

Opis Usług DP

Opis Usług DP zawiera wykaz usług (wraz z zakładanym poziomem ich świadczenia), jakie Iron Mountain zapewnia swym Klientom, ilekroć Klient podpisał Umowę świadczenia usług w zakresie zarządzania nośnikami elektronicznymi (**Umowa DP**).

Treść niniejszego dokumentu stanowi integralną część Umowy DP.

PRZECHOWYWANIE:

Iron Mountain rezerwuje i utrzymuje przestrzeń w swych obiektach do przechowywania Nośników oraz/lub Pojemników na Nośniki. Obiekty są wyposażone w odpowiednie systemy przeciwpożarowe oraz spełniają wymagania środowiskowo – techniczne związane ze składowaniem Nośników. Nośniki są przechowywane w sposób powiązany logicznie. Opłaty za przechowanie są uzależnione od rodzaju i ilości przechowywanych Nośników, lub – w przypadku umieszczenia Nośników w Pojemnikach na Nośniki, od rodzaju i ilości Pojemników. Klient decyduje o tym, czy nośniki będą składowane pojedynczo czy w Pojemnikach na Nośniki. Podstawą ilościową do wystawienia faktury za dany miesiąc rozliczeniowy jest największa ilość Nośników lub Pojemników na Nośniki składowana w danym miesiącu. Jako, że Iron Mountain rezerwuje powierzchnię dla czasowo wypożyczonych Nośników/ Pojemników na Nośniki, opłata za składowanie jest naliczana także za czasowo wypożyczone Nośniki/ Pojemniki na Nośniki. Opłata za przechowanie jest naliczana za pełny miesiąc niezależnie od liczby dni w miesiącu, w których Nośniki/ Pojemniki na Nośniki były faktycznie składowane.

Opłata minimalna (123): Jeżeli obliczona miesięczna opłata za przechowanie spadnie poniżej tej wartości, Klient zobowiązany jest uiszczać minimalną, miesięczną opłatę za przechowanie.

Przechowywanie Nośnika (1001): Oznacza przechowywanie Nośników takich jak taśmy/kasety z okrągłymi rolkami, dyski komputerowe, taśmy LTO, taśmy DLT lub innego rodzaju nośników (np. dyski USB, pamięć flash), których rozmiar nie przekracza rozmiaru taśmy VHS.

Przechowywanie Pojemników na Nośniki: W zależności od rodzaju, Pojemniki na Nośniki służą do przechowywania wielu Nośników. Co do zasady, Iron Mountain nie ma wiedzy o ilości Nośników umieszczonych w danym Pojemniku na Nośniki. Z uwagi na powyższe, Klient jest zobowiązany uścić pełną opłatę za Przechowywanie Pojemników na Nośniki odpowiednio za każdy Pojemnik na Nośniki bez względu na faktyczną ilość umieszczonych w nich Nośników.

OPLATA ZA PRZEJĘCIE I REJESTRACJE

Rejestracja w systemie (1020): W przypadku złożenia przez Klienta zamówienia na przejęcie Nośnika/ Pojemnika na Nośniki, Iron Mountain przejmując taki Nośnik/ Pojemnik na Nośniki rejestruje unikatowy kod kreskowy dla Nośnika/ Pudła na Nośniki oraz przydziela indywidualne miejsce w obiekcie Iron Mountain, w którym dobra są składowane. Za tą usługę Iron Mountain pobiera jednorazową opłatę naliczaną za sztukę. Przed pierwszym przejęciem Nośnika/Pojemnika na Nośniki, Klient powinien upewnić się, że Nośnikom/ Pojemnikom na Nośniki został nadany kod kreskowy. W przeciwnym razie Iron Mountain ma prawo odmówić przejęcia takiego Nośnika/Pudła na Nośniki. Iron Mountain świadczy usługi w zakresie aktywów fizycznych nie zaś zawartości poszczególnych Nośników. Tym samym Iron Mountain nigdy nie weryfikuje zawartości ani wartości Nośników nawet wówczas, gdy Klient wraz z Nośnikiem/Pudłem na Nośniki przekazuje opisowo informacje co do zawartości. Klient ma obowiązek upewnić się, że Nośnik (składowany jako luźny element lub w Pojemniku na Nośniki) jest chroniony hasłem lub jest odpowiednio zaszyfrowany. Klient także zapewnia, że w przypadku utraty lub przypadkowego zniszczenia Nośnika, jego zawartość pozostanie dostępna (tj. możliwa do odzyskania) z wykorzystaniem innych urządzeń/serwerów Klienta.

DOSTAWY I ODBIORY PLANOWANE ORAZ AD-HOC

Iron Mountain nalicza opłatę za dostawę/odbior w przypadku wizyty pod adresem wskazanym przez Klienta – ilekroć trasa obejmuje transport Nośników/ Pojemników na Nośniki lub ilekroć Iron Mountain dostarcza/odbiera od Klienta materiały służące do zarządzania Nośnikami. Iron Mountain rozróżnia dwa rodzaje dostaw/odbiorów: (i) dostawa /odbior ad hoc, ilekroć Klient oczekuje dostawy/ odbioru Nośnika/ Pojemnika na Nośniki poprzez złożenie pojedynczego zamówienia w sposób incydentalny oraz (ii) zaplanowana dostawa/ odbior oznacza, że Klient oczekuje dostawy/odbioru Nośnika/ Pojemnika na Nośniki uzgadniając regularny, powtarzalny okres i częstotliwość (co najmniej raz w miesiącu) odbiorów/dostaw. Planowane harmonogramy powinny zostać wybrane przez Klienta z Cennika dla Nośników Elektronicznych (Plan A, B lub C) i powinny być wskazane przez osobę autoryzowaną przez Klienta na piśmie lub poprzez wysłanie wiadomości e-mail do Działu Obsługi Klienta Iron Mountain. Do czasu, aż Iron Mountain nie potwierdzi otrzymania zgłoszenia (forma pisemna lub wysłanie wiadomości e-mail), zgłoszenie uważa się za nie aktywne. Po wdrożeniu uzgodnionego harmonogramu, Nośniki/ Pojemniki na Nośniki są sukcesywnie dostarczane/odbierane zgodnie z harmonogramem.

Dostawy i odbiory planowane: Jeżeli Klient wybiera **Plan A (1010)**, Iron Mountain odwiedza Klienta codziennie w dni robocze w godzinach pomiędzy 9 – 17. Ilekroć Klient wybiera **Plan B (1012)**, wówczas Iron Mountain odwiedza Klienta w cyklach cotygodniowych w uzgodnionym dniu roboczym w godzinach pomiędzy 9-17. W przypadku wybrania **Planu C (1014)**, Iron Mountain odwiedza Klienta w cyklach miesięcznych w uzgodnionym dniu roboczym w godzinach pomiędzy 9-17. Dla celów rozliczeniowych, jedna wizyta w danym dniu roboczym jest zawsze traktowana jako oddzielna jednostka rozliczeniowa. Ilekroć Klient oczekuje skonkretyzowania godziny wizyty, wówczas powinien wskazać co najmniej dwu godzinne ramy czasowe („okno”) przypadające w dniu roboczym, w którym oczekuje wizyty Iron Mountain. Iron Mountain spełni ww. instrukcje Klienta za dodatkową opłatą wskazaną w Cenniku dla Nośników Elektronicznych (**1011/1013/1015**). W przypadku planowanej dostawy/odbioru nie obowiązującej dodatkowa opłata za wyszukanie.

Dostawy i odbiory incydentalne: Incydentalne zamówienia na dostawy (1030) złożone do godziny 14 w dniu roboczym będą zrealizowane następnego dnia roboczego do godziny 17. Incydentalne zamówienia na odbiory będą zrealizowane w terminie 7 dni roboczych licząc od dnia złożenia zamówienia. Jeżeli Klient złoży zamówienie **dostawy w trybie ekspresowym (1033)** do godziny 14 w dniu roboczym, wówczas zamówienie zostanie zrealizowane w 3 godziny. Jeżeli Klient złoży zamówienie dostawy w trybie ekspresowym w godzinach pomiędzy 14 – 9 w dni robocze lub w weekend, będzie ono traktowane jako **dostawa w trybie awaryjnym (1036)** i zostanie zrealizowana w terminie 4 godzin. Usługa w trybie ekspresowym oraz awaryjnym nie jest dostępna dla odbiorów. Dla każdej incydentalnej dostawy/odbioru będzie naliczana opłata za pojedynczą usługę. Iron Mountain świadczy usługę incydentalnej dostawy/odbioru tylko wówczas, ilekroć lokalizacja Klienta, gdzie ma być zrealizowana usługa mieści do 40 km od obiektu Iron Mountain, w którym znajdują się zamawiane dobra. Klient przyjmuje do wiadomości, iż w celu realizacji usługi incydentalnej dostawy/odbioru, Iron Mountain musi najpierw fizycznie zidentyfikować oraz wyszukać (w przypadku dostawy) oraz złożyć (w przypadku odbioru) z/do obiektu Iron Mountain zamówiony Nośnik/ Pojemnik na Nośniki. Z uwagi na powyższe, **opłata za wyszukanie/ złożenie (1031/1032/1034/1035/1037)** będzie naliczona do każdej jednostki. Tryb złożonego zamówienia determinuje rodzaj naliczanej opłaty (np. ilekroć zamówienie zostało złożone w trybie ekspresowym, wówczas wyszukanie będzie również realizowane w takim trybie). Iron Mountain rezerwuje powierzchnię dla wypożyczonych Nośników/ Pojemników na Nośniki, dlatego też opłaty za składowanie są naliczane w sposób ciągły. Wyszukiwanie jest automatycznie naliczane także jako Usługa poprzedzająca trwałe wyrejestrowanie oraz Usługi niszczenia. Z uwagi na powyższe, terminy realizacji poszczególnych Usług będą obowiązywać jedynie do czasu wyczerpania poniżej określonych, dobowych limitów dla Usługi wyszukania. Jako, że Iron Mountain nie ma prawa otwierać Pojemników na Nośniki, brak jest możliwości zlecenia usługi wyszukania/ złożenia pojedynczych Nośników znajdujących się w Pojemnikach na Nośniki. Ilekroć Klient odbierze/przekaże Nośniki/ Pojemniki na Nośniki w uzgodnionym obiekcie Iron Mountain, wówczas nie zostanie naliczona opłata za dostawę/odbior. W takim przypadku zastosowanie znajdzie opłata za wyszukanie/złożenie (**Odbiór przez Klienta**)(1038).

SLA – Wyszukiwanie / Nośnik lub Pojemnik na Nośniki	100 Nośników/ Pojemników na Nośniki w trakcie dnia roboczego
--	--

POZOSTAŁE USŁUGI:

Trwałe wyrejestrowanie Nośnika (1040): Trwałe wyrejestrowanie dotyczy sytuacji, gdy Klient zleca ostateczne usunięcie części/wszystkich Nośników/ Pojemników na Nośniki z obiektów Iron Mountain. Trwałe wyrejestrowanie pociąga za sobą szereg dodatkowych Usług poza wyszukaniem (takich jak administracyjne wycofanie Nośnika z sytemu Iron Mountain, wielokrotne sprawdzenie numerów kodów kreskowych, przygotowanie elektronicznego raportu zamknięcia), dlatego zastosowanie znajduje dodatkowa opłata poza wyszukaniem. Ilekroć Klient trwałe wyrejestrowuje mniej niż 5% Nośników/ Pojemników na Nośniki składowanych w Iron Mountain (według stanu na dzień 1 stycznia) w danym roku kalendarzowym, wówczas Iron Mountain nie nalicza opłaty za trwałe wyrejestrowanie. Ilekroć Klient trwałe wyrejestrowuje co najmniej 5% Nośników/ Pojemników na Nośniki składowanych w Iron Mountain (według stanu na dzień 1 stycznia) w danym roku kalendarzowym, wówczas opłata za trwałe wyrejestrowanie będzie automatycznie naliczona za każdy Nośnik/ Pojemnik na Nośniki ponad wskazany limit 5%. W takim przypadku, Klient jest także zobowiązany do uiszczenia opłaty za składowanie Nośników/ Pojemników na Nośniki trwałe wyrejestrowanych ponad dopuszczalny limit do 5% przez zakładany czas obowiązywania Umowy DP, tj. tak, jakby Nośniki/Pojemniki na Nośniki były nadal składowane przez Iron Mountain. Opłata za trwałe wyrejestrowanie Nośnika będzie zawsze obowiązywać, ilekroć trwałe wyrejestrowanie nastąpi wraz z wygaśnięciem/rozwiązaniem Umowy DP. Wówczas, Klient jest zobowiązany do uiszczenia opłaty za wyszukanie oraz trwałe wyrejestrowanie z góry, przed przystąpieniem przez Iron Mountain do wyrejestrowywania.

USŁUGI NISZCZENIA:

Niszczenie: Iron Mountain rozlicza niszczenie dysku twardego za każdą sztukę (**1050**), zaś w przypadku płyt CD/DVD, taśm LTO/DLT (**1051**) obowiązuje stawka za kilogram. Stosowne opłaty wskazane są w Cenniku dla Nośników Elektronicznych. Ponieważ Iron Mountain nie sprawdza faktycznej zawartości ani wartości Nośników/ Pojemników na Nośniki, Klient jest odpowiedzialny za to, by – z uwagi na konkretną zawartość i wartość poszczególnych Nośników/ Pojemników na Nośniki – niszczenie nie podlega specjalnym warunkom (jak np. wymóg uzyskania uprzedniej oficjalnej autoryzacji, poświadczenia notarialnego, zgody organu publicznego itp.). Do obowiązków Klienta należy także dopilnowanie i zagwarantowanie, że upłynęły ustawowe okresy przechowania danych zawartych na Nośnikach przed złożeniem zlecenia ich zniszczenia (lub że takie okresy nie znajdują zastosowania).

USŁUGI ADMINISTRACYJNE:

Administrowanie kontem Klienta (910): W zamian za miesięczną opłatą za każde konto Klienta w systemie Iron Mountain, Iron Mountain zapewnia dostępność swych działów operacyjnych służących wsparciu i obsłudze Klienta (takich jak Dział Obsługi Klienta, dedykowany opiekun biznesowy, Dział Finansowy) w dni robocze w godzinach 9-17.

Faktura w wersji papierowej (918): W związku z realizowaniem strategii w zakresie ograniczania zużycia papieru, Iron Mountain proponuje swym Klientom fakturę elektroniczną jako podstawową formę rozliczania. Ilekroć Klient oczekuje dostarczenia faktury w formie papierowej, wówczas zastosowanie znajduje stosowna opłata wskazana Cennika dla Nośników Elektronicznych.

UWAGI: Ilekroć inaczej nie uzgodniono z Klientem, Iron Mountain świadczy swe usługi podczas dni roboczych w godzinach roboczych przypadających pomiędzy 9 -17. Klient powinien jasno wskazać, ilekroć składa zamówienie w trybie expres lub w trybie awaryjnym (w treści wiadomości e-miał potwierdzonej rozmową telefoniczną).
