

## DATA RECOVERY SERVICES

Kroll Ontrack Nederland biedt de Ontrack Data Recovery Services aan voor gegevensdragers waarvan de data niet meer toegankelijk zijn.

### Kroll Ontrack Consumer economy fixed price data recovery.

Een echte Kroll Ontrack inlab data recovery voor consumenten die hun foto's/digitale beelden, video's, muziek, familie documenten, vertrouwelijke en persoonlijke documenten denken kwijt te zijn. No fix No pay: Een fix wordt gedefinieerd als meer dan 80% van de data en/of het terughalen van de door de klant als kritische data aangemerkte bestanden. De verwachte doorlooptijd is 15 werkdagen zijn. Als we de data kunnen herstellen is de klant het volledige bedrag voor de recovery verschuldigd.

Het proces bestaat uit twee stappen:

**Analyse:** Het opslagmedium wordt na ontvangst door de ingenieurs onderzocht om de aard van het probleem en de ernst van de beschadiging vast te stellen. Zodra de analyse is afgerond zullen ontvangt u het Ontrack® Verifile™rapport met de analyseresultaten per email. De unieke web-applicatie Ontrack® Verifile™ stelt u in staat om vooraf een compleet overzicht te krijgen van de toestand van uw bestanden.

**Recovery:** Kroll Ontrack ingenieurs repareren en recoveren de gegevens met gebruikmaking van meer dan 120 gepatenteerde tools. Door onze jarenlange ervaring, unieke tools en technische expertise zijn wij in staat om in veel gevallen een groot deel van de data te redden. De herstelde data wordt afgeleverd op een nieuw opslagmedium (externe harde schijf, CD, DVD) en met TNT verzonden.

Kroll Ontrack maakt een voorbehoud ten aanzien van de tijdsduur van de werkzaamheden voor het geval de omvang van de databestanden van de opdrachtgever of de technische problemen uitzonderlijk zijn. Voor verdere beschrijving van deze serviceniveaus, zie de Algemene Voorwaarden Ontrack Recovery Services

Als het resultaat van het werk dat door Kroll Ontrack wordt uitgevoerd, dient te worden gebruikt als **wettelijk bewijsmateriaal in een rechtzaak**, dan zou u niet een Data Recovery moeten afspreken, maar in plaats daarvan **Computer Forensics**. Een afzonderlijke overeenkomst is hiervoor vereist. Voor meer informatie en uitleg hierover verzoeken wij u contact met ons op te nemen. De informatie die van elektronische gegevensdragers wordt teruggewonnen en die als bewijsmateriaal in een wettelijke context moet worden gebruikt, moet in een zorgvuldig gedocumenteerde procedure worden teruggewonnen. De methodes en de procedures moeten herkenbaar zijn vanaf het eerste punt van terugwinning tot aan het uiteindelijke herstel.

Hoe nu verder:

#### 1. Het laten uitvoeren van de Recovery

U vult het Orderformulier in. Het formulier "Technische informatie" moet zoveel mogelijk worden ingevuld met zoveel mogelijk gegevens. Fax een kopie van elk naar Kroll Ontrack en sluit de originele formulieren bij de gegevensdragers in.

#### 2. Verpak de gegevensdrager goed

De moderne gegevensopslagmedia zijn geavanceerde en gevoelige instrumenten met marginale tolerantie. Onzorgvuldige behandeling tijdens het transport zal extra schade aan de gegevensdrager of de data toebrengen. Verpak daarom het medium goed alvorens het te verzenden. Indien u nog over de originele verpakking beschikt, verzoeken wij u deze te gebruiken. Verpak anders de gegevensdrager in een anti-statische zak, dan 10 cm schuimrubber of andersoortig stevig materiaal. Verpak het daarna in een kartonnen doos. Verpak de doos nog eens in 10 cm schuimrubber en daarna weer in een grotere kartonnen doos.

#### 3. Het transport

Kroll Ontrack verzorgt een pickup door de koerier

Mocht u vragen of hulp nodig hebben met betrekking tot het beste vervoer of het invullen van formulieren, neemt u dan contact met ons op. De klantenservice is altijd bereikbaar. Zie ook onze website [www.ontrackdatarecovery.nl](http://www.ontrackdatarecovery.nl) voor verdere informatie over onze diensten en advies in geval van dataverlies.

Met vriendelijke groet.

Kroll Ontrack Netherlands  
Data recovery | Data destruction | eDiscovery

FOZ Building 4th Floor Unit 4  
Gustav Mahlerlaan 310-D  
1082 ME AMSTERDAM

T: +31 20 3013300 | F: +31 20 3013301 | Mobile: +31 6 38925560  
[info@krollontrack.com](mailto:info@krollontrack.com)

**ORDERFORMULIER DATA RECOVERY SERVICES - VERTROUWELIJK**

Vul het formulier in, scannen en emailen naar [info@krollontrack.nl](mailto:info@krollontrack.nl) kan ook. Sluit origineel zonder de creditcard gegevens in bij uw gegevensdrager in de verpakking.

**1. Contactgegevens**

|                 |  |                                |
|-----------------|--|--------------------------------|
| Klantnummer:    |  | Factuur gegevens indien anders |
| Firmanaam:      |  | Firmanaam:                     |
| Straat:         |  | Straat:                        |
| Postcode:       |  | Postcode:                      |
| plaats:         |  | plaats:                        |
| Telefoon:       |  | Telefoon:                      |
| Fax:            |  | Fax:                           |
| KvK #:          |  | Purchase order #               |
| BTW#:           |  |                                |
| Contactpersoon: |  | Contactpersoon:                |
| Mobiel:         |  | Mobiel:                        |
| Direct phone    |  | Direct phone                   |
| E-mail:         |  | E-mail:                        |

**2. Gewenste servicelevel, de prijs van de analyse en indicatie prijs recovery (€ ex BTW)**

Voor minder complexe schades: €595,= inclusief BTW (491,74 ex BTW). Daarbij moet worden gedacht aan schades waarbij de harde schijf niet hoeft te worden geopend, beschadigde enkelvoudige, externe elektronische componenten, minder dan 40 read errors, haperende mechanische of elektronische componenten, logische software schades zonder handmatige interventie.

Anders slechts € 995,= inclusief BTW (€ 822,31) ex BTW.

Prijzen zijn inclusief een nieuw opslagmedium waarop de herstelde gegevens worden terug geleverd. Alles inbegrepen dus geen verrassingen met extra kosten voor onderdelen. No fix only shipping: Als we meer dan 70% van de data kunnen herstellen is de klant het volledige bedrag voor de recovery verschuldigd. Anders alleen de verzendkosten €25,= inclusief BTW (€20,66 ex BTW).

Let op: De bovengenoemde prijzen gelden uitsluitend voor een normale recovery. Als (1) de primaire bedoeling niet is de gegevens terug te winnen, of (2) de gegevensdragers door water of brand zijn beschadigd, of (3) een gedetailleerd technisch rapport, schade evaluatie, forensische hulp, extra veiligheidsmaatregelen of iets dergelijks worden verlangd, dan verzoeken wij u vriendelijk contact met ons op te nemen voor een nadere prijsopgave.

**3. Gelieve hieronder de wijze van betaling kenbaar te maken.**

De kosten voor de Ontrack Data Recovery Analyse worden, in geval u besluit de data door ons te laten recoveren, toegevoegd aan de uiteindelijke data recovery kosten. U zult dan een factuur ontvangen inclusief de analyse kosten. Mocht u uiteindelijk om wat voor reden besluiten de data niet laten te recoveren, dan worden de analyse kosten alsnog separaat in rekening gebracht. In geval van **particuliere aanvragen** dienen deze totale kosten, na toezending van onze pro forma factuur, vooruit betaald te worden. Er wordt geen begin gemaakt met de data recovery werkzaamheden indien geen betaling voor de data recovery is ontvangen. De door ons vermelde prijzen zijn **exclusief BTW**.

Gelieve hieronder uw betaalwijze aan te geven:

- Vooruit betaling door overschrijving:  
 Rabobank  
 Rekening nr.: 1189.24.516  
 SWIFT: RABONL2U, IBAN: NL95RABO0118924516

**4. Bevestiging**

Hierbij bevestig ik onze order voor een Analyse van de ingesloten gegevensdrager. Ik heb kennis genomen van de Algemene Voorwaarden. Artikel 9 in het bijzonder.

Plaats: \_\_\_\_\_  
 Datum: \_\_\_\_\_  
 Handtekening: \_\_\_\_\_

**ORDERFORMULIER TECHNISCHE INFORMATIE- VERTROUWELIJK**

Om in staat te zijn uw probleem efficiënt op te lossen, verzoeken wij u vriendelijk dit formulier in te vullen met zoveel mogelijk gegevens. Alle informatie met betrekking tot het verlies van data voor, gedurende of na het verlies kan van vitaal belang zijn. Fax dit formulier naar Kroll Ontrack +31(0)23 5673031. Gelieve HOOFDLETTERS te gebruiken en meerdere pagina's indien nodig.

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Type opslagmedium</b></p> <p><input type="checkbox"/> Hard disk<br/> <input type="checkbox"/> DVD/CD<br/> <input type="checkbox"/> Diskette<br/> <input type="checkbox"/> Tape<br/> <input type="checkbox"/> ZIP/JAZ/MO<br/> <input type="checkbox"/> memory card<br/> <input type="checkbox"/> Overig; _____</p> <p>Aantal units: _____<br/>                 Type/model: _____<br/>                 Grootte/Capaciteit: _____ GB<br/>                 RAID Controllerinformatie: _____</p> <p><b>Type device</b></p> <p><input type="checkbox"/> Externe harddisk<br/> <input type="checkbox"/> Personal computer, Laptop, Desktop<br/> <input type="checkbox"/> Server<br/> <input type="checkbox"/> Multi drive systeem (SAN NAS RAID etc.)<br/> <input type="checkbox"/> anders</p> | <p><b>Operating Systeem</b></p> <p><input type="checkbox"/> Windows, Versie: _____<br/> <input type="checkbox"/> Mac OS, Versie: _____<br/> <input type="checkbox"/> Linux: _____<br/> <input type="checkbox"/> Unix: _____<br/> <input type="checkbox"/> Vmware: _____<br/> <input type="checkbox"/> NetWare, Versie: _____<br/> <input type="checkbox"/> Overig: _____</p> <p><b>Encryptie</b></p> <p>Gegevens zijn versleuteld met: _____<br/>                 Versie: _____</p> <p>Contactpersoon voor username/password</p> <p>Naam : _____<br/>                 Telefoonnummer: _____<br/>                 E-mail: _____</p> |
|---|--|

In geval van vreemde / oude systemen kunnen wij de controller, drive, documentatie of software nodig hebben.

Heeft u zoiets bijgesloten?  Nee,  Ja, \_\_\_\_\_

**Gelieve de structuur van de gegevensdragers te beschrijven en geef naam en het pad van de meest kritische data/ belangrijke files en mappen:** Geef aantal partitions aan en type filesystems. Geef de belangrijkste datafiles aan alsmede data folders met een zo goed mogelijke mappenstructuur, filenaam, type file en geschatte grootte.

*(Voorbeeld: D:\userdata\office\word\ofers\*.doc - approximately 150 files, 10 MB aan data).*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Beschrijf zo goed mogelijk het probleem. Is er iets gedaan om het probleem te verhelpen? Zo ja, leg zo goed mogelijk uit wat er is gedaan. Is er enig softwaresysteem gebruikt om het probleem op te lossen?**

Hoe is het probleem ontdekt? Wat zijn de symptomen? Wat is er gebeurd? Deed het probleem zich voor na transport? Wissen van files? Nieuwe installatie? Geef een zo goed mogelijke stapsgewijze beschrijving van wat er gebeurd is vanaf het moment dat het probleem zich voordeed. Een goede omschrijving is belangrijk om een zo goed mogelijk analyserapport te schrijven.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---