72 42 ou au 01 69 53 66 99.

## Niveau 4 : Récupération de données en laboratoire

Pour les situations de perte de données les plus sérieuses, vous pouvez envoyer le disque dur à un laboratoire de récupération de données. Les disques durs qui présentent un dysfonctionnement, des dommages physiques ou qui ont subi une immersion, un incendie, des variations d'alimentation électrique (surtension, court-circuit...), nécessitent ce niveau de service. Ce service concerne également les dommages logiciels graves qui ne peuvent être résolus en utilisant d'autres niveaux de service.

La récupération des données du disque que vous envoyez est effectuée par un technicien Ontrack avec les outils logiciels et matériels les plus performants du marché. Cette procédure s'effectue dans l'une des nombreuses salles blanches d'Ontrack.



*Vous pouvez confier votre ordinateur à un magasin de réparation informatique qui saura probablement réparer le matériel, mais vous n'aurez aucune garantie en ce qui concerne la sécurité de vos données. Si votre disque contient des données importantes, il est préférable de faire d'abord appel à un service de récupération de données avant de faire réparer votre ordinateur.*

Pour en savoir plus sur les moyens et la nécessité d'envoyer votre disque dur à un service de récupération de données, contactez un Conseiller du service après-vente Ontrack au 0800 90 72 42 ou au 01 69 53 66 99 pour obtenir plus d'informations et la tarification de nos services.

## Récupération après sinistre



### **Attention**

*Règle de base à respecter dans toutes ces situations :*

*Si vous pensez que votre équipement informatique a été contaminé, les données doivent être récupérées dans une salle blanche où la contamination pourra être supprimée en milieu stérile par un spécialiste de la récupération de données. Une fois le support complètement nettoyé, le processus de récupération des données peut commencer.*

### **Inondation**

Un support de stockage de données qui a été inondé ne craint pas tant l'eau elle-même que les impuretés qui s'y trouvent.

Si vos données ont été endommagées par l'eau, il est important de mettre votre support le plus rapidement possible entre les mains d'un professionnel.

### **Incendie**

Le feu peut endommager les supports de stockage des données, notamment lorsque les composants internes sont contaminés par des particules de fumée en suspension dans l'air. Les supports de stockage peuvent également être endommagés par l'eau utilisée pour éteindre l'incendie.

### **Tremblement de terre**

Les tremblements de terre peuvent non seulement entraîner un décalage des composants du support de stockage des données d'un ordinateur, mais aussi déclencher d'autres sinistres, tels que des incendies ou des inondations. Lorsque des particules d'eau ou de fumée s'infiltreront dans les périphériques de

stockage de données et contaminent la surface sur laquelle les données sont stockées, l'intégrité des données peut être compromise.

## **Foudre**

Les orages peuvent occasionner des dommages considérables en cas de surtension provoquée par la foudre. Si la surtension atteint un terminal d'ordinateur, elle peut détruire les composants électroniques internes du support de stockage de données de cet ordinateur. Dans ce cas, lorsque l'ordinateur est mis sous tension, le support risque de mal fonctionner et de rendre les données inaccessibles. La foudre peut également provoquer d'autres sinistres, comme un incendie, avec dans ce cas des particules de fumée qui s'infiltreront dans l'ordinateur et contaminent la zone où les données sont enregistrées.

## **Conseils de remise en état**

Les conseils suivants ont été énoncés par les spécialistes de la récupération de données afin de vous assister dans la récupération de supports endommagés :

- Les données ne sont jamais complètement perdues, peu importe ce qui leur est arrivé.
- Envoyez les supports le plus tôt possible à un service professionnel de récupération de données.
- N'essayez pas de mettre votre système sous tension si vous pensez qu'il y a eu une surtension, car des défaillances électroniques internes ou externes peuvent entraîner un dysfonctionnement du périphérique de stockage de données.
- N'utilisez pas les supports de stockage susceptibles d'avoir été exposés à la chaleur, à l'humidité ou à des particules de suie. Le support risque d'être endommagé de façon irréversible s'il n'est pas traité et récupéré dans une pièce dont l'air et l'électricité statique sont contrôlés par des professionnels de la récupération de données.
- Ne secouez pas le support ou dans le cas du disque dur, n'enlevez pas le couvercle du boîtier.

- N'essayez pas de faire sécher un support endommagé par l'eau en l'ouvrant ou en l'exposant à la chaleur.
- N'essayez pas de refroidir un support.
- N'essayez pas de faire fonctionner un support visiblement endommagé ou mouillé. Attention : laisser le support sécher pour l'utiliser à nouveau peut occasionner des dommages irréversibles.
- N'essayez pas de nettoyer le support vous-même sans l'aide de solutions adaptées et sans opérer en salle blanche. Les supports contaminés nécessitent un nettoyage immédiat et minutieux. Nous préférons d'ailleurs recevoir les supports en salle blanche avant qu'ils ne soient secs.
- N'essayez pas de récupérer des données gravement endommagées avec des utilitaires logiciels courants.
- Les disques durs qui ont été immergés dans l'eau salée nécessitent un traitement spécial. Etant donné que les données peuvent s'endommager plus rapidement à cause de l'effet oxydant du sel sur le support, le disque doit être envoyé au plus vite dans un emballage hermétique à un service professionnel de récupération de données. Pour réduire le risque de dommages supplémentaires, les disques peuvent être « baignés » dans de l'eau distillée ou de l'eau douce, sans être secoués.



# Index

---

## A

Anti-virus 2-26

---

## C

Console de Récupération (Windows 2000) 2-13

---

## D

Dépannage 2-17  
Dernière bonne configuration connue 2-8  
Diagnostic des problèmes 2-17  
Disque dur  
    fragmentation 2-26  
Disque endommagé 2-29  
Disquette d'Urgence  
    démarrage d'un système NT/2000 2-9  
Disquette de réparation d'urgence (Windows NT/2000) 2-8, 2-10, 2-13  
Disquette, dépannage  
    *voir* Disquette d'Urgence  
Dommages causés au disque dur 2-29

---

## E

Espace disque, insuffisant 2-27

---

## F

Fichiers temporaires 2-25  
Foudre 2-38

---

## H

HouseCall 2-26  
HouseCall de Trend Micro 2-26

---

---

## I

Incendie 2-37  
Informations de crise 2-31  
Inondation 2-37

---

## M

Mémoire 2-24, 2-26  
Mise à jour  
    pilotes de périphériques 2-23  
Mise à jour de Windows 2-23  
Mode sans échec  
    Windows 2000 2-6, 2-11

---

## P

Pilotes 2-23  
Pilotes de périphériques 2-23  
Problèmes  
    diagnostic 2-17  
Procédure à utiliser 2-2

---

## R

RAM 2-24, 2-26  
rdisk.exe 2-8  
RDR 2-32–2-35  
    sécurité des données 2-34  
Récupération après sinistre 2-37  
Récupération de données en laboratoire 2-36  
Récupération des données 2-38  
    en laboratoire 2-36  
Remise en état après sinistre 2-38  
Réparation rapide, dans le menu DRU de Windows 2000 2-13

---

## S

Système arrêté 2-2–2-15

---

---

### **T**

Tremblement de terre 2-37

---

### **W**

Windows NT/2000

    Console de Récupération 2-13

    dernière bonne configuration connue 2-8

    disquette de réparation d'urgence 2-8, 2-10, 2-13

    mode sans échec (Windows 2000 uniquement) 2-6, 2-11