

## IBAS In-Lab Data Recovery

Ibas tilbyr Datarekonstruksjon fra datalagringsenheter hvor data av en eller annen årsak ikke lenger er tilgjengelig. Datarekonstruksjon utføres i 2 faser:

En analyse utføres for å identifisere problemet og kartlegge skadens omfang. Det utarbeides løsningsforslag og beregnes leveringstid for det totale Datarekonstruksjonsoppdraget. Resultatene gis i en Ontrack Verifile rapport. Ontrack Verifile er en komplett oversikt over rekonstruerbare filer/dokumenter i et enkelt søkbart format.

For full beskrivelse av betingelsene se gjeldende 'Generelle forretningsbetingelser for Ibas Datarekonstruksjon'.

Selve rekonstruksjonen gjennomføres etter egen avtale på bakgrunn av resultatene fra Analysen. Data leveres normalt på ekstern harddisk, men kan også leveres på annet medium etter avtale.

### Slik bestiller du:

- 1. Bestilling:** Bestillingsskjema fylles ut online i butikk sammen med kunde. Analysen betales i butikk ved bestilling. Ferdig utfylt bestillingsskjema sendes Ibas til e-post [recovery@ibas.no](mailto:recovery@ibas.no) samt vedlegges forsendelsen.
- 2. Emballasje:** Moderne datalagringsenheter er avanserte og følsomme instrumenter med marginale toleransegrenser. Røff behandling i transporten vil påføre lagringsenheten ytterligere skade. Pakk derfor enheten meget godt - helst i originalemballasje. Har man ikke originalemballasje, pakkes enheten i en eske med skumgummi eller annet støtdempende og stødig materiale, minimum 10 cm tykkelse rundt hele enheten. Pakk deretter esken i en større eske med tilsvarende dempende effekt rundt den lille esken. Pakketips for datalagringsenheter: [www.ibas.no/pakketips/](http://www.ibas.no/pakketips/)
- 3. Transport:** Send pakken til vår adresse: Ibas AS, Tajeveien 1, 2211 Kongsvinger

Ring oss dersom du trenger hjelp til utfylling av skjemaene. Ibas Customer Care er tilgjengelig på telefon 08.00 – 16.00 mandag - fredag.

Med vennlig hilsen

Ibas AS

## Teknisk informasjon In-Lab Data Recovery - Economy

### - Analyse for Datarekonstruksjon

For å løse problemet effektivt, ber vi om at dette skjema fylles ut så detaljert som mulig. Enhver informasjon om hendelser før, under og etter skadetidspunktet kan være av avgjørende betydning. Utfylt skjema sendes pr. e-post til [recovery@ibas.no](mailto:recovery@ibas.no). Originalen vedlegges enheten.!

Harddisk       CD/DVD       3,5" Floppy Diskett       Minnekort/Minnepenn

Merke/modell:       Størrelse/Kapasitet:

Kryss av hvis det er nødvendig med en bekreftelse før eventuelle garantiforseglinger brytes:

Sendes det med noe ekstra?  Ja

### Operativsystem

Windows, ver.:

**En god beskrivelse er viktig for å kunne gjøre en best mulig analyse.**

**Vennligst oppgi navn på de viktigste dataområdene som katalognavn, filnavn eller filtyper:** Eksempel: C disk, Mine dokumenter, Bilder, E-post/PST filer, Office dokumenter, etc.

**Vennligst beskriv problemet/feilen best mulig. Er det gjort egne forsøk på å rekonstruere data? I tilfelle ja, hvilke? Er det brukt programvare for å løse problemet?** Hvordan ble feilen oppdaget? Hva er symptomene? Hva har skjedd? Hendte dette etter transport? Slettede filer? Ny installasjon? Gi en best mulig punkt for punkt beskrivelse av hva som har skjedd fra problemet oppsto til enheten ble sendt til Ibas.

## Bestilling av "Economy" analyse In-Lab Data Recovery

Utfylt skjema sendes pr. e-post til [recovery@ibas.no](mailto:recovery@ibas.no). Originalen vedlegges enheten.

### 1. Oppdragsgiver/fakturaadresse

Navn:			
Adresse:			
Postnummer:		Sted:	
Telefon:		E-post:	
Mobil:		Telefaks:	

### 2. Lefdal butikk

Navn:			
Adresse:			
Postnummer:		Sted:	
Telefon:		Kontaktperson:	

### 3. Leveringsadresse

Navn:			
Adresse:			
Postnummer:		Sted:	
Telefon:			

### 4. Pris for Analyse (Economy)

Pris for analyse betales i butikk. Pris for rekonstruksjon betales til Ibas. Pris for denne tjenesten vil være mellom kr. 6 000,- og 12 000,-.

Denne service har følgende betingelser som må oppfylles: Vennligst kryss av for bekreftelse nedenfor.

- |  |                              |
|--|------------------------------|
| Enkeldisk?                                     | <input type="checkbox"/> Ja  |
| Er garantiforseglingen brutt?                  | <input type="checkbox"/> Nei |
| Er data kryptert?                              | <input type="checkbox"/> Nei |
| Har du behov for en detaljert teknisk rapport? | <input type="checkbox"/> Nei |
| Er enheten brann eller vannskadet              | <input type="checkbox"/> Nei |

Vær oppmerksom på følgende: Prisene over gjelder kun for datarekonstruksjons oppdrag innenfor Economy service nivået. Dersom (1) behovene ikke dekkes av Economy service nivået (Se ovenfor), (2) det primære med oppdraget ikke er å få data rekonstruert eller (3) det ønskes en detaljert teknisk rapport i forbindelse med skadevurdering, dataetterforskning, teknisk sakkyndig assistanse eller lignende, ber vi deg ta ny kontakt for pristilbud og avtaleformular. Ved eventuell overførsel til Ibas Profesjonell Datarekonstruksjon så vil analyseprisen bli belastet på slutfakturaen.

### 5. Bekreftelse

Vi bestiller herved Analyse på vedlagte enhet, ekskl. frakt og emballasje. Vi er kjent med og aksepterer gjeldende "Generelle forretningsbetingelser" for Ibas Datarekonstruksjon - Economy av 15.10.08.

Dato

Signatur dataeier

## Generelle forretningsbetingelser for Ibas Datarekonstruksjon - Economy av 15. Oktober 2008

Forretningsbetingelsene gjelder Ibas AS (Arkoveien 14, 2206 Kongsvinger, heretter kalt Ibas) sin tjeneste Datarekonstruksjon - Economy - bestående av Analyse og Rekonstruksjon. Den juridiske enhet som bestiller tjenesten hos Ibas refereres heretter som 'Oppdragsgiver'.

### 1. Datasikkerhet og konfidensialitet

Ibas ivaretar databehandling og informasjonssikkerhet i henhold til gjeldende lovgivning for personopplysninger og datasikkerhet. Som databehandler vil Ibas særskilt ivareta kravene i Personopplysningsloven nr. 2000-04-14 § 13. Alle prosedyrer underligger streng sikkerhetskontroll og alle ansatte skal avlegge taushetserklæring. Særskilte sikkerhetstiltak kan iverksettes på forespørsel.

Ibas er forpliktet til å behandle data konfidensielt, med mindre plikt til utlevering av data er pålagt etter lov og forskrift. Ibas har ingen konfidensialitetsplikt i.f.t. offentlige tilgjengelig informasjon, informasjon som Ibas tidligere har mottatt fra tredjepart uten pålegg om konfidensialitet eller informasjon som Ibas selv har produsert før mottak av tilsvarende informasjon fra Oppdragsgiver.

### 2. Tjenesten Datarekonstruksjon

*Analysen (Fase 1)* utføres for å identifisere problemet og kartlegge skadens omfang. Det utarbeides løsningsforslag og leveringstid for det totale Datarekonstruksjonsoppdraget. Resultatene gis i en Ontrack Verfile rapport. Ontrack Verfile er en oversikt over rekonstruerbare filer/dokumenter i et enkelt søkbart format samt et tilbuds dokument som normalt leveres per e-post. Analysen selges til en fastpris. I enkelte tilfeller kan det være nødvendig med en Utvidet analyse (Ibas Profesjonell, Datarekonstruksjon) da rutiner innenfor Economy ikke avdekker alle problemstillinger. Oppdragsgiver blir da underrettet skriftlig.

*Rekonstruksjon (Fase 2)* gjennomføres i samsvar med separat avtale som følger etter Analysen.

### 3. Service nivåer

Arbeidet utføres i kontortid. Ved analyse av en enheten mottar Oppdragsgiver resultater estimert innen 6 arbeidsdager etter at Ibas har mottatt enheten. Ibas tar forbehold for leveringstid ved ekstreme data mengder, sterk kulde eller andre tekniske vanskeligheter.

### 4. Kontortid

Kontortid er hverdager mellom 08.00-16.00.

### 5. Vann/brannskade (Gjelder ikke for Datarekonstruksjon - Economy)

En lagringsenhet som har vært utsatt for vann og eller brann og som ønskes rekonstruert, bør holdes våt til inntil den er overlevert Ibas. Dette fordi alvorlige skader gjerne oppstår ved opptørking som blant annet gir oksidasjonsskader. For å oppnå best mulig resultat etter vann/brannskade kreves at arbeidet med vask og rens av enheten settes i gang umiddelbart etter at Ibas har mottatt enheten. Demontering og rens arbeid kommer i tillegg til vanlig analyse arbeid og det er derfor et fast tillegg i prisen per vann/brannskadet enhet.

### 6. Betalingsbetingelser

Generelt gjelder forhåndsbetaling. Det er mulig å betale med Visa eller Mastercard. Evt returfrakt skal betales dersom Rekonstruksjon ikke er mulig, eller oppdraget avsluttes etter fase I. Hvis fase 2 avbrytes under gjennomføringen, betaler oppdragsgiver de påløpte arbeidskostnader samt evt returfrakt.

Ved forsinket betaling skal Oppdragsgiver betale forsinkelsesrente tilsvarende 1% per påbegynt måned av det forsinkede beløp. Ved forsinket eller utelatt betaling har dessuten Ibas rett til å holde tilbake Oppdragsgivers materiale som er i Ibas besittelse.

### 7. Leveringsbetingelser

Ibas leveringsbetingelser er alltid Ex Works: Oppdragsgiver er ansvarlig for transportforsikringer, transportrisiko og fraktkostnader dør-til-dør og tur-retur. Risikoen for hendelig skade eller ødeleggelse av innlevert materiale skal bæres av Oppdragsgiver også der materialet befant seg i Ibas' lokaler på tidspunktet for skaden. I den grad Ibas' forsikringer dekker skaden, skal Oppdragsgiver nyte godt av dette. Ibas kan være behjelpelig med å organisere transporten.

Uansett transportordning er Oppdragsgiver ansvarlig for at eventuelle nødvendige eksporttillatelse foreligger.

Det er kun Oppdragsgivers brukerdata som leveres. Ibas har ikke ansvar i.f.t. eksempelvis reinstallerer av operativsystem eller programvare. Ibas lagrer en kopi av rekonstruerte data i 30 dager, med mindre annet er avtalt.

### 8. Rettigheter til Datarekonstruksjon

Ibas innehar alle rettigheter, herunder opphavsrettigheter til sin tjeneste Datarekonstruksjon. Dette gjelder så langt Ibas ikke utleder sine rettigheter fra tredjeperson. Det enkelte oppdrag eller noen annen avtale med den enkelte Oppdragsgiver skal ikke innebære noen form for overføring av patenter, varemerker, domenenavn, copyright eller annen opphavsrett fra Ibas til den enkelte Oppdragsgiver eller tredjemann.

### 9. Rettmessig eier av data og lagringsmedium

Oppdragsgiver er ansvarlig for å ha nødvendige rettigheter til alle data, lagringsmedium og dokumentasjon som Ibas får befatning med i forbindelse med oppdraget. Oppdragsgiver skal sikre at Ibas får overført til seg slike rettigheter i den grad dette er nødvendig for utførelsen av oppdraget. Oppdragsgiver har ansvaret for rettmessig bruk av rekonstruerte data.

#### **10. Ansvarsbegrensning**

At Ibas påtar seg å utføre Analyse og rekonstruksjon er ingen garanti for at Datarekonstruksjon er mulig. Datarekonstruksjon tar utgangspunkt i de fysiske lesbare data på lagringsmediet. Dette er ikke nødvendigvis den totale mengde data som ble opprinnelig lagret på lagringsmediet. Ibas gir ingen garanti for anvendbarheten av rekonstruerte data, selv om aktuelle data fremstår som 100% logisk korrekte. Oppdragsgiver er klar over at eventuelle forsøk på egenreparasjon av lagringsmedium forut for mottak hos Ibas, kan ha medført skade som påvirker anvendbarheten av rekonstruerte data.

Oppdragsgiver er ansvarlig for dataenes økonomiske verdi og for egne eller tredjeparts tiltak, som har ført til ytterligere skader på data og/eller enheten.

Oppdragsgiver er ansvarlig for å oppgi korrekt relevant informasjon til Ibas. Oppdraget er basert på den informasjon som er oppgitt i skjema for Teknisk Informasjon.

Ibas totale ansvar ovenfor Oppdragsgiver skal være begrenset til 50% av prisen for det oppdrag som er grunnlaget for et krav. Ibas er ikke under noen omstendigheter ansvarlig for indirekte tap og følgeskader, herunder, men ikke begrenset til tap av data, driftstap, forsikringskostnader eller andre kostnader som måtte oppstå som følge av skadesituasjonen. Dette gjelder også dersom Ibas eller en autorisert forhandler eller agent har hatt kjennskap til potensielle tap eller skader. Ansvarsbegrensningen gjelder likevel ikke i tilfelle av grov uaktsomhet eller forsett.

#### **11. Force majeure og oppsigelse av avtale**

Begge parter løses fra denne avtalen dersom oppfyllelsen av forpliktelsene umuliggjøres som følge av force majeure, herunder, men ikke begrenset til utilgjengelighet av hardware, software eller teknisk informasjon etc. En part kan i slikt tilfelle ensidig si opp avtalen med 7 dagers skriftlig varsel dersom den nevnte tilstand har vart mer enn 30 dager.

En part har rett til å heve avtalen umiddelbart med skriftlig varsel dersom den ene part vesentlig misligholder sine forpliktelser.

#### **12. Endringer i vilkår - Priser og tjenester**

Ibas har rett til, etter eget skjønn, å endre generelle forretningsbetingelser, herunder priser og eventuelt rabatter for sin tjeneste Datarekonstruksjon. Rett til endring gjelder også beskrivelse og innhold av Datarekonstruksjon. Et konkret oppdrag som er gitt før endring av generelle forretningsbetingelser skal reguleres av den utgave av generelle forretningsbetingelser som gjelder på tidspunktet da oppdraget bestilles.

Endringer i avtale med Oppdragsgiver vedrørende omfang, priser, leveringsbetingelser m.v. skal kun gjøres som et skriftlig signert tillegg til den aktuelle avtale.

#### **13. Rettsforhandlinger**

Partene skal søke å løse eventuelle tvister gjennom forhandlinger. Dersom dette ikke fører frem skal rettsforhandlinger føres ved "Glåmdal Tingrett", Kongsvinger.