

RM Services (Denmark)

Dette dokument oplister Services (sammen med serviceniveauerne), som Iron Mountain leverer til Kunden, når Kunden har underskrevet en Aftale vedrørende dokumenthåndtering mod regelmæssig opkrævning af gebyrer eller mod forudbetalte gebyrer ("RM Aftale" og "Forudbetalt RM Aftale").

Indholdet af dette dokument er indarbejdet i og udgør en uadskillelig del af RM og Forudbetalt RM Aftaler med reference.

INTRODUKTION

Iron Mountains grundlæggende aktivitet i forbindelse med dokumenthåndtering er, at de opbevarer Kundens Dokumenter på deres facilitet. Iron Mountain opdeler opbevaring i to kategorier. Den ene kategori omhandler opbevaring af Kundens Dokumenter i Kartoner og den anden kategori omhandler opbevaring af Dokumenter på åbne hylder i Sager. I forbindelse hermed skelner Iron Mountain mellem fire underkategorier af serviceydelser: Registered ReFile, ReFile ProLink, OnCall, Legacy. Ved **Registered ReFile** markeres alle Sager med strekkoder og registreres ved første opbevaring på faciliteten. Kunden anbefales at vælge Registered ReFile, såfremt Kunden har regelmæssigt behov for adgang til Sagerne. Hvis Kunden vælger **ReFile ProLink** vil Sager kun blive markeret med strekkoder og registreret når de første gang tages ud af faciliteten, hvor genarkivering af Sagerne finder sted senere. Dette anbefales til Kunder, som lejlighedsvis, men ikke hyppigt, har behov for adgang til Sagerne. Hvis Kunden vælger at benytte OnCall eller Legacy gives der kun adgang til Kartonerne, men ikke separat til Sagerne. **OnCall** er anbefalet til Kunder, som opbevarer deres Dokumenter i forseglede Kartoner, men som samtidig har behov for hyppig adgang til Kartonerne. **Legacy** anbefales til Kunder, som kun sjældent har behov for adgang til Kartonerne. Forskellen mellem disse opbevaringskategorier og underkategorier af serviceydelser er detaljeret beskrevet i dette Bilag. Kunden er indforstået med, at en ændring mellem opbevaringskategori og/eller underkategori har indflydelse på de opkrævede gebyrer. På baggrund heraf vil sådanne ændringer ikke træde kraft førend Kunden accepterer Iron Mountains reviderede og ændrede prisliste (pr. e-mail eller skriftligt).

OPBEVARINGSSERVICES

Lagerleje: Mod betaling af lagerleje opbevarer Iron Mountain Kundens Dokumenter i deres facilitet. Lagerlejen er baseret på mængden og antallet af Kartoner, hvori Dokumenterne er opbevaret. I tilfælde af opbevaring på åbne hylder er gebyret baseret på antallet af fag med brugte aktive filer (S2010). Iron Mountains standardkarton (S7030 og S7090) er velegnet til at opbevare henholdsvis 12/25 kg sager/dokumenter. Rør S9010 er velegnet til at opbevare 10 liter sammenrullet papir (eks. tegninger). Hvis den månedlige lagerleje baseret på mængden er mindre end dette, vil Kunden betale **månedlig minimums lagerleje** i overensstemmelse med prislisen. Lagerleje for opbevaring vil blive opkrævet månedvis forud uanset antallet af dage i den respektive måned, hvor Kartonerne/Dokumenter har været opbevaret. Iron Mountain reserverer fortsat plads til Kartoner/Sager/Dokumenter, som tages ud af faciliteten, hvorfor der fortsat opkræves lagerleje.

ARKIVERINGSSERVICES

Registrering: Denne service omfatter registrering i lagersystemet af strekkodede Kartoner (Legacy, OnCall, ReFile ProLink), strekkodede Kartoner og Sager (Registered ReFile) eller fag med aktive filer (S2010) eller Sager (opbevaring af aktive filer) fra første opbevaring på faciliteten samt allokering af Kartoner/Sager/afsnit med aktive filer på faciliteten. Når Iron Mountain leverer Kartoner/Sager til faciliteten, vil der også pålægges et afhentningsgebyr. Iron Mountain registrerer ikke individuelle Dokumenter placeret i Sagerne uanset hvilken underkategori af serviceydelser eller kategori for opbevaring, der ellers er valgt. I forbindelse med serviceydelser for underkategorien ReFile ProLink vil Sager kun blive strekkodede og registreret, når de første gang tages ud af faciliteten. I dette tilfælde pålægges et registreringsgebyr (pr. Sag).

Fremfindning: Denne Service omfatter den fysiske identifikation af den anmodede Karton/Sag, som er opbevaret i faciliteten og dennes midlertidige fremfindning. Iron Mountain vil opkræve fremfindingsgebyr pr. Enhed (Karton eller Sag). Det er ikke en mulighed at fremfinde Sager i forbindelse med OnCall og Legacy (kun fremfindning af Karton). Iron Mountain vil opkræve gebyr for fremfindning af både Karton og Sag i forbindelse med fremfindning af en ikke-registreret Sag fra et Karton ved serviceydelser for underkategorien ReFile ProLink. Da disse Sager ikke er strekkodede, skal Kunden afgive beskrivende information relateret til Sagens indhold og er forpligtet til at betale det gældende servicegebyr selvom Iron Mountain ikke finder Sagen, men har søgt efter den. I forbindelse med fremfindning af en registreret Sag (serviceydelser i forbindelse med underkategori Registered ReFile) fra et Karton opkræves der kun pris for fremfindning af Sagen. Fremfindingsgebyrer opkræves automatisk hvis forudgående fremfindning er forudsat for at gennemføre Kundens Serviceordrer (eks. Services vedrørende scanning på forespørgsel, levering, permanent udtag, destruktions). På baggrund heraf vil frister for gennemførelse af sådanne Services kun gælde såfremt den daglige mængde for fremfindning ikke overstiger nedenstående grænser.

SLA – Fremfindning Karton / Sag	50 Kartoner / Sager / dag
SLA – Hastefremfindning Karton / Sag	20 Kartoner / Sager / dag
SLA – Ekspresfremfindning Karton / Sag	10 Kartoner / Sager / dag

Rearkivering: Når Kunden tilbageleverer den tidligere fremfundne Karton/Sag til fortsat opbevaring, vil Iron Mountain rearkivere Kartonet/Sagen i deres facilitet og opkræve gebyr for rearkivering. Bestemmelserne for service vedrørende fremfindning gælder mutatis mutandis.

Permanent udtag: Hvis Kunden permanent fjerner Kartoner/Sager fra Iron Mountains facilitet, vil Iron Mountain opkræve gebyr for permanent udtag udover fremfindning, uanset om dette sker i løbetiden eller ved udløb/opsigelse af Serviceaftalen (GV&B afsnit 14 beskriver yderligere forskellige typer af permanent udtag). Permanent udtag medfører yderligere Services udover almindelig fremfindning (eks. statusændring i Anmodningssystemet, forberedelse af elektronisk afslutningsrapport, gentagen revision af strekkoder, vedligeholdelsesarbejde og – hvis nødvendigt – erstatning af paller). Gebyret er afhængig af mængden og antallet af Kartoner/Sager, som permanent skal udtages. Det daglige maksimum SLA for fremfindning gælder ligeledes. Permanent udtag inkluderer ikke leveringsservice. For serviceydelser vedrørende underkategori for OnCall og Legacy er permanent udtag af konkrete Sager ikke muligt.

Ompakning: Hvis Kartonerne er overfyldte, ødelagte eller nedslidte grundet normal brug til en sådan grad, at der er risiko for, at Sagerne/Dokumenterne ødelægges, vil Iron Mountain automatisk flytte og omplacere Sagerne/Dokumenterne til nye passende standard Kartoner fra Iron Mountain (medmindre Kartonerne var originalt forseglede). Omkostningen for de nye Kartoner samt den tilknyttede service for omplacering afholdes af Kunden. Stregkodning og registrering af de nye Kartoner er inkluderet. Iron Mountain afholder omkostningerne for omplacering, hvis der sker skade på Kartonerne på grund af Iron Mountains uretmæssige adfærd og handlinger.

AFHENTNINGS/LEVERINGSSERVICES

Afhentning/levering: Iron Mountain opkræver afhentnings-/leveringsgebyr for at tage ud til de lokationer, som Kunden anviser – såfremt dette involverer håndtering af Dokumenter/Sager/Kartoner eller hvis Iron Mountain leverer/afhenter emballage o.lign. til dokumentopbevaring til og fra Kunden.

Afhentning/levering	Ordrer placeret på en normal arbejdsdag vedrørende afhentning / levering afsluttes inden for de næste tre arbejdsdage. Det antages, at kundens placering ligger inden for 30 km afstand fra Iron Mountain. For ydelser til underkategorien Arv afsluttes normal afhentning / levering inden for en uge, hvis Kundens placering ligger inden for 30 km fra Iron Mountains-anlægget. Frister for afslutning af leverancer / afhentninger med en afstand på mere end 30 km er genstand for forhandling.
Håndtering	I forbindelse med enhver afhentning/levering vil Iron Mountain opkræve et gebyr pr. enhed for at håndtere/læsse/aflesse Kartoner/Sager eller andre produkter for dokumentopbevaring hos Kunden eller på deres egen lokation. Kunden er forpligtet til at give adgang til deres lokationer, indgange/indkørsler og elevatorer til dette formål.
Hastelevering	Hastelevering afgivet på hverdage før kl. 13.00 vil blive leveret inden kl. 16.00 samme dag og Hastelevering afgivet på hverdage efter kl. 13.00 vil blive leveret inden kl. 11.00 den følgende hverdag. I begge tilfælde er det forudsat, at Kundens lokation er inden for 30 km's afstand fra faciliteten. Gebyr for Hasteleveringer består af to dele. På den ene side et tillæg pr. enhed og på den anden side et lejlighedsvist tillæg. Begge tillæg tillægges det normale leveringsgebyr. Iron Mountain tilbyder ikke service for hasteafhentning. Hastelevering er ikke muligt for serviceydelser i underkategorien Legacy.
Ekspreslevering	Ordrer vedrørende Ekspreslevering, der afgives på hverdage inden kl. 14.00 vil blive leveret inden kl. 16.00 samme dag, hvorimod ordrer afgivet 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 Ekspreslevering består af to dele. På den ene side et tillæg pr. enhed og på den anden side et lejlighedsvist tillæg. Begge tillæg tillægges det normale leveringsgebyr. Iron Mountain tilbyder ikke service for ekspresafhentning. Ekspreslevering er ikke muligt for serviceydelser i underkategorien Legacy.
Ventetid	For Ydelser 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.

ELEKTRONISK LEVERINGSSERVICE:

Kun tilgængeligt ved serviceydelser for underkategorierne Registered ReFile og ReFile ProLink. Iron Mountain opkræver en pris pr. side (maksimal størrelse A4) for at scanne dokumenter og en pris pr. arbejdsordre (scanning på anmodning) til afsendelse af de scannede billeder til kunden via ReQuest Web. Hvis Kunden afgiver ordre om **Ekspreslevering** vil der blive tillagt et tillæg pr. arbejdsordre. Normale leveringsordrer, som bekræftes på hverdage, vil blive gennemført den følgende hverdag inden kl. 16.00. Ordre om Hasteleveringer, der afgives og bekræftes på hverdage før kl. 13.00, vil blive gennemført inden kl. 16.00 samme dag, hvorimod ordre om Hasteleveringer afgivet og bekræftet på hverdage efter kl. 13.00 vil blive leveret inden kl. 11.00 den følgende dag. Ordre om Ekspresleveringer, der afgives og bekræftes på hverdage før kl. 14.00, vil blive leveret inden kl. 16.00 samme dag, hvorimod Ekspresleveringer, der afgives og bekræftes på hverdage efter kl. 14.00, vil blive leveret inden kl. 10.00 den følgende dag. Iron Mountain gør udtrykkeligt Kunden opmærksom på, at ved scanninger gennemføres kun simple elektroniske kopier, som ikke har nogen reel retsvirkning. Iron Mountain tilbyder ikke services vedrørende elektroniske underskrifter eller tidsstempler. Det digitale billede, som skabes ved scan skal ikke kvalificeres som et autentisk elektronisk dokument og erstatter ikke det originale papirbaserede dokument i forbindelse med officielle procedurer.

TIMEBASERET SERVICEYDELSER

Timesatser: Iron Mountain vil opkræve et timebaseret gebyr, hvis Kunden undlader at stregkode sine Kartoner/Sager (afhængig af den valgte underkategori for serviceydelser), så Iron Mountain er nødsaget til at foretage stregkodning, eller hvis Iron Mountain instrueres i at lave katalogiseringslisten af Kunden. I forbindelse med forberedelse af katalogiseringslisten vil Iron Mountain alene indsamle den beskrivende information, som er angivet på forsiden/ryggen/bagsiden af Kartonerne/Sagerne. Iron Mountain vil ikke sortere eller gennemgå indholdet af de individuelle Dokumenter. Denne Service kan bestilles som en forudgående ydelse for opbevaringen (registreringen) af Kartoner/Sager sker på Iron Mountains facilitet, eller den kan bestilles som en selvstændig ydelse ved at bistå Kunder i forbindelse med opbevaring af deres dokumenter på deres egen lokation.

Dataimport: Kunden kan levere katalogisering om Dokumenterne leveret til faciliteten (uanset om Dokumenterne er opbevaret i Kartoner eller på åbne hylder). Hvis Kunden vælger at afgive sådan information, vil Iron Mountain registrere denne data i lagersystemet (ReQuest). Iron Mountain opkræver intet gebyr, såfremt Excel-arket ikke indeholder nogle strukturelle fejl (eks. datalinjer, som ikke er separeret). Hvis Excel-arket indeholder strukturelle fejl eller katalogiseringslisten tilsendes Iron Mountain i et andet format end Excel, vil Iron Mountain opkræve gebyr for dataimport pr. time. Hvis Kunden leverede

katalogiseringslisterne, vil service for dataimport automatisk blive gennemført uden Kundens yderligere ordre herom. Iron Mountain gennemgår aldrig rigtigheden af oplyst information, Dokumenternes reelle indhold eller sammenhængen mellem information og indhold. Kunder, der anvender *ReQuestWeb online kundeservicesystem* kan ensidigt oplyste og/eller ændre enhver beskrivende information vedrørende Dokumenterne – i dette tilfælde opkræves der ikke gebyrer for dataimport.

Arbejdskraft IC: Iron Mountain vil opkræve disse timepriser, når Iron Mountain skal gennemføre specifikke ordrer fra Kunder (eks. off-site auditanmodninger, udfylde auditundersøgelser, udarbejde lagerrapporter eller tilpassede faktureringsrapporter).

Audit: Dette gebyr pålægges når Kunden (eller deres udpegede tredjeparts revisorer) udfører on-site audit/inspektion hos Iron Mountain, idet samarbejde i forhold til auditprocedurer pålægger Iron Mountains medarbejdere yderligere arbejde (eks. arkiveringsydelser, ledsagelse af auditører/inspektører 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 generel praksis og lokal lovgivning om dokumenthåndtering. Timetakst gælder.

Manuel workordre: Iron Mountain pålægger et gebyr pr. afgivet ordre, når Kunden afgiver sin ordre om Serviceydelser via e-mail til Iron Mountains kundeservice (uden at benytte *ReQuestWeb online kundeservicesystem*).

Faktureringsgebyr: Iron Mountain opkræver et gebyr for forberedelse af fakturaer.

Autorisationstjek: Iron Mountains Kundeserviceafdeling kontakter Kunden for at afklare ordren, hvis Kunden afgiver en ufuldstændig ordre (eks. autorisation undersøges, bestilte enhed ikke kan identificeres osv.). Gebyr pr. ordre gælder.

PRODUKTER:

På baggrund af Kundens ordrer sælger Iron Mountain forskellige produkter til dokumenthåndtering (Kartoner, stregkoder, forsegling) til Kunden. S7030 og S2010 Kartoner/fag sælges i bundter af 25 stk. og Karton S7090 sælges kun i pakker af 10 stk. Alle priser er angivet per karton.

DESTRUKTIONSYDELSE:

Destruktion: Iron Mountain opkræver et gebyr pr. Karton for destruktion (sikkerhedsmakulering) af Kundens Kartoner, der er opbevaret på Iron Mountains facilitet, mens de opkræver gebyr pr. Sag (for serviceydelser i underkategori ReFile), hvis Kunden kun ønsker destruktion af visse Sager. Kilopris gælder kun, hvis Dokumenter blev opbevaret på Iron Mountains facilitet på (a) paller eller (b) åbne hylder. Dokumenter kan ikke genskaffes eller genoprettes efter destruktion. Da Iron Mountain ikke undersøger det reelle indhold og værdien af de enkelte Dokumenter, er Kunden ansvarlig for, at destruktion ikke er underlagt særlige betingelser (såsom foreløbig officiel tilladelse, notarcertificering, tilladelse fra offentlige arkiver osv.) på grund af særligt indhold og værdien af de respektive Dokumenter. Det er også Kundens ansvar at sørge for, at de lovbestemte perioder, der gælder for opbevaring af Dokumenter, er udløbet (eller at sådanne opbevaringsperioder ikke finder anvendelse). For at undersøge alle disse faktorer sender Iron Mountain en foreløbig destruktionsprotokol til Kunden inden destruktion, som viser de stregkodede Kartoner/Sager, der er klargjort til destruktion. Hvis den foreløbige destruktionsprotokol returneres til Iron Mountain i skriftlig form fra Kunden (scannet og underskrevet kopi eller elektronisk underskrift er tilstrækkelig), antager Iron Mountain, at destruktion af de anførte Kartoner/Sager ikke krænker nogen lovbestemte bekendtgørelser eller forskrifter samt ikke bringer andres ejendom i fare. Iron Mountain sender ingen destruktionsprotokol i forhold til Dokumenter opbevaret på paller. Lagerleje for Dokumenter, der tilintetgøres inden udgangen af en faktureringsperiode, refunderes ikke. Leveringsgebyr til faciliteten, hvor destruktion finder sted, er ikke inkluderet (se leveringsgebyrerne ovenfor).

Leje af beholder og håndtering: Iron Mountain udlejer metalcontainere ("Makuleringssskabe") ved Kundens separate ordre herom og mod månedlig leje, hvor Kunden kan smide dokumenter ud til affald på sin egen lokation. Hvis et Makuleringssskab er placeret hos Kunden, opkræves leje automatisk - uanset om Kunden bestilte håndtering heraf i den respektive måned. Efter kundens ordre og mod et håndteringsgebyr pr. enhed, indsamler Iron Mountain Makuleringsaffaldet fra Kundens lokation, når Makuleringssskabet er fyldt og transporterer indholdet til Iron Mountains facilitet, og sørger for at det bliver destrueret på sikker vis. Al håndtering er inkluderet, men der opkræves gebyr for første levering af Makuleringssskab til Kunden (se leveringsgebyr ovenfor). Alle Makuleringssskabe indeholder et karton/en pose, som Makuleringsaffaldet ender i. Kunden garanterer, at dokumenterne kan tilintetgøres og at de lovpligtige opbevaringsperioder er udløbet (eller sådanne opbevaringsperioder er ikke gældende). Kunden undersøger, at destruktionsprotokollen ikke er underlagt særlige betingelser såsom foreløbig officiel tilladelse, notarcertificering, tilladelse fra offentlige arkiver osv. – ud fra det særlige indhold, type eller værdi af dokumenterne. Når Kunden har afgivet sin ordre om destruktion, antager Iron Mountain, at destruktion af dokumenterne ikke krænker nogen lovbestemte bekendtgørelser eller forskrifter samt ikke bringer andres ejendom i fare.

NOTER

Iron Mountain tilbyder kun sine Serviceydelser i løbet af normale åbningstider (hverdage mellem kl. 08.00 og 16.00). Kunder skal angive om ordren påkræver haste- eller ekspres- gennemførelse (i emnefeltet af e-mailen og ledsaget af et telefonopkald). Fuldt time-/dagsgebyr pålægges for hver påbegyndt time/dag.
