



## Generelle forretningsbetingelser for Ibas Remote Datarekonstruksjon av 23. November 2011

Forretningsbetingelsene gjelder Ibas AS (Tajeveien 1, 2211 Kongsvinger, heretter kalt Ibas) sin tjeneste Remote Datarekonstruksjon - bestående av Oppkobling, Analyse og Rekonstruksjon. Den juridiske enhet som bestiller tjenesten hos Ibas refereres heretter som "Oppdragsgiver".

### 1. Datasikkerhet og konfidensialitet

Ibas ivaretar databehandling og informasjonssikkerhet i henhold til gjeldende lovgivning for personopplysninger og datasikkerhet. Som databehandler vil Ibas særskilt ivareta kravene i Personopplysningsloven nr. 2000-04-14 § 13. Alle prosedyrer underligger streng sikkerhetskontroll og alle ansatte skal avlegge taushetserklæring. Særskilte sikkerhetstiltak kan iverksettes på forespørsel. Ibas er forpliktet til å behandle data konfidensielt, med mindre plikt til utlevering av data er pålagt etter lov og forskrift. Ibas har ingen konfidensialitetsplikt i.f.t. offentlige tilgjengelig informasjon, informasjon som Ibas tidligere har mottatt fra tredjepart uten pålegg om konfidensialitet eller informasjon som Ibas selv har produsert før mottak av tilsvarende informasjon fra Oppdragsgiver.

### 2. Tjenesten Remote Datarekonstruksjon

Oppkobling (Fase 1) til Ibas Remote Datarekonstruksjon utføres etter henvendelse fra Oppdragsgiver til Ibas med forespørsel om utføring av Remote Datarekonstruksjon. Etter vellykket oppkobling vil nødvendig programvare (klient) nedlastes hos Oppdragsgiver slik at Ibas' og Oppdragsgivers datamaskiner kan kommunisere. Analysen (Fase 2) utføres for å identifisere problemet og kartlegge skadens omfang. Det utarbeides løsningsforslag, beregnes kostnader og leveringstid for det totale Datarekonstruksjonsoppdraget. Resultatene gis i en rapport/tilbud som normalt leveres per e-post /faks. Analysen selges til en fastpris og responstid bestemmes av service nivået. I enkelte tilfeller kan det være nødvendig med en Utvidet analyse da standard rutiner ikke avdekker alle problemstillinger. Oppdragsgiver blir da underrettet skriftlig Rekonstruksjon (Fase 3) gjennomføres i samsvar med separat avtale som følger etter Analysen.

### 3. Service nivåer

**Premium:** Arbeidet utføres i kontortid. Ved analyse av enhet(ene) mottar Oppdragsgiver resultater innen 5 arbeidsdager etter oppstart. Ibas tar forbehold for leveringstid ved ekstreme data mengder eller andre tekniske vanskeligheter.

**Ekspress:** Ibas starter arbeidet med oppdraget umiddelbart etter bekreftet avtale om Remote Datarekonstruksjon. Det arbeides døgnet rundt med nødvendige ressurser inntil oppdraget er utført. Ved Analyse mottar oppdragsgiver resultater av Analysen så raskt som mulig etter oppstart. Ibas tar forbehold for leveringstid ved ekstreme data mengder eller andre tekniske vanskeligheter. Ved ekspress service nivå faktureres et fast påslag til oppkobling- og analyseprisen, timeprisen i kontortid høynes med 50% og utenfor kontortid med 100%. Ekspress service nivå må avtales spesielt, slik at ingeniør kan gjøre nødvendige forberedelser. Ibas har ikke ansvar for forsinkelse i utførelse av oppdrag som skyldes forstyrrelser i elektronisk kommunikasjon enten dette gjelder Oppdragsgivers, Ibas' eller tredjeparts programvare, maskinvare eller kommunikasjonslinjer/signaler.

### 4. Kontortid

Kontortid er hverdager mellom 08.00-16.00. En vakttelefon er betjent 24 timer i døgnet, alle årets dager.

### 5. Tekniske krav til Remote Datarekonstruksjon

Utførelse av Remote Datarekonstruksjon krever at Oppdragsgivers datamaskin og lagringsenhet fortsatt fungerer, herunder at datamaskinen kan kobles elektronisk mot Ibas datamaskin via modem eller Internettoppkobling. Det må være mulig å laste ned og installere lisensiert programvare (klient) for Ibas Remote Datarekonstruksjon. Oppdragsgiver bærer alene ansvaret for om det kan opprettes en sikker kommunikasjonslinje mellom Oppdragsgiver og Ibas.

### 6. Betalingsbetingelser

Hvis ikke annet er avtalt, gjelder forhåndsbetaling for hele oppdraget, herunder Analysen, Utvidet analyse og Rekonstruksjon. Alle firmakunder kreditvurderes. Kredittgodkjente Oppdragsgivere gis 15 dager netto. Det er mulig å betale med Visa eller Mastercard. Fastprisen for Oppkobling og Analyse skal betales også dersom Datarekonstruksjon ikke er mulig, eller oppdraget avsluttes etter fase 2. Hvis fase 2 avbrytes under gjennomføringen, betaler Oppdragsgiver likevel avtalt fastpris for denne fase. Ved forsinket betaling skal Oppdragsgiver betale forsinkelsesrente tilsvarende 1% per påbegynt måned av det forsinkede beløp

### 7. Leveringsbetingelser

Ibas utfører sitt oppdrag ved hjelp av elektronisk overføring av programvare og data, samt fjernbehandling av data. Annen levering av rekonstruerte data avtales særskilt. Risikoen for hendelig tap, skade eller ødeleggelse av data som overføres

elektronisk eller fjernbehandles skal bæres av Oppdragsgiver uansett hvor i databehandlingsprosessen slik tap, skade eller ødeleggelse inntreffer. Ved overføring av data og programvare over landegrenser er Oppdragsgiver ansvarlig for at eventuelle nødvendige tillatelser foreligger. Det er kun Oppdragsgivers brukerdatabeholdninger som rekonstrueres. Ibas har ikke ansvar i.f.t. eksempelvis reinstallerings av operativsystem eller programvare.

#### **8. Rettigheter til Ibas Remote Datarekonstruksjon – Oppdragsgivers bruk av programvare**

Ibas innehar alle rettigheter, herunder opphavsrettigheter til sin tjeneste Ibas Remote Datarekonstruksjon. Dette gjelder så langt Ibas ikke utleder sine rettigheter fra tredjeperson. Det enkelte oppdrag eller noen annen avtale med den enkelte Oppdragsgiver skal ikke innebære noen form for overføring av patenter, varemerker, domenenavn, copyright eller annen opphavsrett fra Ibas til den enkelte Oppdragsgiver eller tredjemann. I forbindelse med utføring av Ibas Remote Datarekonstruksjon gis Oppdragsgiver en ikke eksklusiv, ikke overførbar, ikke lisensierbar bruksrett til programvare (klient) for Ibas Remote Datarekonstruksjon som lastes ned på Oppdragsgivers datamaskin for å kunne utføre oppdraget. Så snart oppdraget er utført, vil slik programvare bli automatisk slettet ved oppstart.

#### **9. Rettmessig eier av data og lagringsmedium**

Oppdragsgiver er ansvarlig for å ha nødvendige rettigheter til alle data, lagringsmedium og dokumentasjon som Ibas får befatning med i forbindelse med oppdraget. Oppdragsgiver skal sikre at Ibas får overført til seg slike rettigheter i den grad dette er nødvendig for utførelsen av oppdraget. Oppdragsgiver har ansvaret for rettmessig bruk av rekonstruerte data.

#### **10. Ansvarsbegrensning**

At Ibas påtar seg å utføre Oppkobling, Analyse og Datarekonstruksjon er ingen garanti for at Datarekonstruksjon er mulig. Datarekonstruksjon tar utgangspunkt i de fysiske lesbare data på lagringsmediet. Dette er ikke nødvendigvis den totale mengde data som ble opprinnelig lagret på lagringsmediet. Ibas gir ingen garanti for anvendbarheten av rekonstruerte data, selv om aktuelle data fremstår som 100% logisk korrekte. Oppdragsgiver er klar over at eventuelle forsøk på egenreparasjon av lagringsmedium forut for Remote Datarekonstruksjon utført av Ibas, kan ha medført skade som påvirker anvendbarheten av rekonstruerte data. Oppdragsgiver er ansvarlig for dataenes økonomiske verdi og for egne eller tredjeparts tiltak, som har ført til ytterligere skader på data og/eller enheten.

Oppdragsgiver er ansvarlig for å oppgi korrekt relevant informasjon til Ibas. Oppdraget er basert på den informasjon som er oppgitt i skjema for Teknisk Informasjon. Ibas totale ansvar ovenfor Oppdragsgiver skal være begrenset til 50% av prisen for det oppdrag som er grunnlaget for et krav. Ibas er ikke under noen omstendigheter ansvarlig for indirekte tap og følgeskader, herunder, men ikke begrenset til tap av data, driftstap, forsikringskostnader eller andre kostnader som måtte oppstå som følge av skadesituasjonen. Dette gjelder også dersom Ibas eller en autorisert forhandler eller agent har hatt kjennskap til potensielle tap eller skader. Ansvarsbegrensningen gjelder likevel ikke i tilfelle av grov uaktsomhet eller forsett.

#### **11. Force majeure og oppsigelse av avtale**

Begge parter løses fra denne avtalen dersom oppfyllelsen av forpliktelsene umuliggjøres som følge av force majeure, herunder, men ikke begrenset til utilgjengelighet av hardware, software eller teknisk informasjon etc. En part kan i slikt tilfelle ensidig si opp avtalen med 7 dagers skriftlig varsel dersom den nevnte tilstand har vart mer enn 30 dager. En part har rett til å heve avtalen umiddelbart med skriftlig varsel dersom den ene part vesentlig misligholder sine forpliktelser.

#### **12. Endringer i vilkår – Priser og tjenester**

Ibas har rett til, etter eget skjønn, å endre generelle forretningsbetingelser, herunder priser og eventuelt rabatter for sin tjeneste Ibas Remote Datarekonstruksjon. Rett til endring gjelder også beskrivelse og innhold av Ibas Remote Datarekonstruksjon. Et konkret oppdrag som er gitt før endring av generelle forretningsbetingelser skal reguleres av den utgave av generelle forretningsbetingelser som gjelder på tidspunktet da oppdraget bestilles.

Endringer i avtale med Oppdragsgiver vedrørende omfang, priser, leveringsbetingelser m.v. skal kun gjøres som et skriftlig signert tillegg til den aktuelle avtale.

#### **13. Rettsforhandlinger**

Partene skal søke å løse eventuelle tvister gjennom forhandlinger. Dersom dette ikke fører frem skal rettsforhandlinger føres ved "Glåmdal tingrett", Kongsvinger.