

Tallennehallintopalvelut (Suomi)

Tässä asiakirjassa luetellaan Palvelut (ja palvelutasot), joita Iron Mountain tarjoaa Asiakkaalle Asiakkaan allekirjoitettua Sopimuksen tallennehallintopalveluiden tarjoamisesta ("Tallennepalvelusopimus").

Asiakirjan sisältö sisällytetään Tallennepalvelusopimukseen erottamattomaksi osaksi viittaamalla.

SÄILYTTÄMINEN: Iron Mountain varaa toimipaikastaan tilaa Asiakkaan Tallenteiden ja/tai Tallennesäiliöiden säilyttämiseen. Toimipaikassa on Tallenteiden säilyttämisen ja suojaamisen edellyttämät kaasusammutusjärjestelmät ja ilmaisimet. Tallenteita säilytetään logical vault -periaatteen mukaisesti. Säilytysmaksu perustuu säilytettävien Tallenteiden laatuun ja määrään tai Tallennesäiliöiden laatuun ja määrään, mikäli Tallenteet on pakattu Tallennesäiliöihin. Asiakas päättää, säilyttääkö Tallenteet Tallennesäiliössä vai yksittäisinä nauhoina. Kuukausittain veloittettava säilytysmaksu perustuu säilytettävien Tallenteiden tai Tallennesäiliöiden enimmäismäärään kuukauden aikana. Iron Mountain pitää tilapäisesti noudettujen (otto) Tallenteiden ja Tallennesäiliöiden paikkaa varattuna. Tästä syystä säilytysmaksu veloitetaan myös silloin, kun Tallenteet ja Tallennesäiliöt ovat paikaltaan otettuina. Säilytysmaksu peritään koko kuukaudesta, vaikka Tallenteita ja Tallennesäiliöitä olisi säilytetty vain osa kuukaudesta.

Hallinnointimaksun vähimmäiskuukausierä: Jos laskennallinen kuukausittainen säilytysmaksu alittaa tämän summan, Asiakas maksaa hallinnointimaksun vähimmäiskuukausierän.

Säilytys – Nauhat: Yksittäisten tallenteiden säilytys. Tallenteita ovat muun muassa kelanauhat/kasetit, CD-levyt, magneettiset LTO-tallennusvälineet, magneettiset DLT-tallennusvälineet ja muut tallennusvälineet (kuten USB-muistit), jotka ovat korkeintaan VHS-kasetin (videokasetin) kokoisia.

Säilytys – Tallennesäiliöt:

Datatight 5 - Tallennesäiliö (kotelo), johon mahtuu 5 Tallennetta.

Datatight 14 - Tallennesäiliö (kotelo), johon mahtuu 14 Tallennetta.

Datatight 30 - Tallennesäiliö (kotelo), johon mahtuu 30 Tallennetta.

Tallennesäiliöihin pakattujen Tallenteiden lukumäärä ei ole Iron Mountainin tiedossa. Palvelumaksu veloitetaan siten kokonaisuudessaan, vaikka Tallenteita olisi Tallennesäiliössä enimmäismäärää vähemmän.

KÄSITTELYPALVELUT

Lisäys: Jos Asiakas tilaa uudelle Tallenteelle tai Tallennesäiliölle säilytyksen, Iron Mountain ottaa Tallenteen tai Tallennesäiliön vastaan, rekisteröi sen viivakoodin tai muut yksilöivät tunnistetiedot ja sijoittaa sen toimipaikkaansa. Iron Mountain veloittaa tästä Palvelusta kertaluonteisen Tallenne- tai Tallennesäiliökohtaisen maksun. Ennen Tallenteen tai Tallennesäiliön säilytyksen ottamista Asiakkaan on varmistettava, että Tallenne tai Tallennesäiliö (jos Tallenteet on pakattu sinetöityyn ja suljettuun Tallennesäiliöön) on asianmukaisesti varustettu viivakoodilla. Muutoin Iron Mountain voi kieltäytyä ottamasta Tallennetta tai Tallennesäiliötä vastaan. Iron Mountain käsittelee Palveluita tuottaessaan Tallenteita ja Tallennesäiliöitä fyysisinä kappaleina, ei niiden sisältöä. Iron Mountain ei tarkastele Tallenteiden sisältöä tai arvoa. Vaikka Asiakas lisäisi Tallenteeseen kuvailutietoja, Iron Mountain ei ole niiden pitävän paikkaansa. Asiakkaan on huolehdittava, että sekä yksittäisten Tallenteiden että Tallennesäiliöissä säilytettävien Tallenteiden sisältö on suojattu salasanalla tai muuten salattu. Asiakkaan on myös varmistettava, että Tallenteiden sisältö on saatavilla (palautettavissa) Asiakkaan muilla laitteilla tai palvelimilla, mikäli Tallenne katoaa, vaurioituu tai tuhoutuu vahingossa.

Otto ja uudelleenarkistointi: Iron Mountain hakee ja noutaa (ottaa) Asiakkaan tilauksesta tietyt Tallenteet tai Tallennesäiliöt toimipaikastaan. Otto on erikseen veloittettava valmistelevalle Palvelu, joka edeltää esimerkiksi lähettipalvelua, lopullista poistamista, turvallista tuhoamista ja muita Palveluita. Ottomaksu on Tallenne- tai Tallennesäiliökohtainen, ja se veloitetaan automaattisesti, mikäli Asiakkaan tilaaman Palvelun suorittaminen edellyttää pyydetyn Tallenteen tai Tallennesäiliön etsimistä ja noutamista. Tällaisia Palveluita koskevat määräajat voidaan toteuttaa vain, jos päivittäisten ottojen ja uudelleenarkistointien määrä pysyy määrärajojen puitteissa. Iron Mountain veloittaa palvelumaksun myös silloin, jos Tallennetta tai Tallennesäiliötä ei löydy toimipaikasta Asiakkaasta johtuvista syistä (esimerkiksi jos Asiakas tilaa Tallenteen noudon, mutta kyseinen Tallenne on jo noudettu). Iron Mountain palauttaa (uudelleenarkistoi) Asiakkaan tilauksesta noudetut Tallenteet ja Tallennesäiliöt toimipaikkaansa. Otosta ja uudelleenarkistoinnista veloitetaan erikseen. Maksu riippuu otettujen tai uudelleenarkistoitujen Tallenteiden tai Tallennesäiliöiden tyyppistä ja lukumäärästä. Iron Mountain ei tarjoa ottopalvelua Tallennesäiliöihin pakatuille yksittäisille Tallenteille, koska sillä ei ole oikeutta avata Tallennesäiliöitä.

Palvelutasosopimus – Otto / Tallenne tai Tallennesäiliö	50 Tallennetta tai Tallennesäiliötä / päivä
Palvelutasosopimus – Uudelleenarkistointi / Tallenne tai Tallennesäiliö	50 Tallennetta tai Tallennesäiliötä / päivä

Lopullinen poistaminen: Jos Asiakas poistaa Tallenteita tai Tallennesäiliöitä Iron Mountainin toimipaikasta lopullisesti, Iron Mountain veloittaa ottomaksun lisäksi maksun lopullisesta poistamisesta riippumatta siitä, poistetaanko Tallenteet tai Tallennesäiliöt sopimuskaudella tai Sopimuksen päättyessä. Lopulliseen poistamiseen liittyy noudon lisäksi muita Palveluita (kuten ReQuest-järjestelmään merkityn tilan muuttaminen, sähköisen loppuraportin laatiminen, viivakoodien toistuva tarkastaminen, huoltotoimet ja tarvittaessa lavojen vaihto). Maksu riippuu lopullisesti poistettavien Tallenteiden tai Tallennesäiliöiden määrästä. Siihen sovelletaan ottopalvelun palvelutasosopimuksen päiväkohtaisia enimmäismääriä. Lopullinen poistaminen ei sisällä käsittely- tai lähettipalveluita.

LÄHETTIPALVELUT: Jos Iron Mountain toimittaa Asiakkaalle Tallenteiden säilytykseen tai hallintaan liittyviä tuotteita, Iron Mountain veloittaa Asiakkaan osoittamissa paikoissa käynneistä toimitusmaksun (menopaluu), mikäli reittiin kuuluu tai on tarkoitus kuulua Tallenteita tai Tallennesäiliöitä. Toimitusmaksun perusteena on kuljetuskertojen määrä (toimitus ja haku Asiakkaan toimipaikasta katsotaan tällöin erillisiksi kuljetuserroiksi). Iron Mountain luokittelee toimitukset kahteen luokkaan.

Normaali toimitus tarkoittaa, että Asiakas tilaa Tallenteiden tai Tallennesäiliöiden toimituksen yksittäisellä tilauksella tapauskohtaisesti. *Säännöllinen toimitus* tarkoittaa, että Asiakas tilaa Tallenteiden tai Tallennesäiliöiden toimituksen oman varmuuskopiointisuunnitelmansa perusteella loogisissa järjestyksessä määrittämällä säännöllisen ja toistuvan toimitusajanjakson, -järjestyksen ja -tiheyden (vähintään kerran kuussa), joiden puitteissa Tallenteet tai Tallennesäiliöt toimitetaan. Asiakkaan Valtuutetun Käyttäjän on esitettävä suunnitteleman toistuva toimitusaikataulu Iron Mountainin asiakaspalvelulle kirjallisesti tai sähköpostitse. Aikataulu tulee voimaan vasta sitten, kun Iron Mountain on hyväksynyt sen kirjallisesti tai sähköpostiin vastaamalla. Toistuvan aikataulun käyttöönoton jälkeen Tallenteet ja Tallennesäiliöt toimitetaan Asiakkaan toimipaikkoihin tai haetaan niistä aikataulussa määrätyn järjestyksen ja tiheyden mukaisesti.

Säännöllinen toimitus: Jos käytössä on sovittu toistuva aikataulu (työpäiville), Iron Mountain toimittaa Tallenteet, Tallennesäiliöt tai tuotteet aikataulun mukaisesti. Toimituksiin sovelletaan ottopalveluiden palvelutasosopimusta.

Normaali toimitus/haku: Arkisin kello 14 mennessä tehdyt normaalia toimitusta tai hakua koskevat, tapauskohtaiset tilaukset toteutetaan viimeistään seuraavana arkipäivänä kello 16 mennessä ja arkisin kello 14 jälkeen tehdyt tilaukset viimeistään seuraavaa arkipäivää lähinnä seuraavana arkipäivänä kello 16 mennessä. Kummassakin tapauksessa edellytyksenä on, että Asiakkaan toimipaikka sijaitsee enintään 30 kilometrin etäisyydellä Iron Mountainin toimipaikasta. Toimituksiin sovelletaan ottopalveluiden palvelutasosopimusta.

Kiireellinen toimitus: Jos Asiakas tilaa kiireellisen toimituksen, Iron Mountain saapuu Asiakkaan toimipaikkaan neljän työtunnin kuluessa tilauksen tekemisestä (ts. jos tilaus on esimerkiksi vahvistettu kello 15, Iron Mountain saapuu viimeistään kello 11 seuraavana työpäivänä) edellyttäen, että Asiakkaan toimipaikka sijaitsee enintään 30 kilometrin etäisyydellä Iron Mountainin toimipaikasta. Tämä koskee alla mainittua toimitusten päiväkohtaista enimmäismäärää. Kiireellisä on tapauskohtainen lisä, joka lisätään tavanomaiseen toimitusmaksuun ja tavanomaiseen noutomaksuun. Iron Mountain ei tarjoa kiireellistä hakupalvelua.

Palvelutasosopimus – Kiireellinen toimitus	10 Tallennetta tai Tallennesäiliötä / päivä
---	---

Odotus Asiakkaan toimipaikassa: Toimitus- ja hakupalveluihin sisältyy enintään 15 minuutin odotusaika. Viidentoista minuutin jälkeen jokaiselta alkavalta 15 minuutilta veloitetään odotusmaksu.

RESURSSIPALVELUT:

Tiedonsyöttö: Asiakas voi lisätä toimipaikkaan toimitettujen Tallenteiden kuvailutietoja tietolomakkeisiin. Iron Mountain tallentaa tiedot varastojärjestelmään ja veloittaa siitä yksikkökohtaisen tiedonsyöttömaksun. Iron Mountain ei olela tietojen pitävän paikkaansa eikä tarkista Tallenteiden todellista sisältöä mitenkään.

ICS-työntekijä (työvoima): Iron Mountain tarjoaa Asiakkaan tilauksesta ja ennalta sovittujen kriteerien mukaisesti ammattimaista apua Asiakkaan Tallenteiden lajitteluun ja pakkaamiseen joko Asiakkaan tai Iron Mountainin toimipaikassa (Iron Mountain ei kuitenkaan missään tapauksessa tutki Tallenteiden sisältöä). Asiakas vahvistaa Palvelun suoritetuksi allekirjoittamalla sitä koskevan työlistan. Jokaiselta toimipaikassa alkaneelta tunnilta veloitetään täysi tuntihinta.

Auditointi toimipisteessä Maksu peritään silloin, kun Asiakas (tai sen ulkopuoliset auditoijat) tarkastavat Iron Mountainin toimintaa joko Iron Mountainin toimipaikassa tai muualla. Tarkastukset lisäävät Iron Mountainin työntekijöiden työmäärää (esimerkiksi kyselyihin vastaaminen, palveluiden tarjoaminen, auditoijien saattaminen tiloissa jne.). Jokaiselta alkaneelta päivältä veloitetään täysi päivähinta.

TUOTEMYYNNTI: Iron Mountain myy Asiakkaalle viivakoodilappuja ja Tallennesäiliöitä, jotka sopivat säilytykseen. Iron Mountain tarjoaa jokaiselle Asiakkaalle yksilöllisen hinnan (hintaa riippuu tilatuista tuotteista ja niiden määrästä).

PALVELUN HALLINNOINTI: Kun Asiakas tilaa Iron Mountainilta Palvelun, Iron Mountainin asiakaspalvelu käsittelee tilauksen. Käsittelestä veloitetään tilauskohtainen maksu.

LISÄTIETOJA: Iron Mountain tarjoaa Palveluita vain tavanomaisina aukioloaikoina (arkipäivisin kello 8–16). Asiakkaan on ilmoitettava selkeästi, mikäli tilaus on hoidettava kiireellisenä (maininta sähköpostin osoitekentässä ja puhelinsoitto sähköpostin jälkeen).
