

# Zo redden wij uw data!

Dankzij onze geautoriseerde partnerovereenkomst met Kroll Ontrack ontvangt u snellere service!

**NB!** Leg dit document bij uw harde schijf wanneer u deze opstuurt naar Kroll Ontrack.



## Stap 1: Gratis advies

- Onze klantenservice is 24/7 bereikbaar: bel 0800 5 765 565.
- Wanneer u wilt dat wij contact met u opnemen kunt u hiervoor het data recovery aanvraag formulier invullen, dan wij nemen tijdens onze reguliere openingstijden zo snel mogelijk contact met u op.
- Onze klantenservice zal u vragen naar de oorzaak van het probleem, om welk soort opslagmedium het gaat, wat voor soort gegevens er zijn opgeslagen en om welke hoeveelheid het gaat, en hoe snel u de data weer nodig heeft.
- U wordt geïnformeerd over verschillende serviceniveaus en analyseprijzen, en er wordt een schatting gegeven van de prijs van de voor u specifieke data recovery.
- Als u ons voor uw data recovery wilt inschakelen sturen wij u een bestelformulier.



## Stap 2: Verzending

- Kroll Ontrack verzorgt een pickup bij het door u gewenste adres.
- Ter voorkoming van transportschade is het belangrijk dat uw verzending goed verpakt is zodat de producten goed beschermd zijn. Originele verpakkingen zijn het best, maar indien dit niet mogelijk is kunt u de verzending met noppenfolie en verfrommeld krantenpapier verstevigen en beschermen. Lees onze verpakkingsinstructies
- Verpak uw apparaat liever extra goed dan niet goed genoeg. Twijfelt u over de verpakking kunt u altijd contact met ons opnemen.



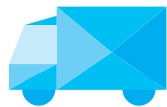
## Stap 3: Analyse

- Kroll Ontrack begint de data recovery conform het door u gekozen servicelevel.
- Het eerste dat we doen is het onderzoeken van het opslagmedium om het probleem en de omvang ervan vast te stellen. Elke data recovery is anders en verschilt afhankelijk van het type opslagmedium, de opslagcapaciteit, bestandstypen en het besturingssysteem.
- Tijdens de analyse wordt bepaald in hoeverre dataherstel mogelijk is. Er wordt een schriftelijk rapport opgesteld waarin beschreven wordt welke oplossingen er zijn, en de prijs en levertijd van deze oplossingen.



## Stap 4: Data recovery

- Na ontvangst van het rapport en de offerte besluit u of u door wilt gaan en een data recovery wilt laten uitvoeren. Zodra u onze offerte accepteert vervolgen wij ons werk met het herstellen van uw gegevens.
  - Voor defecte opslagmedia die reserveonderdelen nodig hebben, hebben wij de benodigde onderdelen gewoonlijk op voorraad. Mocht dit niet het geval zijn hebben wij toegang tot Kroll Ontrack's wereldwijde magazijnen voor reserveonderdelen. Alle benodigde onderdelen zijn natuurlijk bij de prijs inbegrepen.
  - Wij bieden de volgende serviceniveaus:
    - **Premium:** Al het werk wordt verricht tijdens kantooruren. Normaliter zijn uw gegevens binnen vijf werkdagen leverbaar.\*
    - **Priority:** Al het werk wordt verricht tijdens kantooruren. Met priority. Normaliter zijn uw gegevens binnen 2 tot 3 vijf werkdagen leverbaar.\*
    - **Emergency:** Dit is het hoogste servicelevel voor analyse en dataherstel. Wij beginnen de analyse meteen na ontvangst van de apparatuur en werken 24/7 aan één stuk door tot de analyse en/of de recovery compleet is.\*
- \* Particulier: Al het werk wordt verricht tijdens kantooruren. Normaliter zijn uw gegevens binnen 15 werkdagen leverbaar.
- \* Grote hoeveelheden data of zware schade en problemen kunnen de levertijd beïnvloeden.



## Stap 5: Uitlevering aan de klant

- De herstelde data ontvangt u retour op het in het rapport aangegeven opslagmedium (externe harde schijf, CD, DVD, tape, etc.).
- Voor de zekerheid bewaren we een back-up van de data 20 dagen of optioneel langer.
- Indien gewenst wordt de data versleuteld.
- Heeft u na ontvangst van uw nieuwe harde schijf nog vragen, neem dan direct contact op met onze klantenservice. **Bel 0800 5 765 565.**

We werken samen met Kroll Ontrack—  
zorg ervoor dat uw deze code vermeld :

### CONTACT:

Kroll Ontrack Nederland  
T: 0800 5 765 565

[info@krollontrack.nl](mailto:info@krollontrack.nl) | [www.krollontrack.nl](http://www.krollontrack.nl)

 **Kroll Ontrack**<sup>®</sup>  
Authorised Partner