

## DP - Dienstleistungsbeschreibung

Dieses Dokument enthält eine Aufstellung der Dienstleistungen der Iron Mountain an den Kunden sowie das jeweilige Serviceniveau (SLA) dieser Dienstleistungen auf Grundlage einer mit dem Kunden geschlossenen Vereinbarung für die Erbringung von Dienstleistungen zur Medienverwaltung ("DP - Dienstleistungsbeschreibung").

Der Inhalt dieses Dokuments ist untrennbarer Teil der in Bezug genommenen DP - Dienstleistungsbeschreibung.

**MEDIENAUFBEWAHRUNG:** Die Iron Mountain wird an ihrem Standort Platz für die Aufbewahrung der Medien und Container des Kunden reservieren und vorhalten. Die Standorte sind ausgerüstet mit geeigneten Feuerlöschanlagen auf Trockengasbasis sowie angemessenen Umgebungsüberwachungen im Hinblick auf die Aufbewahrung von Medien. Die monatliche *Vergütung für die Aufbewahrung* beruht auf der Art und Menge der gelagerten Medien bzw. der Mediencontainer, wenn die Medien in einem Mediencontainer befindlich gelagert werden. Die Entscheidung, ob die Medien in einem Mediencontainer oder als Einzelmedien gelagert werden, liegt beim Kunden. Die Vergütung beruht auf dem Höchstwert der eingelagerten Menge während des Abrechnungsmonats. Die Aufbewahrung wird unabhängig von der Anzahl der Tage des Monats für den vollen Monat abgerechnet, in welchem die Medien / Mediencontainer gelagert wurden. Vor der ersten Entgegennahme der Medien / Mediencontainer muss der Kunde dafür sorgen, dass die Medien, bzw. bei Einlagerung in geschlossenen und versiegelten Mediencontainern, diese Mediencontainer ordnungsgemäß mit einem Barcode etikettiert sind; anderenfalls wird die Iron Mountain die Entgegennahme verweigern. Die Iron Mountain erbringt ihre Leistungen an den physischen Gegenständen, nicht am Inhalt der Gegenstände. Die Iron Mountain registriert die Medien / Mediencontainer durch Barcodes in ihrem Bestandsverzeichnis (SecureSync), aber sie erfasst keinerlei Beschreibung der Inhalte der Medien / Mediencontainer (etwa zur Art oder zum Wert), ferner prüft sie zu keiner Zeit die Inhalte der Medien und hat dementsprechend keine Kenntnis hiervon. Der Kunde muss dafür sorgen, dass der Inhalt der Medien passwortgeschützt oder anderweitig verschlüsselt ist. Dies gilt unabhängig davon, ob die Medien als lose Einzelmedien oder in einem Mediencontainer gelagert werden. Der Kunde muss ferner sicherstellen, dass bei Verlust, Beschädigung oder zufälliger Zerstörung der Medien deren Inhalt auf anderen Datenträgern / Servern verfügbar (wiederherstellbar) ist. Jede Bewegung der Medien / Mediencontainer wird durch Scannen des Barcodes registriert, so dass eine lückenlose Nachweiskette für die Aufbewahrung erstellt wird.

**Mindestvergütung für die Aufbewahrung:** Wenn die monatlich berechnete Vergütung für die Aufbewahrung unter diesen Wert fällt, zahlt der Kunde *die monatliche Mindestvergütung für die Aufbewahrung*.

### Medienarten:

**Aufbewahrung von Bändern:** Bezeichnet die Aufbewahrung von Spulenbändern / Kassetten / CDs / Linear-Tape-Open-Magnetdatenspeichern (LTO) oder Magnetischen Digital-Linear-Tapes (DLT), USB-Speichersticks und allen anderen losen Einzelmedien, die nicht größer sind als eine VHS-Videokassette.

### Arten von Mediencontainern:

#### **Aufbewahrung im Mediencontainer (max. 10 Bänder):**

Geeignet für die Aufbewahrung von höchstens 10 Einzelmedien.

#### **Aufbewahrung im Mediencontainer (max. 24 Bänder):**

Geeignet für die Aufbewahrung von höchstens 24 Einzelmedien.

#### **Aufbewahrung im Mediencontainer (max. 40 Bänder):**

Geeignet für die Aufbewahrung von höchstens 40 Einzelmedien.

#### **Aufbewahrung im Mediencontainer (max. 50 Bänder):**

Geeignet für die Aufbewahrung von höchstens 50 Einzelmedien.

Der Kunde ist verpflichtet, alle Arten von Mediencontainern in verschlossener und versiegelter Form an die Iron Mountain zu übergeben. Die Iron Mountain hat kein Recht, die Mediencontainer zu öffnen oder den Inhalt der Mediencontainer in irgendeiner Weise zu prüfen. Die Iron Mountain hat keine Kenntnis von der Menge an Einzelmedien im jeweiligen Mediencontainer, daher fällt stets die volle Vergütung an, auch wenn die maximale Aufnahmekapazität des Mediencontainers nicht erreicht ist.

**HANDLING:** Im Auftrag des Kunden ermittelt und entnimmt die Iron Mountain die angefragten Medien / Mediencontainer und bereitet sie für die Auslieferung vor. Im Auftrag des Kunden legt die Iron Mountain die zuvor entnommenen Medien / Mediencontainer wieder an ihrem Standort ab. Die Vergütung für das Handling fällt je Einzelposten und jeweils gesondert für die Entnahme und die Wiederablage an. Das Handling wird automatisch abgerechnet, wenn die vorherige Ermittlung und Entnahme / Wiederablage der angefragten Medien / Mediencontainer zur Erfüllung des Dienstleistungsauftrags des Kunden notwendig erscheint (z.B. wenn die Entnahme als gesondert zu vergütende Voraussetzung der Lieferung, der Vernichtung oder der dauerhaften Rücknahme anzusehen ist). Vor diesem Hintergrund gilt das SLA für diese Dienste nur, wenn die tägliche Höchstmenge 20 Medien oder Mediencontainer nicht übersteigt.

Die Iron Mountain unterscheidet zwei Arten der Bearbeitung. Eine *besondere Bearbeitung* liegt vor, wenn der Kunde die Bearbeitung von Medien / Mediencontainern mit Einzelaufträgen ad-hoc beauftragt. Eine besondere Beauftragung kann *während der Arbeitszeit* per Fax oder E-Mail und *außerhalb der Arbeitszeit* über die Notrufnummer der Iron Mountain beauftragt werden. Aufträge zur besonderen Bearbeitung, die an Arbeitstagen während der Arbeitszeit (8 Uhr bis 17 Uhr) eingehen, werden innerhalb von 4 Stunden am selben Arbeitstag erledigt. Bearbeitungsaufträge, die außerhalb der Arbeitszeit eingehen, werden innerhalb von 7 Stunden bearbeitet, soweit der Ort des Kunden nicht mehr als 100 km vom Standort der Iron Mountain entfernt ist.

Eine *geplante Bearbeitung* liegt hingegen vor, wenn der Auftrag des Kunden auf Grundlage seines eigenen Backup-Plans erfolgt und das Handling von Medien / Mediencontainern regelmäßige Rotationszyklen vorsieht, die bei gleichbleibender Frequenz und Reihenfolge mindestens eine Auslieferung von Medien im Monat beinhalten. Geplante Rotationszyklen müssen

durch einen bevollmächtigten Nutzer des Kunden per Fax, E-Mail oder über SecureSync an den Kundenservice der Iron Mountain übermittelt werden, und sind erst dann als wirksam anzusehen, wenn die Iron Mountain den Auftrag durch eine Antwort per E-Mail / SecureSync angenommen hat. Sobald ein vereinbarter Rotationsplan eingerichtet ist, werden die Medien/ Mediencontainer an den Ort des Kunden ausgeliefert oder dort abgeholt, und zwar auf Grundlage der im Rotationsplan vorgesehenen Frequenz und Reihenfolge.

Wenn der Kunde den Austausch direkt am Server durch Iron Mountain beauftragt und der Iron Mountain Zugang zu seinen Serverräumen gewährt, wird die Iron Mountain regelmäßig *die Backup-Bänder* der Kundenserver (Hardware) austauschen. Wofür eine gesonderte Vergütung je Austauschvorgang anfällt. Der Austausch umfasst die Entfernung des alten und die Einsetzung eines neuen Bandes. Zur weiteren Verwaltung des entfernten Bandes kann der Kunde die oben aufgelisteten Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

**TRANSPORT:** Die Iron Mountain berechnet für jeden einzelnen Vorgang eine *Transportvergütung* für den Besuch der vom Kunden genannten Orte (Hin- und Rückfahrt), wenn die Route das Handling von Medien / Mediencontainern beinhaltet bzw. bezweckt oder wenn die Iron Mountain gelagerte Datenspeicher beim Kunden abliefern. Der Vergütungsbetrag hängt davon ab, ob der Transport während oder außerhalb der Arbeitszeiten erledigt sein muss. Wenn der Kunde die Medien / Mediencontainer am Standort der Iron Mountain abgibt / abholt, so ist keine *Vergütung für den Transport* zu entrichten, sondern nur die *Vergütung für das Handling*. Für die Transportdienste ist eine Wartezeit von höchstens 15 Minuten am Ort des Kunden eingeplant. Nach 15 Minuten Verzögerung wird die Iron Mountain die Vergütung der betreffenden Dienstleistung berechnen und das Gelände des Kunden verlassen.

#### **ANDERE DIENSTE:**

**Arbeitsstunden:** Im Auftrag des Kunden führt die Iron Mountain einmalige Medienbearbeitungsprojekte auf Grundlage vorab vereinbarter Kriterien durch (z.B. Verpackung von Medien in Kisten). Die Vergütung fällt je Person und Stunde an.

**Medienvernichtung:** Dieser Dienst umfasst den Transport der Medien / Mediencontainer zur Verbrennungs- oder Schredderanlage sowie ihre sichere Vernichtung. Nach Abschluss der Vernichtung können weder die Medien noch ihre Inhalte wiederhergestellt werden. Ferner erhält der Kunde nach abgeschlossener Vernichtung eine Vernichtungsbestätigung. Die bevollmächtigten Nutzer des Kunden können Vernichtungsaufträge per Fax, E-Mail oder über SecureSync erteilen (aber nicht per Telefon). Die Iron Mountain kann dem Kunden vor der Vernichtung ein Angebot zu den zu vernichtenden Medien / Mediencontainern übermitteln. Da die Iron Mountain die Art und den Wert der Dateninhalte nicht kennt, ist der Kunde verpflichtet, die Iron Mountain darauf hinzuweisen, falls aufgrund der konkreten Inhalte, der Art oder des Werts die Vernichtung nur nach Erfüllung besonderer rechtlicher Voraussetzungen erfolgen kann (z.B. vorherige behördliche Genehmigung usw.). Die Iron Mountain kann nicht prüfen, ob der Kunde die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen für die auf den Medien gespeicherten Daten einhält. Die *Vergütung für die Vernichtung* beruht auf der Anzahl der zu vernichtenden Medien / Mediencontainer.

**Dauerhafte Auslagerung:** Dauerhafte Auslagerung bedeutet, dass der Kunde die endgültige Entfernung der Medien / Mediencontainer vom Standort der Iron Mountain beauftragt. Da die dauerhafte Rücknahme über die Entnahme hinaus die Erbringung zusätzlicher Dienstleistungen erfordert (z.B. Statusänderung im SecureSync-System, Erstellung des elektronischen Abschlussberichts, wiederholte Prüfung der Barcodes, Wartungsarbeiten zur Sicherstellung eines korrekten und aktuellen elektronischen Verzeichnisses, und, soweit nötig, den Ersatz von Paletten), wird auch der Aufschlag für die dauerhafte Rücknahme abgerechnet. Die verschiedenen Arten der dauerhaften Rücknahme (normal und bei Vertragsablauf) sind in den AGB ausführlich erläutert. Die wöchentliche Höchstmenge für die dauerhafte Rücknahme darf 250 Medien / Mediencontainer nicht übersteigen.

**Anfängliche Einrichtung:** Die Iron Mountain erhebt zu Beginn eine einmalige Einrichtungsgebühr für die Registrierung der Kontakt- und Geschäftsdaten des Kunden in ihrem Bestands- und Rechnungssystem sowie für die Erstellung eines SecureSync-Kontos für den Kunden. In diesem System können die Bevollmächtigten Nutzer des Kunden kostenlos die Rotationspläne für die Bänder ändern sowie Bewegungsstatistiken und Berichte einsehen usw. Die anfängliche Einrichtungsgebühr wird für jedes Kundenkonto berechnet.

**Verkauf von Mediencontainern:** Wenn der Kunde nicht über geeignete Mediencontainer für die Lagerung verfügt oder aus anderen Gründen Mediencontainer erwerben möchte, so bietet die Iron Mountain solche Produkte zum Verkauf an. Das Preisangebot der Iron Mountain wird auf den jeweiligen Kunden zugeschnitten und hängt von der Menge und Art der angefragten Produkte ab.

**Verkauf von Barcode-Etiketten:** Die Iron Mountain registriert die Medien / Mediencontainer nur über Barcode-Etiketten auf den Medien / Mediencontainern. Zu diesem Zweck verkauft die Iron Mountain dem Kunden die für die Identifizierung der Medien / Mediencontainer erforderlichen Barcode-Etiketten. Der Kunde muss jedoch dafür sorgen, dass die Medien / Mediencontainer ordnungsgemäß mit dem Barcode etikettiert sind.

**Verwaltung** - Gegen eine monatliche Gebühr für jedes Kundenkonto gewährt die Iron Mountain die Bereitschaft und den Zugang zu ihrer operativen Abteilung (etwa Kundencenter und Finanzabteilung).

**Hinweise:** Dienste, die vorliegend nicht angegeben sind, berechnet die Iron Mountain auf Stundenbasis oder als gesonderte Vergütung. Als normale Geschäftszeiten gelten die Zeiträume von 8 bis 17 Uhr an Arbeitstagen.

\*\*\*