

## Vilkår vedrørende datarekonstruksjon fra Reconsult Dataredning / DEV AS.

Disse vilkårene gjelder for Reconsult Dataredning / DEV AS (heretter Reconsult) sin tjeneste bestående av analyse og rekonstruksjon. Den juridiske enhet som bestiller tjenesten hos Reconsult refereres heretter som "oppdragsgiver".

### Analyse

I første fase analyseres mediet med henblikk på å kartlegge problem og skadeomfang. På bakgrunn av denne analysen kartlegges mulighetene for rekonstruksjon, tidsrammer og kostnad. Analysen resulterer i en rapport/tilbud som normalt leveres per e-post. For private kunder er analysen normalt gratis men dersom forseglingen på mediet er brutt, ved vann og brannskader eller ved ekspress service vil det tilkomme en kostnad i forbindelse med analysen. For medier med forpakning/kabinett vil dette bli åpnet og forpakningen/kabinettet vil bli kassert. Om Reconsult påtar seg å utføre analyse av et eller flere medier er det ingen garanti for at datarekonstruksjon er mulig. Reconsult gir ingen garanti for brukbarheten av rekonstruerte data, selv om data fremstår som fullstendig korrekte. Oppdragsgiver er klar over at eventuelle forsøk på egen reparasjon - DIY (Do It Yourself ) av lagringsmedium forut for mottak hos Reconsult - kan ha medført skade som påvirker sluttresultatet. Oppdraget er basert på den informasjon som er oppgitt i skjema for innsending av harddisk. For bedriftskunder gjelder følgende priser for analyse: NOK 1000,- eks. mva. pr. medium. Ved ekspress service gjelder følgende priser for både privat og bedriftskunder: Grunngebyr: NOK 5 000,- eks. mva. + NOK 2 500,- eks. mva. pr. ekstra medium.

### Service nivå og behandlingstid

Reconsult har to servicenivåer; Standard og Ekspress og skiller mellom bedrift og privat kunder med tanke på behandlingstid og pris.

**Standard:** Arbeidet utføres i kontortid (hverdager mellom kl. 09:00 - 1700) og følger normal prioriteringsrekkefølge. Forventet leveringstid av analyseresultatet er 1-3 virkedager (bedriftskunde) og 4-8 virkedager (privatkunde). Forventet leveringstid er ikke det samme som garantert leveringstid. Reconsult tar forbehold om lengre leveringstid ved forhold som ligger utenfor Reconsult sin kontroll.

**Ekspress:** Reconsult starter oppdraget umiddelbart etter mottak av enheten(e). Det arbeides kontinuerlig med nødvendige ressurser inntil oppdraget er utført. Forventet leveringstid av analyseresultatet er innen 5-10 timer etter at Reconsult har mottatt enheten(e). Forventet leveringstid er ikke det samme som garantert leveringstid. Reconsult tar forbehold om lengre leveringstid ved forhold som ligger utenfor Reconsult sin kontroll.

Ved ekspress service tilkommer et ekspressgebyr på NOK 5 000,- eks. mva. For multidisksystemer og lignende kommer NOK 2 500,- eks. mva. i tillegg pr ekstra disk utover disk 1. Utføres arbeidet utenfor kontortid eller i helgen tilkommer ekstrakostnader som belastes oppdragsgiver. Disse ekstrakostnadene blir avtalt med oppdragsgiver og settes pr. case. Bestilling av ekspressbehandling må avtales spesielt, slik at Reconsult kan gjøre nødvendige forberedelser. For begge servicenivå regnes leveringstid fra enheten(e) har ankommet lokalene til Reconsult. Leveringstid inkluderer ikke transporttid, herunder tidsbruk som følge av problemer under transport.

### Rekonstruksjon

På bakgrunn av analysen og den avtale som er inngått med kunden etter analysen, iverksetter våre teknikere rekonstruksjonsarbeidet. Kunden vil bli informert om status for oppdraget og eventuelle avvik fra tid og kostnadsestimat.

Kopi av ønskede data kopieres ut til kunden på ønsket lagringsmedium. Overstiger størrelsen på data 4 GB må kunden selv stille med egnet medium. Reconsult kan på vegne av kunde, fremskaffe alternative løsninger for dette. Reconsult aksepterer kun nye ubrukte medier til dette formålet. Med mindre annet er særlig avtalt vil Reconsult beholde den innleverte enheten(e) etter at oppdraget er utført.

Hvis datarekonstruksjonen er et juridisk anliggende, og eller data fra rekonstruksjonen skal benyttes som bevis i en sivil eller strafferettslig rettssak, skal Reconsult i forkant informeres om dette, og saken vil bli behandlet som et dataetterforskningsoppdrag.

## Betalingsbetingelser

Med mindre annet er avtalt gjelder forskuddsbetaling for hele oppdraget, herunder eventuelt ekspresgebyr, rekonstruksjon, frakt og emballasje. Ved utsendelse av data og/ eller retur av originalmediet må oppdragsgiver dekke frakt og emballasje. Dette beløper seg til NOK 300,- inkl. mva. pr disk for sending i posten. Ønsker oppdragsgiver andre forsendelses måter gjelder egne priser som blir gitt på forespørsel. Offentlige institusjoner og kommuner innvilges normalt 30 dager netto kreditt. Våre partnere innvilges normalt 10 dagers netto kreditt. For alle bedriftskunder vil det bli gjennomført en standard kredittsjekk og kredittvurdering. Oppdragsgivere som består denne kredittvurderingen blir innvilget 10 dagers netto kreditt. For privatpersoner, enkeltmannsforetak, NUF/Ltd selskaper og lag/ foreninger vil forhåndsbetaling alltid gjelde uten unntak. For alle privatkunder gjelder en umiddelbar betalingsfrist. Dersom det er ønskelig er det mulig å betale for oppdraget med alle typer kredittkort via vår samarbeidspartner Paypal eller via terminal på kontoradresse.

Reconsult tilbyr alle våre private kunder en "no cure – no pay" policy. Denne innebærer at dersom Reconsult ikke lykkes med å rekonstruere noe data ifra enheten(e) vil ikke oppdragsgiver bli fakturert for rekonstruksjon forsøk(ene). Dette vil ikke gjelde dersom enheten(e) er blitt åpnet / garantiforseglingen er brutt før Reconsult mottar enheten(e) eller at rekonstruksjon er basert på et avtalt forsøk på rekonstruksjon av data. I disse tilfellene vil prisen for fysisk dataredning og/eller avtalt pris gjelde uansett resultat. Fraktkostnader for retur av enheten(e) og emballasje er ikke inkludert i denne policyen. Bedriftskunder vil i et slikt tilfelle kun betale for analysen og eller avtalte beløp for arbeidet.

## Taushetsplikt, datasikkerhet og konfidensialitet

Reconsult sitt personell er pålagt alminnelig taushetsplikt om de forhold de blir kjent med gjennom arbeidet. All informasjon som partene utveksler, eller på annen måte får kjennskap til under utførelsen av arbeidet, skal holdes konfidensielt og ikke overføres til tredjemann uten samtykke fra den annen part, med mindre dette er avtalt eller informasjonen er alminnelig kjent. Reconsults arbeid er i henhold til gjeldende lovgivning for personopplysninger og informasjonssikkerhet. Reconsult sine rutiner rundt datasikkerhet er regulert av NS-ISO 17799 og forskrifter rundt god sikkerhetspraksis. Reconsult har rollen som databehandler og skal ivareta kravene i Personopplysningsloven nr. 2000-04-14 kapittel 2 § 8 til 13. når disse kommer til anvendelse. Reconsult er også forpliktet til konfidensialitet rundt informasjon med mindre plikt til utlevering av data er pålagt etter lov og forskrift.

Alle ansatte i Reconsult har undertegnet taushetserklæring og har vært gjenstand for en omfattende bakgrunnsundersøkelse for å sikre integritet og konfidensialitet for våre kunder. Reconsult bekrefter at arbeidsdokumenter, rapporter, temporære og endelig datakopier fra oppdraget (både elektronisk og "hardcopy") oppbevares forsvarlig i egnet safe, lokalisert i våre lokaler, og at tilgang bare blir gitt til de som er knyttet til oppdraget. Alle elektroniske kopier er sikret med kryptering og kan kun leses av databehandler. Utover dette skal tilgang bare gis etter godkjenning fra oppdragsgiver. Eventuelle dokumenter utlånt fra oppdragsgiver vil bli oppbevart tilsvarende. Det skal foreligge aksept fra definerte kontaktpersoner på dokumenter som tillates utlånt. Disse skal returneres når oppdraget er ferdigstilt. Taushetsplikten, og plikten om hemmeligholdelse skal også gjelde etter at avtalen er avsluttet. Andre sikkerhetstiltak kan iverksettes på forespørsel. Oppdragsgiver har informasjonsplikt ovenfor Reconsult, og skal til enhver tid informere vårt personell om sine sikkerhetsregler. Oppdragsgiver skal også pålegge egne ansatte taushetsplikt om forhold hos Reconsult som ikke er offentlig kjent. Begge parter har rett til å kreve at den annen part underskriver egen taushetserklæring.

## Kontortid

Kontortid er hverdager mellom 09.00-17.00. En vakttelefon forbehold offentlige institusjoner og bedriftskunder er åpent 24 timer i døgnet alle årets dager.

## Ansvarsfordeling

Det er oppdragsgiver sitt ansvar å underrette og innhente nødvendig fullmakt fra eventuell tredjepart dersom dette er nødvendig for Reconsult sin utførelse av oppdraget. Det er oppdragsgiver sitt ansvar å gi alle nødvendige opplysninger om risiko etc. til nevnte tredjepart.

## Forhold til tredjepart

Med tredjepart menes andre selskaper/personer utover Reconsult og oppdragsgiver som kan tenkes å ha interesse av, eller blir berørt av oppdraget. Reconsult vil utelukkende forholde seg til oppdragsgiver dersom ikke annet er avtalt.

## Eiendomsrett

Alle produserte resultater som følge av oppdraget er oppdragsgiver sin eiendom, med mindre annet er avtalt. Egenutviklede produkter, metodikk og tekniske løsninger Reconsult måtte bruke for å løse oppdraget er Reconsult sin eiendom.

## Feil og mangler

Reconsult har ansvaret for kvaliteten på resultatet i henhold til de krav det er rimelig å stille på grunnlag av faglig dyktighet hos de ressurspersonene som utfører oppdraget. Oppdragsgiver er ansvarlig for å legge forholdene til rette for personer fra Reconsult som skal utføre oppdraget, slik at det ikke skal være til hinder for å levere kvalitet som forventet til den tid som er planlagt i henhold til avtalen.

## Force majeure

Skulle oppfyllelse av denne avtalen bli vanskeliggjort ved en ekstraordinær situasjon som ligger klart utenfor partenes kontroll, foreligger ikke mislighold av den aktuelle avtale så lenge den ekstraordinære situasjonen vedvarer. Den part som vil påberope seg force majeure skal omgående gi den annen part skriftelig varsel om force majeure situasjonen.

## Heving / Oppsigelse

Opphevelse av avtalen kan skje etter reglene i norsk lov og eventuelle erstatningsspørsmål avgjøres på samme måte. Ved opphevelse har Reconsult plikt å fullføre påbegynt arbeide i henhold til hva som er avtalt

## Tvister og erstatning

Eventuelle tvister mellom partene om inngåelse, forståelse eller gjennomføring av avtalen skal søkes løst gjennom forhandlinger med god vilje. Fører forhandlingene ikke frem, er partene enige om å løse tvisten ved voldgift etter reglene i Tvistemålslovens kap. 32. Voldgiftsforhandlingene skal avholdes i Oslo. Reconsult er ikke erstatningsansvarlig for konsekvenstap og følgeskader i forbindelse med levering av denne avtalen. Ved grov mislighold kan Reconsult stilles økonomisk ansvarlig for dokumenterbare tap hos oppdragsgiver. Dette tapet er oppad begrenset til det aktuelle oppdrags størrelse.