

# Ontrack Tietojen Palautus

Kun tiedostoja on menetetty laiterikon seurauksena, niiden pelastamista voidaan pääsääntöisesti yrittää vain kerran.

Yksikin väärä valinta tai toimenpide voi johtaa tietojen menettämiseen lopullisesti.

Ibas Kroll Ontrack on riskitön ja paras mahdollisuutesi saada tietosi takaisin.

# 1. Jos olet menettänyt tietojasi...

## **Kytke laitteesta virta.**

Esimerkiksi vaurioituneen kiintolevyn käyttö voi tehdä tietojen palauttamisen mahdottomaksi.

## **Älä käynnistä konetta uudelleen.**

Sekä looginen että fyysinen vaurio voivat aktivoida käyttöjärjestelmän käynnistysprosessit virheiden korjaamiseksi, mikä voi aiheuttaa lisää vahinkoa.

## **Älä asenna käyttöjärjestelmää tai mitään ohjelmia uudelleen.**

Ylikirjoitat alkuperäisiä tietojasi, jos niin teet. Erityisen vakava toimenpide SSD-muisteille.

## **Älä avaa kiintolevyä tai yritä korjata sitä itse.**

Kiintolevy on erittäin herkkä sähkömekaaninen laite. Alkuperäisiä osia ei saa vaihtaa.

## **Älä milloinkaan palauta varmuuskopioitasi alkuperäiselle tallennusvälineelle.**

## **Älä käytä tietojenpalautusohjelmia, joiden toimintaa et tunne erittäin hyvin.**

Monet ohjelmat aloittavat korjaustoiminnon automaattisesti ja/tai tallentavat tilapäistiedostoja käsiteltävään tallennusvälineeseen tuhoten palautettavaksi tarkoitettut tiedostot lopullisesti

## **Älä luovuta levyasemiasi laitekorjaajalle ennen kuin tietosi ovat turvassa.**

**Ota yhteyttä tiedonpalautuksen asiantuntijaan – laite- tai sovellustoimittaja harvoin edustaa tätä ammattikuntaa.**

**Jos kyseessä on neste tai palovaurio, älä yritä kuivattaa laitetta.**

**Jos kyseessä on virtuaalikone/levy, lopeta sen käyttö heti.**



## 2. Ota yhteyttä Ibas Kroll Ontrack Oy



Soita numeroon (09) 2727 210

(Suomenkielinen palvelu toimistotyöpäivinä klo 8.30 – 16.30)



Jätä yhteydenottopyyntö [tästä](#). Sinuun otetaan yhteyttä heti seuraavana toimistotyöpäivänä.



Soita numeroon (09) 2727 210

(Englanninkielinen 24/7 päivystys toimistoajan ulkopuolella)

Asiakaspalvelumme auttaa sinua mielellään mieltäsi askarruttavissa kysymyksissä

### 3. Valitse haluamasi palvelutaso



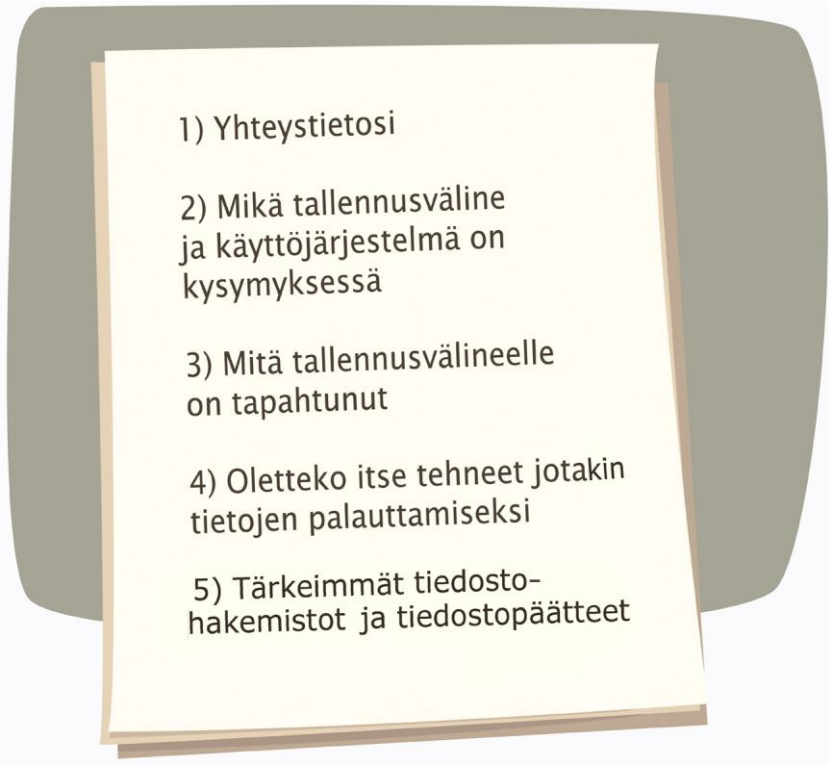
- 1) **Express-palveluna** työ aloitetaan välittömästi (24/7 palvelu) ja suoritetaan loppuun yhtäjaksoisesti.
- 2) **Premium-palveluna** tietojen palautuksen toimitusaika on n. 5 toimistotyöpäivää.
- 3) **Economy 10** tietojen palautuksen toimitusaika on n. 10 toimistotyöpäivää.
- 4) **Economy 30** tietojen palautuksen toimitusaika on n. 1 kuukausi.

**Joissain tapauksissa tietojen palautus voidaan suorittaa etäpalveluna. Lisätietoa asiakaspalvelustamme.**

# Palvelutasojen soveltuvuustaulukko

Saatavuus	Palvelu	Express 24/7	Premium	Economy 10	Economy 30	Ontrack Data Protection
	Palveluprosessi	2-vaiheinen: Analyysi & Palautus tarjouksen mukaan	2-vaiheinen: Analyysi & Palautus tarjouksen mukaan	Suoritetaan kerralla jos 70 % tiedostoista tai asiakkaan nimeämät tiedostot palautettavissa	Suoritetaan kerralla jos 70 % tiedostoista tai asiakkaan nimeämät tiedostot palautettavissa	Tukipalvelusopimus
	Toimitusaika	24/7	5 työpäivää	10 työpäivää	n. 1 kk	10 työpäivää
	Tallennusväline / järjestelmä					
	Monilevy- ja virtuaalijärjestelmät	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Ei
	Kiintolevyt	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
	SSD-levyt	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä
	Tabletit ja älypuhelimet	Ei	Pidempi toimitusaika	Ei	Ei	Ei
	Muistitikut ja -kortit	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei
	Magneettinauhat	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Ei
	Koti-NAS	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei
	Erikoistapaukset					
	Nestevaurio / palovaurio	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä
	Takuusinetti rikottu	Kyllä	Kyllä	+200 €	+200 €	Ei
	Tallennusväline salattu	Kyllä	Kyllä	Kyllä	+200 €	Kyllä
	Tietokantojen palautus	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä
		Economy-palvelutasot: Jos tietojen palautus ei ole mahdollista, emme veloita toimeksiannosta mitään.				

## 4. Täytä tilauslomakkeelle yksityiskohtaisemmat tiedot vahingosta

- 
- 1) Yhteystietosi
  - 2) Mikä tallennusväline ja käyttöjärjestelmä on kysymyksessä
  - 3) Mitä tallennusvälineelle on tapahtunut
  - 4) Oletteko itse tehneet jotakin tietojen palauttamiseksi
  - 5) Tärkeimmät tiedostohakemistot ja tiedostopäätteet

Lataa valitsemasi palvelunopeuden mukainen tilauslomake [verkkosivuiltamme](#) tai ota yhteyttä asiakaspalveluumme.

## 5. Valitse haluamasi kuljetustapa

Suosittellemme kuriiripalvelua:



Tallennusväline toimitetaan suoraan tiedonpalautuslaboratorioomme Norjaan.

Asiakaspalvelumme esitäyttää tarvittavat kuljetusasiakirjat ja opastaa kuljetusjärjestelyissä.

Erittäin kiireisissä kuljetustarpeissa kysy ohjeita asiakaspalvelustamme.

Muista merkitä valitsemasi kuljetustapa tilauslomakkeeseen.

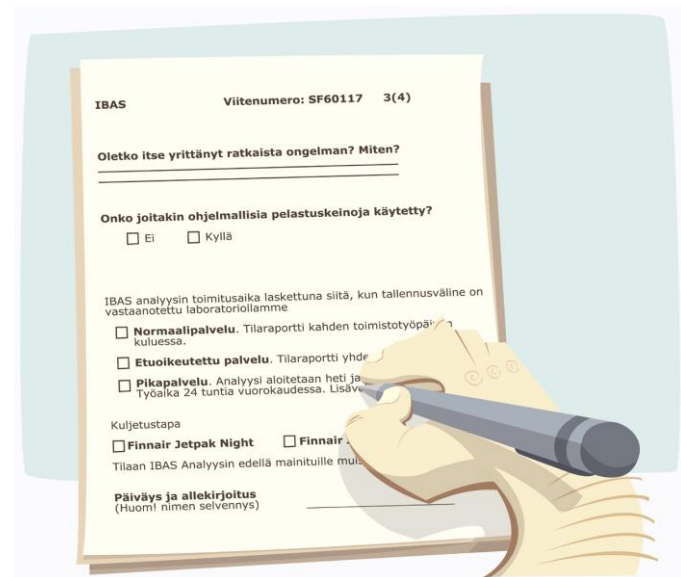
## 6. Palauta täytetty tilauslomake

Sähköpostilla  
fi-ibas@krollontrack.com

tai

Faksilla (09) 2727 2121

Kuljetusjärjestelyt käynnistetään asiakaspalvelumme vastaanotettua sitovan tilauksenne jos kuljetustavaksi on valittu ”DHL” tai ”Jetpak Finland Direct”.



IBAS Viitenumero: SF60117 3(4)

Oletko itse yrittänyt ratkaista ongelman? Miten?  
\_\_\_\_\_

Onko joitakin ohjelmallisia pelastuskeinoja käytetty?  
 Ei  Kyllä

IBAS analyysin toimitusaika laskettuna siitä, kun tallennusväline on vastaanotettu laboratoriollemme

**Normaalipalvelu.** Tilaraportti kahden toimistotyöpäivän kuluessa.

**Etuolkeutettu palvelu.** Tilaraportti yhden toimistotyöpäivän kuluessa.

**Pikapalvelu.** Analyysi aloitetaan heti ja toimitusaika on 24 tuntia vuorokaudessa. Lisäpalvelu.

Kuljetustapa  
 **Finnair Jetpak Night**  **Finnair**  
Tilaa IBAS Analyysin edellä mainituille muille kuljetustavoille.

**Päiväys ja allekirjoitus**  
(Huomi! nimen selvitys) \_\_\_\_\_



## 7. Pakkaa tallennusväline huolellisesti

Pakkaa laite tukevaan pakkaukseen, jossa on runsaasti pehmusteita. Pakkausohjeet löydät [tästä](#).

**HUOM!** Pakkaa alkuperäinen, allekirjoitettu tilauslomake tallennusvälineen mukaan.



## 8. Tallennusvälineelle tehdään analyysi

Laboratoriomme vastaanotettua tallennusvälineen, sille tehdään analyysi

Analyysissä selvitetään:

- Vaurion todellinen laatu ja vakavuus
- Tiedostojen tila ja palautettavuus
- Tietojen palautukseen kuluva työaika
- Palautuskustannukset



## 9. Saat raportin analyysin tuloksista



Raportti sisältää:

- Teknisen kuvauksen vauriosta
- [Verifile™](#) -luettelon palautettavissa olevista tiedostoista
- Vaihtoehtoiset ratkaisumallit
- Hintatarjouksen palautustyöstä

Raportti ja tarjous toimitetaan sähköpostilla.

Huom! Raportti sisältyy ainoastaan Express- ja Premium-palveluihin. Economy-palvelut suoritetaan automaattisesti valmiiksi jos tietojen palautus on mahdollista.

# 10. Tilaa tietojen palautus

**Palauta täytetty ja allekirjoitettu tilauslomake sähköpostitse tai faxilla.**

Tässä vaiheessa on mahdollisuus myös keskeyttää toimeksianto. Siinä tapauksessa veloitetaan vain analyysi oheiskuluineen.

**ORDER FORM SF60117**  
Please fill in this form independent of your decision and return it to us by fax (+358 9 2727 2121) as soon as possible. Thank you!

**Order confirmation**

I hereby confirm our order for Recovery as described in the Analysis Report and the Price Offer.

Standard service level

Express service level

please close the case without performing any Recovery.

**Do you want Ibas to take care of the damaged unit - Free of charge?**

We recommend that you let Ibas take care of the damaged data storage unit in accordance with Norwegian laws and regulations, free of charge, if you later want further recovery. After a 3 month period the unit will be erased and dismantled. Any useful parts, recoveries and other parts will be recycled.

No, thank you.

Date 21.5.2006 Signature [Handwritten Signature]

# 11. Toimitamme palautetut tiedostot



**Palautetut tiedostot toimitetaan asiakkaalle teknisesti parhaiten soveltuvalla medially (yleensä ulkoinen USB-kiintolevy).**

**Haluttaessa tiedostot toimitetaan salattuina.**

Jos palautustyö laskutetaan suoraan loppuasiakkaalta, maksuehto on luottotiedoista riippuen joko 15 päivää netto tai ennakkomaksu.

# Palveluntarjoajan valinta – kriittinen päätös

## Tietoturva

- » Tilat, tietojärjestelmät, viranomaishyväksynät, henkilötaustoitukset jne.

## Edellytykset ratkaista sinun ongelmasi

- » Tekniset edellytykset, kokemus, työkalut, menetelmät, sopivat palveluvaihtoehdot, suhteet valmistajiin jne.

## Edellytykset toimittaa vaaditussa aikataulussa

- » Riittävät asiantuntijaresurssit, varaosien saatavuus, tavoitettavuus, säännöllinen yhteydenpito, palveluntarjoajan taloudellinen tilanne, luotettavuus jne.

## Kenen käsissä tietosi ovat

- » Palveluntarjoajalla vai alihankkijoilla?

## Hinnoittelu

- » Läpinäkyvyys, piilokustannukset, varaosat, kirjallinen sitoumus, mitä hinta sisältää jne.

Internet-markkinointi on helppoa - siihen kannattaa suhtautua kriittisesti

# Miksi Ibas Kroll Ontrack?

- **Tietonne ovat luotettavissa käsissä** – laboratorioillamme ja asiantuntijoillamme on viranomaisten turvallisuussertifiointit.
- **Ainutlaatuiset menetelmät** – käytössämme on mm. satoja itse kehitettyjä tiedonpalautusteknologioita ja korvaamaton tekninen dokumentaatio sadoista tuhansista suorittamistamme toimeksiannoista, jotka eivät ole kenenkään muun käytössä. Onnistumismahdollisuutemme tietojenne pelastamiseen on omaa luokkaansa.
- **Reilu hinnoittelu** – asiakkaamme tietää etukäteen, mistä maksaa ja mitä rahallaan saa. Esimerkiksi varaosat, joita tarvitaan rikkiäisten tallennusvälineiden käsittelyyn aina, sisältyvät palautuspalvelumme hintaan ja ne löytyvät omasta varaosavarastossamme lähes poikkeuksetta, joten pääsemme työstämään toimeksiantoanne viiveettä ilman piilokustannuksia.
- **Asiakaskohtainen palvelu** – tilausvaiheessa huomioimme kaikki asiakkaan tarpeet, tarvittaessa teemme jopa asiakaskohtaista tuotekehitystä
- **Yhteistyö maailman johtavien valmistajien kanssa**



# Maailman johtava tiedonpalautuksen asiantuntija

**1.400+** **130+**

Vuotta kokemusta tietojen palauttamisesta yhteensä  
Tietojen palauttamisen asiantuntijaa

Intohimona  
Tietojen palautus

**6**

Tietokonekeskusta

**20**

PB aktiivista dataa

Isot ja turvallisimmat  
tietokonekeskukset

**150.000+**

Varaosaa

ISO-5/Class 100  
Puhdaslaboratoriot

**500.000+**

Tietojen palautusta vuodesta 1987,  
Yli 45.000 uutta joka vuosi

Tietojen palauttamiseen  
pohjautuvaa asiantuntemusta

**30**

Toimipaikkaa

**18**

Laboratoriota

Maantieteellinen kattavuus,  
palveluita 15 eri kielellä

**5PB+**

Pelastettua tiedostoa  
vuosittain

Korkein onnistumis-% tietojen  
palauttamisessa



# Palautamme tietoa mm. seuraavista

Valmistajat		Tietokannat	Käyttöjärjestelmät
<ul style="list-style-type: none"> <li>» 3PAR®</li> <li>» Compellent</li> <li>» DataCore™</li> <li>» Dell®</li> <li>» Drobo™</li> <li>» EMC®</li> <li>» Equallogic®</li> <li>» Hitachi® (HDS)</li> <li>» HP®</li> <li>» IBM®</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Infotrend®</li> <li>» Intel®</li> <li>» Isilon®</li> <li>» NetApp™</li> <li>» NexSAN®</li> <li>» Oracle®/Sun®</li> <li>» Pillar®</li> <li>» Promise®</li> <li>» StorNext®</li> <li>» XioTech®</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» FileMaker®</li> <li>» Interbase®</li> <li>» Lotus® Notes</li> <li>» Microsoft® Exchange</li> <li>» Microsoft® SharePoint®</li> <li>» Microsoft® SQL</li> <li>» Oracle®</li> <li>» Paradox®</li> <li>» Sybase®</li> <li>» Visual FoxPro DBF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» BSD</li> <li>» HP® UX</li> <li>» IBM® AIX®</li> <li>» Linux®</li> <li>» Macintosh®</li> <li>» Microsoft Windows®</li> <li>» NetWare®</li> <li>» Sun™ Solaris™</li> <li>» UNIX™</li> <li>» VAX / VMS</li> <li>» VMware®</li> </ul>
Virtuaalijärjestelmät			
<ul style="list-style-type: none"> <li>» VMware Infrastructure™ 2 ja 3</li> <li>» VMware vSphere™ 4, 5</li> <li>» Virtual Desktop Infrastructure/View</li> <li>» Microsoft® Hyper-V</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» VMware Server™</li> <li>» VMware ESX™</li> <li>» Microsoft® Hyper-V</li> <li>» Citrix XenServer</li> <li>» Oracle® VM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» VMFS</li> <li>» MAC</li> <li>» NTFS</li> <li>» FAT</li> <li>» EXT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» VMware Workstation (kaikki versiot)</li> <li>» Virtual Desktop Infrastructure/View</li> </ul>

## Optiset , sähköiset ja magneettimediat

- » CD-R / CD-RW
- » DVD-R / DVD+R
- » DVD-ROM
- » DVD-RW / DVD+RW
- » Magneto-Opticals (eri formaatit)

- » CompactFlash
- » Memory Stick
- » PC Cards (PCMCIA)
- » SD Media
- » SmartMedia
- » Solid-State Drives
- » USB Flash Drives
- » xD Media

- » RAID, SAN, NAS
- » SCSI, IDE, ATA, SATA, SAS
- » Jaz / Zip, siirrettävät mediat
- » Levykkeet
- » Kaikki nauhatyypit

## Magneettinauhat

- » LTO (kaikki tilavuudet)
- » QIC / ¼"
- » Mini-QIC / Travan
- » 8mm
- » 4mm DAT, DDS, DDS2, DDS3, DDS4
- » CommVault®

- » DLT (kaikki formaatit)
- » AIT, AIT2, AIT3
- » 3480/3490/3490E
- » Ditto
- » DEC TK
- » 9-Track

- » SuperDLT
- » StorageTek® 9840, 9940 series
- » ADR
- » VXA
- » Exabyte 8mm 8200/9500/9700, Mammoth, M2 tape series

## Salausohjelmat

- » CheckPoint™ (Pointsec™)
- » McAfee EndPoint Encryption (Safeboot™)
- » BitLocker™

- » Sophos SafeGuard Easy™
- » PC Guardian™
- » Credent® Mobile

- » Symantec™ PGP
- » Windows EFS
- » TrueCrypt™

# Ibas Kroll Ontrack Oy

Läkkisepäntie 11 A, 00620 Helsinki

Puh. +358 9 2727 210

Fax: +358 9 2727 2121

[fi-ibas@krollontrack.com](mailto:fi-ibas@krollontrack.com)

[www.ibas.fi](http://www.ibas.fi)

