

DP Services (Danmark)

Dette dokument oplister Services (sammen med serviceniveauer), som Iron Mountain tilbyder og leverer til Kunden, når Kunden har underskrevet en Aftale vedrørende bestemmelser for medieadministration ("DP Aftale").

Indholdet af dette dokument er indarbejdet i og udgør en uadskillelig del af DP Aftalen med reference.

OPBEVARING: Iron Mountain reserverer og afsætter plads i deres facilitet til opbevaring af Kundens Medier. Faciliteterne er udstyret med egnet tør gas- og brandbeskyttelsessystem og passende miljøkontrol for opbevaring og sikring af Medier. Medier gemmes og opbevares på et logisk filhåndteringssystem. Gebyr for opbevaring er baseret på mængden og antallet af opbevarede Mediecontainere eller Kartonkasser, hvori Medier opbevares, eller (når Medier gemmes og opbevares på en løs enhed) pr. hylde, hvor Medier er placeret (en hylde er velegnet til at opbevare 25 LÅB/DLB-type bånd). Det er Kundens beslutning om hvorvidt Medier skal gemmes og opbevares på en Mediecontainer/Kasse or på individuelle bånd. Det månedlige gebyr for opbevaring fastsættes ud fra den maksimale opbevaringsmængde, som opbevares for Kunden i løbet af en faktureringsperiode. Iron Mountain opkræver fortsat gebyr for opbevaring, når der afgives ordre om, at Medier/Mediecontainere/Kasser midlertidigt tages ud af faciliteten, idet Iron Mountain fortsat reserverer plads til Medier/Mediecontainere/Kasser. Gebyr for opbevaring opkræves for en hel måned uanset antallet af dage i løbet af måneden, hvor Medier/Mediecontainere/Kasser har været opbevaret.

Minimum månedlig opretholdelsesgebyr: Hvis det månedlige gebyr for opbevaring udgør mindre end dette, betaler Kunden et minimum månedlig administrationsgebyr.

Opbevaring – Bånd: Betyder opbevaring af løse Medier enheder, såsom runde spolebånd/kassetter, kompakte discs, magnetiske Lineær Åben-Bånds datalagringsenheder (LÅB), magnetiske Digitale Linær Bånd (DLB) eller enhver anden type af Medier (eks. USB-stik), hvor størrelsen ikke overskrider størrelsen af et VHS (video) bånd.

Opbevaring – Datatæt Mediecontainer: Lukket og forsejlet Mediecontainer (pelicase) velegnet til at opbevare op til 20 bånd.

Opbevaring – S3030 Kasse: Kartonkasse velegnet til at opbevare op til 40 bånd.

Iron Mountain undersøger ikke mængden og antallet af Medier i Mediecontaineren/Kassen. Der pålægges derfor fuldt servicegebyr uanset om Mediecontaineren/Kassen ikke udnyttes fuldt ud.

INDELVERINGSSERVICES:

Tilføj: Hvis Kunden afgiver ordre om den første indlevering af et nyt Medier/Mediecontainer/Kasser, overtager Iron Mountain Medier/Mediecontainer/Kasser, registrerer stregkoderne/specifikke data på Medier/Mediecontainer/Kasser, og allokere Medier/Mediecontainer/Kasser på deres facilitet. Iron Mountain opkræver et engangsgebyr pr. enhed for denne Service. Kunden skal sikre, at Medier – eller hvis Medier er opbevaret i Mediecontainer eller Kasser, så Mediecontainer eller Kasser – på rette vis er stregkodede inden den første indlevering. Hvis dette ikke er opfyldt, kan Iron Mountain nægte at modtage disse. Iron Mountain tilbyder sine Services på de fysiske genstande og ikke på indholdet af genstandene. Iron Mountain undersøger aldrig indholdet/værdien af Medier og Iron Mountain undersøger og accepterer ikke ægtheden af de af Kunden afgivne beskrivende information relateret til Medier. Uanset om Medier opbevares som løse enheder eller i en Mediecontainer/Kasse, skal Kunden sikre, at indholdet af Medier er beskyttet med kode eller på anden vis krypteret. Det er desuden Kundens ansvar at sikre, at indholdet forbliver tilgængeligt (kan genskabes) på Kundens andre enheder/servere i tilfælde af, at indholdet fortabes, ødelægges eller på anden vis udsættes for hændelig tilintetgørelse.

Tag ud og genarkivere: Når Kunden anmoder og afgiver ordre, vil Iron Mountain fysisk identificere og hente (tage ud) de anmodede Medier/Mediecontainer/Kasser fra deres facilitet. Gebyr for at hente og tage ud opkræves pr. enhed automatisk hvis det, for at gennemføre Kundens Serviceordrer, er nødvendigt at identificere og generhverve Medier/Mediecontainer/Kasser (at hente og tage ud betragtes som en forudgående og separat Service fra levering, permanent tilbagetagelse, tilintetgørelse osv. som der opkræves gebyr for). Tidsfristerne for sådanne Services er kun gældende hvis den daglige mængde, der skal hentes og tages ud/genarkiveres ikke overstiger de nedenfor nævnte mængder. Iron Mountain opkræver et gebyr for denne Service også i tilfælde hvor Medier/Mediecontaineren/Kassen ikke kan findes på faciliteten og dette skyldes Kundens forhold (eks. Kunden bestiller generhvervelse af et løst Medier, der allerede er blevet generhvervet). Iron Mountain genarkiverer Medier/Mediecontaineren/Kassen, som er blevet hentet fra faciliteten, på baggrund af Kundens ordre herom. Gebyr er gældende separatvis for at hente og genarkivere. Gebyret er afhængig af typen og mængden/antallet af Medier/Mediecontainer/Kasser, som er blevet hentet/genarkiveret. Iron Mountain udfører ikke ordre om at hente individuelle Medie-enheder, som er opbevaret i Mediecontainer, idet Iron Mountain ikke har tilladelse til at åbne Mediecontainerne. Iron Mountain udfører disse Services ved opbevaring i Kasser eller på åbne hylder.

SLA – Tag ud / Medier, Mediecontainer eller Kasse	50 Medier, Mediecontainer eller Kasse / dag
SLA – Genarkivere / Medier, Mediecontainer eller Kasse	50 Medier, Mediecontainer eller Kasse / dag

Permanent tilbagetagelse: Hvis Kunden permanent fjerner Medier/Mediecontainer/Kasser fra Iron Mountains facilitet, vil Iron Mountain opkræve gebyr for permanent tilbagetagelse udover et gebyr for at tage ud, uanset om dette sker i løbetiden eller ved udløb/opsigelse af Serviceaftalen (GV&B afsnit 14 beskriver yderligere forskellige typer af permanent tilbagetagelse). Permanent tilbagetagelse medfører yderligere Services udover almindelig generhvervelse (eks. statusændring i Anmodningssystemet, forberedelse af elektronisk afslutningsrapport, gentagen revision af stregkoder, vedligeholdelsesarbejde og – hvis nødvendigt – erstatning af paller). Gebyret er afhængig af mængden og antallet af Medier/Mediecontainer/Kasser, som permanent skal tilbagetages. Det daglige maksimum SLA for generhvervelse gælder ligeledes. Dagligt maksimum SLA gælder for at tage ud. Permanent tilbagetagelse inkluderer ikke leveringsservice.

LEVERINGSSERVICES:

Afhentning/levering: Iron Mountain Iron Mountain opkræver afhentnings-/leveringsgebyr for at tage ud til de lokationer, som Kunden anviser – såfremt dette involverer transport af Medier/Mediecontainere/Kasser eller hvis Iron Mountain leverer/afhenter forsyninger til medieadministration til og fra Kunden. Iron Mountain skelner mellem to typer af levering. *Normal levering* betyder levering, når Kunden afgiver enkeltstående ordrer på ad hoc basis. *Planmæssig levering* betyder når Kunden – baseret på Kundens plan – anmoder om levering af Medier/Mediecontainere/Kasser ved at fastsætte en regelmæssig og tilbagevendende rotationsperiode, sekvens og frekvens (en gang om måneden som minimum), hvor levering af Medier/Mediecontainere/Bokse skal ske. Planlagte rotationsskemaer skal foreslås af Kundens Autoriserede Bruger på skrift eller via e-mail til Iron Mountains afdeling for Kundepleje og træder ikke i kraft før end Kunden modtager Iron Mountains accept heraf enten skriftligt eller via e-mail. Når et aftalt rotationsskema er implementeret, leveres og indsamles Medier/Mediecontainere/Kasser fra Kundens lokation i overensstemmelse med den aftalte sekvens og frekvens i henhold til rotationsskemaet.

Rutineafhentning/-levering – transport	Ordrer vedrørende rutinelevering/indsamling bekræftet på hverdage vil gennemføres følgende hverdag inden kl. 16.00 under forudsætning af, at Kundens lokation er inden for 30 km's afstand fra Iron Mountains facilitet. Frister for gennemførelse af levering/afhentning mere end 30 km's afstand fra faciliteten er genstand for forhandling.
Håndtering	I forbindelse med enhver afhentning/levering vil Iron Mountain opkræve et gebyr pr. enhed for at håndtere/læsse/aflede Medier/Mediecontainere/Kasser eller andre produkter for medieadministration hos Kunden eller på deres egen lokation. Kunden er forpligtet til at give adgang til deres lokationer, indgange/indkørsler og elevatorer for dette formål.
Prioritetslevering	Prioritetslevering afgivet og bekræftet på hverdage før kl. 13.00 vil blive leveret inden kl. 16.00 samme dag og Prioritetslevering afgivet og bekræftet på hverdage efter kl. 13.00 vil blive leveret inden kl. 11.00 den følgende dag. I begge tilfælde er det forudsat, at Kundens lokation er inden for 30 km's afstand fra faciliteten. Gebyr for Prioritetslevering opkræves som tillæg til gebyr for rutinelevering pr. gang (gebyr for håndtering pr. enhed gælder også). Iron Mountain tilbyder ikke prioritetsafhentning.
Urgent delivery	Ordrer vedrørende Hastelevering, der afgives og bekræftes på hverdage inden kl. 14.00 vil blive leveret inden kl. 16.00 samme dag, hvorimod ordrer afgivet og bekræftet på hverdage efter kl. 14.00 vil blive leveret inden kl. 10.00 den følgende hverdag. I begge tilfælde gælder det, at Kundens lokation skal være inden for 30 km's afstand af faciliteten. Gebyr for Hastelevering opkræves som tillæg til gebyr for rutinelevering pr. gang (gebyr for håndtering pr. enhed gælder også). Iron Mountain tilbyder ikke hasteafhentning.
Waiting time	For Services vedrørende levering/afhentning er der afsat 15 minutters ventetid på Kundens lokation. Efter 15 minutters ventetid tillægges et ventegebyr, som pålægges for hver påbegyndt periode af 15 minutter.
Leje af leveringscontainer	Af sikkerhedsmæssige årsager leverer Iron Mountain ikke Medie-enheder uden ydre beskyttelse af Medie-enhederne til Kunden, såfremt leveringen foretages af tredjeparts-sendeudbud. Iron Mountain placerer derfor Medier i en leveringscontainer. Leveringscontainerne er Iron Mountains ejendom. Denne Service er tilknyttet leveringen af Medier og skal derfor ikke bestilles separat (gebyr opkræves automatisk).

SERVICES FOR ARBEJDSKRAFT:

Timesats: Iron Mountain vil opkræve et timebaseret gebyr, hvis Kunden undlader at strekcode deres Medier/Mediecontainere og Iron Mountain er nødsaget til at foretage strekkodning. I tilfælde af, at Medier opbevares i Mediecontainere, vil Medier ikke blive strekkodede. I tilfælde af opbevaring i Kasser vil kun Kasserne mærkes med strekcode, medmindre Kunden udtrykker ønske om at Medier i Kasserne skal mærkes med strekcode.

Ompakning: Hvis Kasserne er overfyldte, ødelagte eller nedslidte ved normal brug til en sådan grad, at der er risiko for, at Medier ødelægges, vil Iron Mountain automatisk flytte og omplacere Medier til nye passende standard Kasser fra Iron Mountain (denne Service er ikke tilgængelig, såfremt Mediecontainere er låst og forsejlet). Prisen for de nye Kasser samt den tilknyttede service for omplacering bæres af Kunden. Strekkodning og registrering af de nye Kasser er inkluderet. Iron Mountain bærer omkostningerne for omplacering, hvis der sker skade på Kasserne på grund af Iron Mountains uretmæssige adfærd og handlinger.

Data import: Kunden kan anføre beskrivende information om Medier leveret til faciliteten (uanset om Medier er opbevaret i Mediecontainere/Kasser eller som løse enheder). Hvis Kunden vælger at afgive sådan information, vil Iron Mountain registrere denne data i lagersystemet (ReQuest) og opkræve et timebaseret gebyr herfor. Hvis Kunden angav beskrivende information på listerne, vil service vedrørende dataimport automatisk udføres uden særskilt ordre herom fra Kunden. Iron Mountain gennemgår aldrig rigtigheden af oplyst information, det reelle indhold af Medier eller sammenhængen mellem information og indhold. Kunder, der anvender *ReQuestWeb online kundeservicesystem* kan ensidigt oplyste og/eller ændre enhver beskrivende information vedrørende Medier – i dette tilfælde opkræves der ikke gebyrer for dataimport.

Arbejdskraft IC: Iron Mountain vil opkræve disse timegebyrer, når Iron Mountain skal gennemføre specifikke ordrer fra Kunder (eks. off-site revisionsanmodninger, udfyldte revisionsundersøgelser, udarbejde lagerrapporter eller tilpassede faktureringsrapporter).

Revision: Dette gebyr pålægges når Kunden (eller deres udpegede tredjeparts revisorer) udfører on-site revision hos Iron Mountain, idet samarbejde i forhold til revisionsprocedurer pålægger Iron Mountains medarbejdere yderligere arbejde (eks. leverer services, ledsagelse af revisorer på stedet osv.). Gebyr opkræves for hver påbegyndt dag.

Projektleder: På baggrund af Kundens konkrete ordrer afholder Iron Mountain konsultations- og træningssessioner for at rådgive Kunden om on-site opbevaring af Kundens materialer og for at øge kendskabsgraden hos Kundens personale om general praksis og lokal lovgivning om medieadministration. Timegebyr gælder.

Ordre om manuelt arbejde: Iron Mountain pålægger et gebyr pr. afgivet ordre, når Kunden afgiver sin ordre om Service via e-mail til Iron Mountains kundeservice (uden at benytte ReQuestWeb online kundeservicesystem).

Forberedelse af faktura: Iron Mountain opkræver et gebyr for forberedelse af fakturaer.

Check af bemyndigelse: Iron Mountains Kundepleje kontakter Kunden for at afklare ordren, når Kunden afgiver en ufuldstændig ordre (eks. bemyndigelse til adgang undersøges, bestilte enhed ikke kan identificeres osv.). Gebyr pr. ordre gælder.

PRODUKTER: Iron Mountain sælger til Kunden stregkoder mærkater og andre produkter vedrørende medieadministration. Iron Mountains tilbud om pris er individualiseret til hver Kunde (og er afhængig af mængden/antallet samt type af de forespurte produkter).

TILINTETGØRELSESSERVICES:

Tilintetgørelse: Iron Mountain opkræver gebyr pr. kilogram for det af Kundens Medier/Mediecontainere, der opbevares i Iron Mountains facilitet og som skal tilintetgøres. Da Iron Mountain ikke undersøger det reelle indhold og værdien af de enkelte Medier/Mediecontainere, er Kunden ansvarlig for at tilintetgørelsen ikke er underlagt særlige betingelser (såsom foreløbig officiel tilladelse, notarcertificering, tilladelse fra offentlige arkiver osv.). Det er også Kundens ansvar at sørge for, at de lovbestemte perioder, der gælder for opbevaring af indhold af Medier, er udløbet (eller at sådanne opbevaringsperioder ikke finder anvendelse). Opbevaringsgebyr for Medier/Mediecontainere, der tilintetgøres inden udgangen af en faktureringsperiode, refunderes ikke. Leveringsgebyr til faciliteten, hvor tilintetgørelse finder sted, er ikke inkluderet (se leveringsgebyrerne ovenfor).

MEDDELSER

Iron Mountain tilbyder kun sine Services i løbet af sædvanlige åbningstider (hverdage mellem kl. 08.00 og 16.00). Afgivet ordrer om Service bliver bekræftet inden for én arbejdstime. Kunder skal angive om ordren påkræver presserende gennemførelse (i emnefeltet af e-mailen og ledsaget af et telefonopkald). Fuldt time-/dagsgebyr pålægges for hver påbegyndt time/dag.
