

Hyvä LähiTapiolan asiakas,

Ibas | Kroll Ontrack on maailman johtava tietojen palautukseen liittyvien palvelujen ja tuotteiden toimittaja. Yrityksen puhdaslaboratorioissa suoritetaan vuosittain yli 50 000 toimeksiantoa kaikenlaisille asiakkaille julkishallinnosta ja suuryrityksistä kuluttajiin.

Vahingon sattuessa on tärkeää, ettet itse yritä etkä anna tietokonekorjaamojenkaan yrittää pelastaa tietoja kiintolevyasemastasi. Kiintolevy pyörii tyypillisesti 5 400 - 10 000 kierrosta minuutissa. Jos kiintolevyn luku/kirjoituspää raapii levyä, johon tiedot on tallennettu, pelkkä tietokoneen käynnistysyritys voi tuhota tietosi lopullisesti.

Vastaanotettuasi LähiTapiolalta korvauspäätöksen tietojenpalautuksen korvaamisesta, toimi seuraavien ohjeiden mukaisesti:

Tietojenpalautuspalvelun tilaaminen

1. Irrota kiintolevyasema tietokoneesta. Halutessasi voit pyytää apua kiintolevyn irrottamiseen paikalliselta tietokonekorjaamolta.

2. Tulosta ja täytä Tekniset tiedot -lomake selkeällä käsialalla mahdollisimman kattavasti ja allekirjoita lomake. Mikä tahansa yksityiskohtainen tieto vahingosta ja siihen liittyvistä tapahtumista voi olla ratkaiseva tietojesi palauttamiseksi. Lomake on sivuilla 2 ja 3.

3. Pakkaa kiintolevyasema huolellisesti. Nykyaikaiset tallennusvälineet vaurioituvat herkästi. Pakkaa tallennusvälineesi huolellisesti ja asianmukaisesti, jotta kuljetuksessa ei syntyisi lisävaurioita. Vinkkejä pakkaamiseen on sivulla 4.

4. Lähetä Ibas Kroll Ontrack Oy:lle perille kuljetettuna

- LähiTapiolalta saamasi korvauspäätös
- täytetty ja allekirjoitettu Tekniset tiedot -lomake, sekä
- vaurioitunut kiintolevy.

Huomioithan, että kaikki kolme edellä mainittua ovat välttämättömiä tietojen palautustyön suorittamiseksi. Tarkemmat lähetysohjeet ovat sivulla 5.

Onnistuneen tietojenpalautustyön jälkeen tiedostosi toimitetaan sinulle uudella USB-kiintolevyllä tai muistitikulla. Alkuperäisestä, viallisesta kiintolevystäsi hävitetään kaikki tiedot ehdottoman turvallisesti ja laitteen osat kierrätetään ympäristöystävällisesti. Viallista kiintolevyäsi ei palauteta sinulle takaisin.

TEKNISET TIEDOT -lomake

Vahinkoviite: _____ (Löydät vahinkoviihteen korvauspäätöksestä)

Yhteystiedot / palautettujen tiedostojesi toimitusosoite

Nimi: _____

Katuosoite: _____

Postinumero ja -toimipaikka: _____

Matkapuhelinnumero: _____

Sähköposti: _____

Kiintolevyn / järjestelmän tiedot

Tallennusväline:

Yksittäinen kiintolevy RAID-levyjärjestelmä, taso _____

Valmistaja ja malli: _____ Koko/kapasiteetti, GB: _____

Käyttöjärjestelmä:

Windows, versio: _____ Mac OS, versio: _____

Linux, versio: _____ Muu, mikä: _____

Salaus:

Jos kiintolevy on salattu erillisellä salausohjelmalla, mikä ohjelma ja ohjelmaversio _____

Käyttäjätunnus: _____ Salasana: _____

Kuvaus vauriosta:

Käynnistyykö kiintolevy? Kyllä Ei

Pitääkö kiintolevy poikkeavaa ääntä käynnistyessään? Kyllä Ei

Tunnistaako tietokoneen käyttöjärjestelmä kiintolevyn? Kyllä Ei

Toimiiko tietokone jotenkin tavallisesta poikkeavasti? Kyllä Ei

Jos kyllä, kuvaile miten: _____

Onko kiintolevy pudonnut tai saanut kolhun? Kyllä Ei

Onko tietokone altistunut ylijännitteelle (esim. ukkonen) tai sähkökatkokselle? Kyllä Ei

Onko kiintolevy kärsinyt vesivahingosta? Kyllä Ei

Onko kiintolevy kärsinyt palovauriosta? Kyllä Ei

Onko tietokoneessa ajan tasalle päivitetty virustorjuntaohjelma? Kyllä Ei

Mikä virustorjuntaohjelma? _____

Onko tietokoneeseen ladattu tiedostoja internetistä, asennettu uusia ohjelmia tai ohjelmapäivityksiä juuri ennen tietojen menetystä? Kyllä Ei

Mitä tiedostoja tai ohjelmia? _____

Onko tietojen palauttamiseksi tehty jotain toimenpiteitä? Kyllä Ei

Mitä toimenpiteitä? _____

Kuvaus tärkeistä tiedostoista ja hakemistoista, kuvaus muistin loogisesta rakenteesta: Tiedoston nimi ja polku, tiedostotyyppi, koko, ositus eli partitiointi, tiedostojärjestelmä. (Esim. D:\userdata\office\word\offer*.doc)

Kuvaile omin sanoin, minkälaisessa tilanteessa tiedot katosivat

Vakuutan edellä antamani tiedot oikeiksi, annan Ibas Kroll Ontrack Oy:lle ja sen konserniyhtiöille oikeuden kiintolevy(i)llä olevien tietojen ja tiedostojen käsittelyyn niiden palauttamistoimenpiteiden suorittamiseksi ja hyväksyn, että lähettämäni viallista kiintolevyä ei palauteta minulle toimenpiteiden jälkeen takaisin.

_____ Paikka ja aika

_____ Kiintolevyn omistajan allekirjoitus ja nimenselvennys

PAKKAUSOHJE

Kuljetusvaurioiden välttämiseksi kiintolevy pitää pakata siten, ettei se altistu staattiselle sähkölle, kosteudelle eikä iskuvaurioille.

1. Irrota kiintolevyasema tietokoneesta tai pyydä asiantuntevaa henkilöä irrottamaan se puolestasi.
2. Pakkaa kiintolevy huolellisesti seuraavien ohjeiden mukaan:
 - Jos käytettävissäsi on kiintolevyjen kuljettamiseen tarkoitettu pehmustettu pakkaus, käytä sitä. Muussa tapauksessa:
 - Pakkaa kiintolevy tukevaan pahvilaatikkoon tiiviisti siten, että se ei pääse liikkumaan kuljetuksen aikana. Käytä pahvilaatikkoa, jossa kiintolevyn ympärille mahtuu vähintään 10 cm pehmustetta.
 - Pehmusteina suosittelemme käytettäväksi styroksia tai vaahto- tai kuplamuovia. Rypistetty sanomalehti EI ole suositeltava pakkausmateriaali.
 - Älä missään tapauksessa lähetä kiintolevyä pelkässä kirjekuoressa, edes pehmustetussa.
 - **HUOM!** Muista pakata korvauspäätös sekä täytetty ja allekirjoitettu Tekniset tiedot -lomake pakkaukseen.
3. Kiinnitä pakkaukseen ”Helposti särkyvää” -tarra ja tutustu lähetysohjeeseen seuraavalla sivulla.
4. Lähettäjänä olet vastuussa siitä, että pakkaus kestää kuljetuksen. Hyvin pakattu lähetys on tärkeä askel onnistuneeseen tietojenpalautustulokseen!

Esimerkki kiintolevyn pakkaamistavasta



LÄHETYSOHJE

Lähetä korvauspäätös, Tekniset tiedot -lomake ja kiintolevy hyvin pakattuna käyntiosoitteeseen

Ibas Kroll Ontrack Oy
Läkkisepäntie 11 A
00620 Helsinki

Paketti tulee lähettää suoraan käyntiosoitteeseen, **PERILLE KULJETETTUNA.**

Tee pakettiosoitteeseen ainakin seuraavat merkinnät:

1. Lähettäjä: **oma nimesi ja osoitteesi**
2. Vastaanottaja: **Ibas Kroll Ontrack Oy, Läkkisepäntie 11 A, 00620 Helsinki, puhelinnumero (09) 2727 210**
3. Rastita palvelusta **Ovelle paketti**.
4. Rastita lisäpalveluista **Helposti särkyvä**.
5. Lähetyksen sisältö: **Kiintolevy**

Esimerkki Itellan pakettiosoitteesta:

 Kotimaan pakettiosoitteeksi Inrikes paketadresskort			
Lähettäjä Avsändare		Lähetyksen nro Lähetystunnus Försändelsekod J JFI 000004 00004910001 Seuranta lähetystunnuksella. Uppföljning med försändelsekod www.posti.fi	
Vastaanottaja Adressatör		Palvelut (rastita) Tjänster (kryssa för) Tilläggstjänster kryssa för (se servicens färgsymbol)	
(Päivisin På dagarna)		<input type="checkbox"/> Ovelle-paketti <input type="checkbox"/> Till dörren -paket <input type="checkbox"/> Rullakkokuljetus <input type="checkbox"/> Rullpalltransport	
Lisäpalvelut Valitse lisäpalvelut rastittamalla (katso palvelun väritunniste)		<input type="checkbox"/> Noudetaan postista Hämtas från posten <input type="checkbox"/> Postipaketti <input type="checkbox"/> Postpaket	
Postiennakko Postförskott euro		<input type="checkbox"/> Helposti särkyvä (erilliskäsittävä) <input type="checkbox"/> Ömtåligt (specialhantering)	
Tilinro Kontonr		<input type="checkbox"/> Kirjaaminen <input type="checkbox"/> Rekommendation	
Viitenro Referensnr		<input type="checkbox"/> Aamujakelu <input type="checkbox"/> Morgonutdelning	
Monipakettilähetys Multipaketsändring kpl yhteensä st. totalt		<input type="checkbox"/> Jakelu sovitusti <input type="checkbox"/> Utdelning vid överenskommen tidspunkt	
Sisältö Innehåll		<input type="checkbox"/> Vastaanottajan nimiledon tallennus <input type="checkbox"/> Lagring av mottagarens namnuppgift	
Paino Vikt		<input type="checkbox"/> Lauantaijakelu <input type="checkbox"/> Lördagsutdelning	
Pitkä lähetys Lång försändelse		<input type="checkbox"/> Suuri lähetys <input type="checkbox"/> Stor försändelse	
Lisätiedot Tilläggsuppgifter		Päivämäärä ja Itellan edustajan allekirjoitus sekä nimen selvennys Datum och underskrift av Itellas representant samt namnförtydligande	
. 20 kg		Kuitti lähettäjälle Avsändarens kvitto	

Säästä kuitit lähetyksestä.