



## Ontrack Tietojen palautus

Ibas Kroll Ontrack on paras mahdollisuutesi saada tietosi takaisin. Meillä on kokemusta sadoista tuhansista tietojen palautuksista yli 30 vuoden ajalta ja syvällistä asiantuntemusta useimmista järjestelmistä. Hyvin usein, kun muut ovat antaneet periksi, me pystymme palauttamaan tiedot onnistuneesti.

**Vaihe 1, Analyysi** – Analysoimme tallennusvälineenne. Analyysin perusteella toimitamme teille tarjouksen, jossa eritellään mahdolliset ratkaisuvaihtoehdot, palvelun hinta sekä toimitusaika. Tarjouksen ohella toimitamme teille luettelon kaikista löytämistämme tiedostoista ja niiden laadusta.

Lue myös yleiset [toimitusehtomme](#) sekä tarkempi [palvelukuvauksemme](#).

**Vaihe 2, Tietojen palautus** – Vastaanotettuaamme kirjallisen hyväksyntänne Vaiheen 1 tarjouksemme, suoritamme tietojen palautustyön. Palautetut tiedostot toimitetaan yleensä ulkoisella kiintolevyllä tai muulla erikseen sovittavalla tallennusvälineellä.

### Erikoistapaukset:

- Jos kyseessä on virtuaalijärjestelmä, vesivaurio, palovaurio tai yli 20 levyaseman / 20 TB monilevyjärjestelmä, ottakaa yhteyttä asiakaspalveluumme.
- Jos tarvitsette tietojen palautusta oikeudellista prosessia varten, pyytäkää lisätietoa asiakaspalvelustamme.

## Tilaaminen

**1. Analyysitilaus:** Täyttäkää seuraavilla sivuilla olevat lomakkeet niin tarkasti kuin mahdollista ja allekirjoittakaa tilauslomake. Lähettäkää lomakkeet skannattuina sähköpostilla osoitteeseemme [fi-ibas@krollontrack.com](mailto:fi-ibas@krollontrack.com). Pakatkaa alkuperäiset lomakkeet tallennusvälineen mukaan.

**2. Pakkaaminen:** Muistakaa pakata tallennusvälineet erittäin huolellisesti. Jos käytössänne ei ole alkuperäispakkausta, käärikkää tallennusvälineen ympärille vähintään 5 cm kerros vaahtomuovia tai muuta tukevaa pakkausmateriaalia ja pakatkaa se tukevaan laatikkoon. Katso [pakkausohje](#).

**3. Kuljetus:** Järjestämme kuljetuksen puolestasi ja lähetämme kuljetusasiakirjat sinulle sähköpostitse. Mikäli haluat huolehtia kuljetusjärjestelyistä itse, lähetä tallennusvälineesi osoitteeseen:

Ibas AS  
Tajevein 1  
N-2206 Kongsvinger  
NORGE

Asiakaspalvelumme auttaa sinua kaikissa aiheeseen liittyvissä kysymyksissä, puh. (09) 2727 210.

## TEKNISET TIEDOT - Analyysi

Lähetätkää täytetty lomake osoitteeseen [fi-ibas@krollontrack.com](mailto:fi-ibas@krollontrack.com). Pakatkaa alkuperäiset lomakkeet tallennusvälineen mukaan. Kirjoittakaa selkeästi ja antakaa niin paljon tietoa kuin mahdollista.

### Järjestelmä

Pöytätyöasema  Kannettava  External Harddisk  Muu

Kiintolevy  Muistikortti tai muistitikku  Muu:

Valmistaja/Malli:  Koko/kapasiteetti:

Toimitatteko tallennusvälineen mukana jotain muuta?

### Käyttöjärjestelmä

Windows, versio:   MacOS, versio:   Linux:

**Asiantuntijamme tarvitsevat mahdollisimman paljon teknistä tietoa löytääkseen teille optimaalisen ratkaisun mahdollisimman nopeasti. Alla antamanne tiedot voivat olla ratkaisevia lopputuloksen kannalta.**

**Kuvaus muistin loogisesta rakenteesta, kuvaus tärkeistä tiedostoista ja hakemistoista:** Ositus eli partitiointi, tiedostojärjestelmä, tiedoston nimi ja polku, tiedostotyyppi, koko.

(Esim. D:\userdata\office\word\offer\*.doc - noin 150 tiedostoa, 10MB dataa.)

Selvitys ongelmasta. Oletko itse yrittänyt ratkaista ongelman? Miten? Onko joitakin ohjelmallisia pelastuskeinoja käytetty? Mitä tapahtui? Miten havaitsit vaurion? Tapahtuiko se kuljetuksen aikana/asennuksen aikana? Poistettiin tiedostoja? Uudelleenasennus? Kerro mahdollisimman tarkasti ongelman synty. Tarkka kuvaus on tärkeä analyysissä.

## TILAUS – Analyysi

Lähetetään täytetty ja allekirjoitettu lomake osoitteeseen [fi-ibas@krollontrack.com](mailto:fi-ibas@krollontrack.com). Pakatkaa alkuperäiset lomakkeet tallennusvälineen mukaan.

### 1. Tilaaja / Laskutusosoite

Asiakas:	
Katuosoite:	
Postinumero ja kaupunki:	
Puhelin:	
Matkapuhelin:	
Sähköposti:	
Jälleenmyyjä:	<input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Kyllä, nimi <input type="text"/>

### 2. Toimitusosoite (jos eri kuin laskutusosoite)

Asiakas:	
Katuosoite:	
Postinumero ja kaupunki:	
Sähköposti:	
Puhelin:	

### 3. Analyysin hinta, sisältää arvonlisäveron (EUR)

Perushinta: 145,00

Palvelussa on seuraavat rajoitukset:

Lisää rasti ruutuun.

- Yksittäinen kiintolevy?  Kyllä
- Takuusinetti rikottu?  Ei
- Tiedostot salattu?  Ei
- Tarvitaanko yksityiskohtainen tekninen raportti?  Ei
- Vesi- tai palovaurio?  Ei

(hintaan lisätään kuljetus-, pakkaus- ja käsittelykulut)

**Huom.:** Yllä olevat hinnat koskevat ainoastaan tietojen palautuspalvelua. Jos (1) ensisijainen tarkoitus ei ole palauttaa tietoja, tai (2) tallennusvälineellä on vesi- tai palovaurioita, tai (3) halutaan yksityiskohtainen tekninen raportti, vauriokartoitus, sähköisen aineiston tutkintaan liittyvä palvelu, turvallisuusjärjestely tms., pyydämme sinua ystävällisesti soittamaan asiakaspalveluumme ja pyytämään hintatarjouksen.

### 4. Vahvistus

Tilaan analyysin edellä mainituille tallennusvälineelle ylläolevaan hintaan. Hyväksyn Tietojen palautusehdot: "[General Terms and Conditions](#)" for Ibas Data Recovery Services - Consumer dated 23<sup>th</sup> November 2011".

Päiväys

Allekirjoitus ja nimenselvennys

### 5. Kuljetustapa

- DHL  Huolehdimme itse