

Ontrack : la récupération des données montée en expertise

Depuis plus de vingt ans, Ontrack, est reconnu comme l'expert de la récupération de données. »

C'est le cœur de notre métier, la récupération de données qui ne sont plus accessibles», nous confirme Paul Dujancourt, directeur général de Ontrack. Ce qui caractérise Ontrack, c'est d'abord son histoire toujours tournée vers la gestion du risque informatique. Dès sa création par d'anciens de Control Data; avec son premier produit, Disk Manage ; après son rachat par Kroll, spécialiste de la gestion du risque; et avec son nouveau propriétaire, MMC, premier courtier en assurance au monde. La récupération de données est une démarche complexe qui concerne surtout les entreprises. Les accidents sont rares. Ils concernent une fourchette de 3 sur 1.000 à 3 sur 10.000 données par an en moyenne. « *La vraie perte de données justifie de faire appel à une entreprise extérieure* ». « *La perte de données est un domaine méconnu. Les responsables informatiques sont mal formés. La plupart ignorent par exemple que le formatage logique n'est pas un formatage physique, et que les données restent cachées, mais pas détruites. Nous devons encore éduquer le marché* ». Ontrack discerne ainsi trois typologies de clients : – les PME, pour lesquelles les données perdues le sont souvent définitivement, et qui ne feront appel à un prestataire qu'exceptionnellement ; – les grandes entreprises qui font régulièrement appel à l'expertise d'un spécialiste pour récupérer des données considérées comme stratégiques, surtout dans un monde où la gouvernance se fait de plus en plus contraignante ; – les sociétés de maintenance, qui s'appuient sur l'expertise du prestataire pour offrir à leurs clients une qualité de service. Prestataire spécialisé, Ontrack propose donc une démarche d'industrialisation de la récupération de données. « *La première étape est une phase de test en salle blanche. Elle établit le listing de ce qui est récupérable et permet de monter un diagnostique. La seconde sauvegarde les données repérées sur le disque. Ces tâches reviennent à nos spécialistes, particulièrement dédiés aux environnements, Unix, Linux, Windows, etc.* ». L'industrialisation permet de réduire le coût de la récupération. « *1.200 euros par disque dur* ». Cher ? « *C'est au client d'évaluer la valeur des dommages* ». L'éditeur propose aussi son logiciel de récupération de données, EasyRecovery. Cette solution ne serait-elle pas suffisante ? « *Le logiciel ne récupère que les pertes logiques, pas les pertes physiques. Et l'»intelligence' de la récupération resté figée. Il n'y a pas de comparaison avec les outils de laboratoire et l'intervention de techniciens* ». « *De plus, intervenir sur un disque présente un risque. Les micro-crashes qui ont altéré la surface du disque représentent un danger, et les incidents multiplient les risques* ». Ontrack n'utilise pas les pilotes (drivers) des fabricants. Il les redéveloppe afin de disposer de disques virtuels en laboratoire. Cette technique permet aussi de traiter les structures RAID complexes afin de travailler la totalité des disques et d'accéder aux données physiques. Sur les structures virtuelles de traitement et de stockage des données qui se multiplient, Ontrack virtualise les contrôleurs de médias complexes et simule la géométrie physique des disques durs. En revanche, lorsque cette structure est physiquement dispersée, l'entreprise devra fournir tous les disques durs sur lesquels l'information peut être stockée. La récupération de données est une démarche technique qui nécessite de faire appel à des techniciens qualifiés. L'expertise informatique de Ontrack le fait intervenir par exemple en soutien des actions judiciaires, pour l'analyse des médias. Mais cette expertise s'accompagne d'outils qui ne cessent d'évoluer pour prendre en compte la complexité des environnements informatiques. Et pour cela, Ontrack réinvestit environ 20% de ses revenus dans la recherche. De

quoi maintenir un haut niveau d'expertise. **Récupérer les données Microsoft Exchange**

Microsoft Exchange est une plate-forme de messagerie largement répandue, mais dont la sauvegarde représente une véritable difficulté. Le fichier EDB stocke les données du serveur, mais il est actif en permanence et sa taille peut être gigantesque. Il peut être plus simple de partir de ce fichier pour en extraire les boîtes d'e-mails. C'est une sauvegarde active qui peut prendre en compte la disponibilité du serveur et des contenus dédiés aux boîtes. Et surtout qui permet de restaurer par boîte selon le besoin. « *En réalité, ça ne marche pas* », nous révèle Paul Dujancourt, directeur général de Ontrack. « *Il faut prendre en compte l'évolution des serveurs dans le temps. La restauration ne peut s'effectuer que sur un serveur identique. Pour récupérer des données, il faut recréer un serveur identique à la configuration active au moment de la sauvegarde* ». Pour résoudre cette difficulté, Ontrack propose une solution simple ? en apparence ? PowerControls. La solution ne se préoccupe pas de la configuration du serveur Exchange. Elle lit le contenu du fichier EDB inactif, et en extrait uniquement les e-mails. « *C'est simple pour l'utilisateur. Quelques minutes pour installer le programme, quelques minutes pour extraire les données* » .