

DP Service (Sverige)

Detta dokument listar Service (tillsammans med servicenivåerna) som Iron Mountain tillhandahåller Kunden när Kunden tecknar ett avtal om tillhandahållande av mediumhanteringstjänster ("DP-avtal").

Innehållet i detta dokument införlivas i och utgör en oskiljbar del av DP-avtalet genom referens.

LAGRING: Iron Mountain kommer att reservera och underhålla ett utrymme inom sin anläggning för lagring av Kundens Medier och/eller Mediumbehållare. Anläggningarna är utrustade med lämpligt gassläcksystem och miljökontroller som är lämpliga för lagring och bevaring av Medier. Medierna lagras på logisk valvbasis. Lagringsavgiften baseras på typen och mängden av lagrad Medier, eller - i fall Medier förvaras i en Mediumbehållare - på Mediumbehållaren som lagrar Medierna. Det är Kunden som beslutar om Medier kommer att lagras i en Mediumbehållare eller på ett individuellt databand. Lagringskvantiteten när den lagrade mängden når sin topp under faktureringsmånaden ska utgöra grunden för den månatliga lagringsavgiften. Iron Mountain reserverar platsen för Medierna/Mediumbehållaren beställd för tillfällig hämtning (uttag), därför kommer lagringsavgiften att debiteras även när respektive Medier/Mediumbehållare är uttagen. Lagring debiteras en hel månad oavsett antalet dagar i månaden under vilken Medierna/Mediumbehållaren har lagrats.

Lägsta månatliga lagringsavgift: Om den beräknade månatliga lagringsavgiften sjunker under detta belopp betalar Kunden lägsta lagringsavgift per månad.

Lagring – databand: betyder förvaring av lösa mediumobjekt, till exempel rullband/kassetter, CD-skivor, datalagring på magnetband LTO (Linear Tape-Open) eller DLT (Digital Linear Tapes) eller andra typer av media (t.ex. USB-stickor), vars storlek inte överstiger storleken på ett VHS-band (video).

Förvaring – Mediumbehållare:

Beroende på de sista två siffrorna i namnet på det givna pelicaset, är Mediumbehållare (pelicase) lämpliga att lagra ungefär 10, 20, 30, 40, 50, 70, 80 och 90 liter Medier. T.ex. är pelicase S3010 lämpligt att lagra 10 liter Medier i stort sett, medan pelicase S3080 är lämpligt att lagra cirka 80 liter Medier.

Iron Mountain har ingen kunskap om hur mycket Medier som placeras i en Mediumbehållare, därför kommer full serviceavgift att tillämpas även om Mediumbehållaren innehåller mindre Medier än dess maximala kapacitet.

ARKIVERINGSTJÄNSTER:

Lägg till: Om Kunden beställer första intaget av nytt Medium/Mediumbehållare, tar Iron Mountain över sådant Medium/Mediumbehållare, registrerar streckkoder/unika identifieringsdata som visas på Mediet/Mediumbehållaren och placerar Mediet/Mediumbehållaren i anläggningen. För denna Service debiterar Iron Mountain en engångsavgift per objekt. Innan det första intaget av Mediet/Mediumbehållaren ska Kunden se till att Mediet - eller om Medier placerats i förseglad och stängd Mediumbehållare – Mediumbehållaren är korrekt streckkodad; annars kan Iron Mountain vägra övertagandet. Iron Mountain tillhandahåller sina Service på de fysiska tillgångarna och inte på tillgångarnas innehåll. Iron Mountain undersöker aldrig innehållet/värdet på Medier, och även om Kunden ger beskrivande information relaterad till Medier, kommer Iron Mountain inte att acceptera autenticiteten av den listade informationen. Kunden ska se till att innehållet i Medier är lösenordskyddat eller på annat sätt krypterat, oavsett att Medier lagras som en lös Medium-artikel eller i en Mediumbehållare. Det är också Kundens ansvar att se till att i händelse av förlust, försämring eller oavsiktlig förstörelse av Mediet förblir dess innehåll tillgängligt (återvinningsbart) på andra Kundenheter/servrar.

Uthämtning och återlämnande: På Kundens beställning fysiskt identifierar och hämtar (uthämtning) Iron Mountain från sin anläggning det begärda Mediet/Mediumbehållaren. Uthämtning är avgiftsbelagt per artikel vilket debiteras automatiskt om, för fullbordandet av Kundens Servicebeställning, förhandsidentifiering och återlämnande av det begärda Mediet/Mediumbehållaren anses nödvändig (uthämtning anses vara en preliminär men separat debiterad Service i anslutning till utleverans, permanent uttag, destruktion, osv. Service). Därför kommer slutförandefristen för sådan Service endast att gälla om den dagliga kvantiteten av uthämtning/återlämnande inte överskrider de angivna kvantitetsgränserna. Iron Mountain debiterar Serviceavgiften även om Mediet/Mediumbehållaren inte återfinns i anläggningen på grund av skäl som är hänförliga till Kunden (t.ex. Kunden beställer uthämtning av en lös Medium-artikel som redan har hämtats). Efter Kundens beställning ställer Iron Mountain tillbaka (återlämnar) Mediet/Mediumbehållaren som tidigare har återlämnats till sin anläggning. Avgiften tillämpas separat för uthämtning och återlämnande. Avgiften beror på typ och kvantitet på det uttagna/återlämnade Mediet/Mediumbehållaren. Eftersom Iron Mountain inte har någon rätt att öppna Mediumbehållare, kan den inte utföra uthämtningsservice på enskilda Medium-artiklar som placeras i Mediumbehållare.

SLA – Uthämtning / Medium or Mediumbehållare	50 Medier eller Mediumbehållare/dag
SLA – Återlämnande / Medium or Mediumbehållare	50 Medier eller Mediumbehållare/dag

Permanent uttag: Om Kunden permanent tar bort Medier/Mediumbehållare från Iron Mountains anläggning kommer Iron Mountain att ta ut permanent uttagsavgift utöver uthämtningsavgiften, oavsett om ett sådant avlägsnande äger rum under avtalstiden eller vid upphörande/upsägning av Avtalet (olika typer av permanenta uttag är vidare beskrivna i punkt 14 i de Allmänna villkoren). Permanent uttag innebär ytterligare Service utöver enkel hämtning (t.ex. statusmodifiering i Request-systemet, upprättande av elektronisk avslutanderapport, upprepade revidering av streckkoder, underhållsarbete och - vid behov - utbyte av pallar). Avgiften beror på kvantiteten av permanent uttagna Medier/Mediumbehållare Dagligt maximalt SLA tillämpas för uttagsservice. Permanent uttag inkluderar inte hantering och leveransservice.

KURIRTJÄNSTER:

Hämtning/utleverans: Iron Mountain tar ut hämtning/utleveransavgift för att besöka de lokaler som anges av Kunden - om rutten involverar eller syftar till att involvera transport av Medier/Mediumbehållare, eller om Iron Mountain levererar till/hämtar upp från kundens förråd av materiell för Medium-hantering. Iron Mountain skiljer på två olika typer av leveranser.

Normal leverans föreligger när Kunden begär leverans av Medium/Mediumbehållare genom att ge enstaka servicebeställningar på ad hoc-basis. Däremot föreligger *schemalagd leverans* när – baserat på Kundens egen backup-rutin – Kunden begär leverans av Medium/Mediumbehållare i en logisk ordning genom att ange en regelbunden och återkommande rotationsperiod, sekvens och frekvens (minst en gång i månaden) när leveransen av Medium/Mediumbehållare måste ske. Planerade rotationsscheman måste föreslås av Kundens Godkända Användare skriftligen eller i e-post till Iron Mountains Kundtjänstavdelning och ska inte behandlas som giltigt förrän det accepterats av Iron Mountain skriftligen eller i ett e-postsvar. När ett avtalat rotationsschema har implementerats kommer Medium/Mediumbehållare att levereras till eller hämtas från kundens lokaler i enlighet med sekvensen och frekvensen som anges i rotationsschemat.

Normal Hämtning/utleverans	Normala leverans-/upphämtningsbeställningar bekräftade på arbetsdagar kommer att slutföras nästa arbetsdag fram till 16.00, förutsatt att Kundens lokaler ligger inom 30 km från Iron Mountains anläggning. Slutförandefrister för leveranser/upphämtningar utanför 30 km avstånd från anläggningen behöver förhandlas om särskilt.
Hantering	I anslutning till varje hämtnings-/leveranstillfälle kommer Iron Mountain att ta ut en avgift per timme för hantering/lastning/lossning av Medium/Mediumbehållare eller materiell för Medium-hantering hos Kunden eller i sina egna lokaler. Kunden måste ge tillgång till sina lokaler, uppfart, hissar för detta ändamål.
Prioriterad utleverans	Prioriterade leveransbeställningar lagda och bekräftade på arbetsdagar kommer att levereras inom 4 arbetstimmar (t.ex. en beställning som bekräftas kl. 14 på en arbetsdag kommer att levereras till kl. 10 nästa arbetsdag) - förutsatt att Kundens lokaler är inom 30 km avstånd från anläggningen. Avgiften för Prioriterad utleverans är en avgift per tillfälle som debiteras utöver rutinleverans. Iron Mountain tillhandahåller inte prioriterad upphämtningsservice.
Brådskande utleverans	Brådskande leveransbeställningar som lagts och bekräftats på arbetsdagar kommer att levereras inom 3 arbetstimmar (t.ex. en beställning som bekräftas kl. 14 på en arbetsdag kommer att levereras till kl. 10 nästa arbetsdag) - förutsatt att kundens lokaler är inom 30 km avstånd från anläggningen. Avgiften för brådskande utleverans är en avgift per tillfälle som debiteras utöver rutinleverans. Iron Mountain tillhandahåller inte brådskande upphämtningsservice.
Väntetid	Leverans-/hämtningsservice planeras inkludera högst 15 minuters väntetid vid Kundens lokaler. Efter 15 minuters försening debiteras en väntavgift för varje påbörjad 15-minutersperiod.

ARBETSSERVICE:

Timdebitering: När Iron Mountain behöver utföra specifika Kundbeställningar (t.ex. sökning i en sorterad mapp, revisionsförfrågningar utanför anläggningen, utfyllningsrevisioner, utarbeta inventeringsrapporter eller anpassade faktureringsrapporter), kommer Iron Mountain att debitera denna timavgift.

Streckkodning: Om Kunden inte har streckkodat sitt Medium/Mediumbehållare, och Iron Mountain behöver göra streckkodning, kommer en avgift per timme att tas ut.

Manuell arbetsbeställning: Om Kunden lägger sin Servicebeställning via e-post till Iron Mountains kundtjänst (dvs. inte tillämpar ReQuestWebs kundtjänstsystem online) kommer Iron Mountain att debitera denna avgift för varje beställning.

Revision: Denna avgift kommer att tillämpas när Kunden (eller dess dedikerade tredjepartsrevisorer) utför revisioner på plats på Iron Mountain, eftersom samarbetet i revisionsförfaranden innebär ökad arbetsbelastning på Iron Mountain-anställda (t.ex. att tillhandahålla service, följa revisorer på plats osv.). För varje påbörjad dag debiteras en full daglig avgift.

Iordningställande av faktura: För iordningställande av fakturor till Kunden kommer Iron Mountain att debitera en avgift per faktura.

Godkännandekontroll: Närhelst Kundens beställning är ofullständig (t.ex. rätt till åtkomst är inte fastställd, en post i beställningen är inte identifierbar, osv.) kommer Iron Mountains kundtjänst att kontakta Kunden och förtydliga ordern. Avgift per order kommer att tillämpas.

PRODUKTER: Iron Mountain säljer till Kunden streckkodsetiketter och andra mediehanteringsprodukter. Iron Mountains erbjudna pris är anpassat för varje Kund (och beror på mängden och typen av begärda produkter).

DESTRUKTIONSSERVICE:

Destruktion: Iron Mountain tar betalt per Artikel (beroende på lagringssätt: Medium eller Mediumbehållare) en avgift för destruering av kundens Medium/Mediumbehållare som lagras i Iron Mountains anläggning. Eftersom Iron Mountain inte granskar det verkliga innehållet och värdet av Medium/Mediumbehållare, är Kunden ansvarig för att - på grund av det specifika innehållet och värdet för respektive Medium/Mediumbehållare - destruktionsen inte är föremål för särskilda villkor (t.ex. ett preliminärt officiellt tillstånd, notaries publicus notarisering, tillstånd från offentliga arkiv osv.). Det är också Kundens ansvar att se till att de lagstadgade perioder som föreskrivs för att behålla Medieinnehållet har förflutit (eller att sådana lagringsperioder inte är tillämpliga). Lagringsavgiften för Medium/Mediumbehållare som destrueras före slutet av en faktureringsperiod återbetalas inte. Avgiften för leverans till destruktionsanläggningen ingår inte (se leveransavgifterna ovan).

OBSERVERA: Iron Mountain tillhandahåller Service under normal kontorstid (arbetsdagar mellan 08:00 och 16:00). Lagda servicebeställningar kommer att bekräftas inom en arbetstimme. Kunden måste tydligt ange om hans beställning kräver brådskande slutförande (i e-postmeddelandets ämnesfält och med tillhörande telefonsamtal). För tim-/dagskostnader, efter varje påbörjad timme/dag, kommer full tim-/dagskostnad att tillämpas.
