

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE ARQUIVOS - BRASIL

Encomenda de serviços RM:

- Os Utilizadores Autorizados devem efetuar encomendas dos Serviços RM (conforme descrito nas suas partes componentes abaixo) utilizando o portal online do IM, IM Connect.
- Os Utilizadores Autorizados podem encomendar os Serviços RM através de um formulário de pedido de serviço enviado por e-mail para crb@ironmountain.com.br.
- O suporte por telefone pode ser fornecido pelo Departamento de Atendimento ao Cliente do IM através do número 0800 7770 090 ou +55 11 3767.0888 . Não são aceites pedidos por telefone.
- Os Utilizadores Autorizados serão responsáveis por fornecer ao IM informações suficientes para a execução dos Serviços.
- As Tarifas para os Serviços de RM serão as detalhadas na Tabela de Tarifas então em vigor ou conforme acordado de outra forma entre as partes.

A pedido do Cliente, o IM prestará os seguintes serviços:

Armazenamento de artigos

- O IM manterá um espaço para os Artigos num ambiente adequado, numa Instalação do IM, a partir do qual o IM poderá cumprir as suas obrigações ao abrigo do presente Contrato.
- A base de pagamento do Cliente pelo armazenamento dos Artigos é por Pé Cúbico, o volume do artigo facturado. Os serviços prestados aos artigos durante a vigência do presente contrato são facturados por quantidade solicitada, após a conclusão da ordem de serviço no final do mês. Por exemplo, se o Cliente armazenar por pés cúbicos, as limitações de responsabilidade e quaisquer encargos de levantamento permanente serão calculados por contentor.
- As instalações de armazenamento de registos do IM estão configuradas para o armazenamento eficiente dos contentores normalizados do IM (ou seja, caixas de arquivo). Os processos operacionais, os custos e os preços do IM são modelados em função dos seus contentores normalizados. As dimensões de cada tipo de contentor, incluindo a caixa de arquivo normalizada do IM, variam consoante o fabricante, o estilo de concepção, o peso do carregamento e o desgaste normal decorrente do armazenamento e da recuperação. Para manter este padrão de elevada eficiência, o volume real é medido, o local de armazenamento ideal é selecionado e o volume de armazenamento é facturado.
- São utilizadas caixas de diferentes dimensões, em pés cúbicos, para satisfazer as necessidades de armazenagem dos clientes.
- O cálculo do volume de armazenagem é efectuado através da avaliação do espaço ocupado por uma caixa e não das suas dimensões exactas; é então determinada a metragem cúbica para efeitos de faturação. A todos os outros tipos de caixas e artigos recebidos para armazenagem é atribuída uma metragem cúbica específica para efeitos de faturação no momento da receção, tendo em conta factores como: forma e peso.

Movimento inicial

- Para um novo Cliente, a transferência inicial dos Artigos para uma Instalação do IM para armazenagem incluirá: recolha; transporte; receção e colocação no armazém.

- O Cliente reconhece que as tarifas do IM para qualquer transferência inicial se baseiam no pressuposto de que os artigos estarão disponíveis num local no rés do chão ou num local facilmente acessível através de um elevador. Caso este pressuposto se revele incorreto, e na ausência de acordo prévio entre as partes, o IM reserva-se o direito de cobrar ao Cliente quaisquer custos adicionais incorridos relacionados com a não disponibilização dos Artigos para recolha, conforme previsto.
- O Cliente será responsável por fornecer ao IM todas as informações necessárias, o que inclui o preenchimento do registo do arquivo através do portal Web Iron Mountain Connect ou do formulário de carregamento, antes da recolha dos artigos. -

Receção e entrada (novas caixas de arquivo)

Aquando da chegada das caixas de arquivo às instalações do GI, o GI deve:

- Receber o contentor (de acordo com o pedido do cliente).
- Atribuir uma dimensão ao contentor, conforme acima descrito.
- Atribuir o contentor a uma localização numa instalação do GI adequada.
- Capturar os metadados descritivos (i.e., prazo de armazenamento, data de destruição, referências) a partir da informação fornecida pelo Cliente antes da ingestão no SafeKeeperPLUS e/ou em qualquer outro sistema de IM (i.e. Iron Mountain Connect TM) utilizado para registar e seguir artigos em armazenamento.

Listagem individual (novos ficheiros)

Aquando da chegada dos dossiers ao estabelecimento do GI, o GI deve:

- Receber o ficheiro (de acordo com o pedido do Cliente).
- Atribuir o ficheiro a uma localização dentro de uma instalação IM adequada.
- Capturar os metadados descritivos (ou seja, prazo de armazenamento, data de destruição, referências) a partir da informação fornecida pelo Cliente antes da ingestão no SafeKeeperPLUS e/ou em qualquer outro sistema de IM (ou seja, Iron Mountain Connect TM) utilizado para registar e seguir artigos em armazenamento.

Recolha e entrega

- Mediante pedido do cliente, o IM localizará, identificará fisicamente e, se estiver armazenado, recuperará o artigo solicitado pelo cliente nas instalações relevantes do IM. Note-se que qualquer serviço prestado para além da recuperação será facturado como uma rubrica separada na fatura (por exemplo, retirada permanente, destruição, imagiologia ou destruição segura).
- O IM entregará o(s) artigo(s) numa localização central dentro das instalações do cliente. Salvo acordo em contrário como serviço premium, o IM não entregará artigos a departamentos ou indivíduos específicos nas instalações do cliente.
- A frequência do serviço será determinada com base no código postal das instalações do cliente. O IM utiliza "zonas" com base na distância entre as instalações do cliente e as instalações do IM. Os clientes com códigos postais localizados nas zonas metropolitanas 1 ou 2 serão atendidos diariamente. Os clientes geralmente localizados nas Zonas 3, 4 ou 5 serão atendidos num horário semanal fixo. O horário de serviço da instalação do cliente é apresentado aqui:

<https://www.ironmountain.com/pt-br/contact/zip-code-lookup>

- Ao solicitar serviços de recuperação usando o Iron Mountain Connect, o Cliente pode escolher uma das seguintes opções de entrega.
 - *Entrega Padrão:* desde que o pedido seja recebido através do Iron Mountain ConnectTM pelo IM antes das 15:00, o IM entregará os Artigos dentro do horário de expediente, mas normalmente entre 08:00 e 17:00 em até D+3 ou dias úteis fixos dependendo da região de entrega no Brasil, os dias fixos de entrega são aplicáveis para localidades de acordo com o CEP da distância do HUB do IM de Transporte.
O Cliente pode encomendar um máximo de 50 artigos através desta opção de entrega.
 - *Entrega urgente:* O IM procederá à entrega dos Artigos no prazo de 4 horas após a recepção da instrução nas zonas 1 ou 2, ou noutro prazo que venha a ser acordado entre as partes. Em cada entrega urgente podem ser encomendados, no máximo, 10 artigos. Nota: As encomendas de entrega efectuadas e solicitadas fora do horário normal de funcionamento do IM podem ser fornecidas pelo IM como encomendas de entrega rápida.

A partir de fevereiro de 2024:

- Entrega Rápida: No caso de as instalações de um cliente estarem localizadas nas zonas 3, 4 ou 5 e necessitarem de serviço fora do dia do horário semanal fixo, o cliente pode solicitar o serviço de entrega rápida mediante o pagamento de uma taxa adicional.

Se o cliente solicitar uma entrega de:

- 50 artigos pelo IM no dia útil seguinte / taxas de entrega normal O IM deve entregá-los no prazo de D+3 dias;
- mais de 50 artigos, pelo IM ao preço do dia útil seguinte / taxas de entrega normal O IM contactará o cliente no prazo de quatro horas úteis após a recepção da encomenda para acordar os prazos de entrega dos artigos;
- O Cliente deve indicar, em qualquer pedido de Serviços de Recuperação, o tipo de entrega pretendido. No caso de o Cliente não especificar a opção de entrega, o IM fornecerá um serviço de Entrega Normal.
- Para Clientes fora do Brasil, ou em regiões remotas, os prazos de entrega serão acordados entre as partes antes da prestação dos Serviços

Imagem a pedido

O Cliente pode solicitar que o IM digitalize e transmita partes ou a totalidade de um artigo eletronicamente (através de transferência Secure File Transport Protocol ("**SFTP**") ou através de um repositório de imagens seguro) ao Cliente.

- Após a criação e o armazenamento de uma ou mais imagens pelo GI, o GI envidará todos os esforços razoáveis para notificar o Cliente de que a ou as imagens estão disponíveis para serem descarregadas pelo Cliente através de um SFTP, de um repositório de imagens ou de um sistema semelhante disponibilizado pelo GI.
- O IM disponibilizará a Imagem ou Imagens através do SFTP, do repositório de imagens (ou de um sistema semelhante disponibilizado pelo IM) durante 30 dias após a data de notificação acima referida. Após este período de 30 dias, o IM pode retirar o acesso do Cliente à(s) Imagem(ns) e tem autoridade irrevogável do Cliente para eliminar essa(s) Imagem(ns).
- O IM não será responsável por uma falha em: (i) criar uma imagem se o IM não conseguir localizar o artigo necessário; ou (ii) não fornecer acesso à imagem ou imagens devido a:
 - factores fora do controlo razoável do IM;
 - qualquer ação ou inação do Cliente ou dos seus Utilizadores Autorizados; ou

- o equipamento ou as instalações de telecomunicações do Cliente ou de um Utilizador Autorizado, e/ou o equipamento de terceiros que não estejam sob o controlo exclusivo do IM.

Caso o Cliente pretenda receber o conteúdo de um grande número de Artigos através do método acima descrito, ou beneficiar da plataforma Insight do IM, o Cliente deverá contactar o seu gestor de conta.

Retirada definitiva de artigos

- fisicamente e, se estiver armazenado, recuperará permanentemente o artigo solicitado pelo Cliente nas instalações do IM. Esta disposição aplica-se quer após a cessação ou expiração do presente contrato, quer como parte dos serviços durante a vigência do mesmo.

Serviços de cobrança

O Cliente pode solicitar os seguintes tipos de recolha:

Caixas novas

- Uma caixa a ser armazenada pela primeira vez numa instalação do GI.

Refiles

- Uma caixa ou ficheiro, previamente retirado do armazém pelo Cliente, que está a ser devolvido ao armazém de uma instalação do GI.
- Ao encomendar serviços de recolha, o Cliente pode escolher uma das seguintes opções.
 - A frequência do serviço será determinada com base no código postal da instalação do cliente. O IM utiliza "zonas" com base na distância entre as instalações do cliente e as instalações do IM. Os clientes com códigos postais localizados no Metro, nas Zonas 1 ou 2 serão atendidos diariamente. Os clientes geralmente localizados nas Zonas 3, 4 ou 5 serão atendidos num horário semanal fixo. O horário de serviço da instalação do cliente é o seguinte:

<https://www.ironmountain.com/pt-br/contact/zip-code-lookup>

- *Recolha normal:* desde que a encomenda através do portal Iron Mountain Connect seja recebida pelo IM antes das 15:00, o IM recolherá os artigos entre as 08:00 e as 17:00 num prazo de 5 dias úteis no Brasil.

Se o Cliente exigir a recolha de:

- 50 artigos pelo IM, às taxas normais de recolha O IM contactará o cliente para acordar os prazos de recolha dos artigos ;
- mais de 50 artigos pelo GI, este contactará o cliente no prazo de 4 horas úteis após a receção da encomenda para acordar os prazos de recolha dos artigos.
- Para Clientes fora do Brasil ou em regiões remotas, os horários de recolha serão acordados entre as partes antes da prestação dos Serviços.

Interfile

- Envio de um novo ficheiro para armazenamento numa caixa existente já armazenada numa instalação do GI.

Imagiologia

O envio de uma caixa para armazenamento numa instalação do GI exige a digitalização do conteúdo.

Destruição de artigos

- Os utilizadores autorizados podem solicitar a destruição de um determinado artigo. Após a receção do pedido, o artigo será retirado do local de armazenamento nas instalações do GI e destruído de forma segura e em conformidade com a norma DIN 66399. Caso o Cliente solicite a destruição de um volume significativo de artigos, as partes acordarão os prazos para a destruição.
- Será fornecido ao cliente um certificado de destruição no prazo de 4 a 6 semanas a contar da data de destruição.

Re-embalagem de contentores

Se, em qualquer altura, os contentores que contêm os artigos forem danificados ou se deteriorarem de tal forma que os artigos fiquem

em risco de dano ou perda, o IM substituirá os artigos por novos contentores (Re-Box). O(s) contentor(es) e a taxa de

O(s) contentor(es) e a taxa de reembalagem serão cobrados ao cliente de acordo com as tarifas do IM em vigor na altura.

Artigos contaminados

Se o(s) artigo(s) for(em) danificado(s) nas instalações do cliente ou noutros locais (por exemplo, bolor, humidade, pragas, animais), o IM pode recorrer a um parceiro que cumpra as normas do IM para restaurar os artigos, sempre que possível.

Serviços diversos / auxiliares

- O custo e o âmbito de quaisquer serviços não especificados no presente contrato serão previamente acordados, por escrito, entre as partes. Na ausência de acordo prévio por escrito, esses serviços serão facturados de acordo com as taxas normais em vigor no IM.

Apoio administrativo e relatórios

- Como parte dos Serviços RM, o IM deverá, mediante pedido razoável, prestar assistência administrativa ao Cliente na gestão das suas contas.
- O Cliente pode gerar relatórios através do IM Connect, incluindo os que detalham o movimento de artigos e o histórico de despesas (dividido por tipo de armazenamento e serviços).
- Se o Cliente necessitar de relatórios adicionais ou de informações de gestão a serem geradas pelo IM (exceto através do IM Connect), o Cliente concorda em pagar os custos razoáveis do IM para fornecer essas informações (que podem ser cobrados à discrição do IM).

Formação

- Um programa de formação introdutório sobre o utilitário de gestão de registos em linha do IM, "IM Connect", está disponível para os utilizadores autorizados, gratuitamente, como parte do procedimento de implementação.
- Esta formação abrangerá a forma de efetuar encomendas dos componentes dos serviços de gestão de documentos do IM, conforme descrito acima, e quaisquer outros procedimentos relevantes que possam ser necessários.
- As formações são normalmente ministradas num local da Iron Mountain. Mediante pedido especial, estas podem ser efectuadas nas instalações do cliente, com tarifas horárias disponíveis mediante pedido.