

Asiakirjahallintopalvelut (Suomi)

Tässä asiakirjassa luetellaan Palvelut (ja palvelutasot), joita Iron Mountain tarjoaa Asiakkaalle Asiakkaan allekirjoitettua Sopimuksen asiakirjahallintopalveluiden tarjoamisesta säännöllisesti laskutettavaa maksua vastaan ("Peruspalvelusopimus") tai etukäteismaksua vastaan ("Prepaid-palvelusopimus").

Asiakirjan sisältö sisällytetään Peruspalvelusopimukseen ja Prepaid-palvelusopimukseen erottamattomaksi osaksi viittaamalla reference.

JOHDANTO

Iron Mountainin asiakirjahallinnon perustoimintaa on Asiakkaiden Asiakirjojen säilyttäminen toimipaikassaan. Iron Mountain käyttää tavanomaisessa säilytyksessä kahta eri tapaa: Asiakkaan Asiakirjoja voidaan säilyttää joko Laatikoissa tai avohyllyillä Kansioissa. Iron Mountainilla on lisäksi neljä alopalvelua, Pronto, Refile, OnCall ja Legacy, jotka tarjoavat Asiakkaalle erilaisia tapoja käyttää säilytettäviä Asiakirjoja. Jos Asiakkaan on noudettava säännöllisesti yksittäisiä säilytettäviä asiakirjoja (Asiakirjat), sopivin vaihtoehto on "Pronto". Jos Asiakkaan on saatava säännöllisesti käyttöönsä Kansioita ja Laatikoiden muttei yksittäisiä asiakirjoja, sopivin vaihtoehto on "Refile" (joka ei sisällä pääsyä yksittäisiin Asiakirjoihin). Jos Asiakas valitsee OnCall- tai Legacy-palvelun, se saa käyttöönsä Laatikoiden muttei yksittäisiä Kansioita tai Asiakirjoja. "OnCall" sopii Asiakkaalle, jotka säilyttävät Asiakirjojaan sinetöidyissä Laatikoissa ja joiden on saatava Laatikoiden käyttöönsä useasti. "Legacy" sopii Asiakkaalle, joille riittää saada Laatikoiden käyttöönsä harvakseltaan. Säilytystapojen ja alopalveluiden eroja selitetään tarkemmin tässä Liitteessä. Asiakas tiedostaa, että säilytystavan tai alopalvelun vaihdos vaikuttaa veloittaviin maksuihin. Tämän vuoksi vaihdokset tulevat voimaan vasta, kun Asiakas on hyväksynyt Iron Mountainin tarkistetun hinnaston (sähköpostitse tai kirjallisesti).

SÄILYTYSPALVELUT

Talletus: Iron Mountain säilyttää Asiakkaan sille toimittamia Asiakirjoja toimipaikassaan talletusmaksua vastaan. Talletusmaksu riippuu Asiakirjojen säilytyksessä käytettyjen Laatikoiden määrästä. Avohyllysäilytyksessä maksu perustuu säilytykseen varattuun hyllytilaan hyllymetreissä laskettuna. Iron Mountainin standardilaatikkoon (S7030) mahtuu 30 litraa Asiakirjoja. Jos 30 päivän mukaisesti laskettu määrään perustuva säilytysmaksu on tätä pienempi, Asiakas maksaa säilytyksestä hinnaston mukaisen **kuukausikohtaisen vähimmäismaksun**. Säilytyspalkkio peritään etukäteen kaksi kertaa vuodessa, vaikka Laatikoiden olisi säilytetty vain osa kyseisestä puolivuotiskaudesta. Iron Mountain pitää noudettujen Laatikoiden/Kansioiden/Asiakirjojen paikkaa varattuna. Tästä syystä säilytysmaksu veloitetään myös siinä tapauksessa, että Laatikot/Kansiot/Asiakirjat noudetaan.

ARKISTOINTIPALVELUT

Rekisteröinti: Palvelu sisältää viivakoodilla merkittyjen Laatikoiden (Legacy ja OnCall) tai Laatikoiden ja Kansioiden (Pronto ja Refile) rekisteröinnin varastojärjestelmään (ReQuest) sekä Laatikoiden/Kansioiden sijoittamisen toimipaikkaan. Iron Mountain voi kuljettaa Laatikot tai Kansiot toimipaikkaansa hakumaksua vastaan (ks. jäljempänä). Iron Mountain ei rekisteröi yksittäisiä Kansioihin pakattuja Asiakirjoja missään alopalvelussa (Pronto, Refile, OnCall tai Legacy) tai mitään säilytystapaa käytettäessä.

Nouto: Tämä Palvelu käsittää toimipaikassa säilytettävän halutun Laatikon, Kansion tai Asiakirjan fyysisen paikan vapauttamisen ja sen noutamisen toimipaikasta tilapäisesti. Iron Mountain veloittaa noutomaksun kappalekohtaisesti (Laatikko/Kansio). Jos nouto suoritetaan järjestämättömästi aineistosta (esimerkiksi lavasta), veloitus on kuitenkin tuntiperusteinen. Kokonaisen Laatikon noudosta Iron Mountain veloittaa vain Laatikon noutomaksun (paitsi Pronto- ja Refile-säilytyksessä, joissa veloitetään myös kaikkien Laatikon sisältämien rekisteröityjen Kansioiden noudosta). Jos Laatikosta noudetaan tietyt Asiakirjat (saatavilla Pronto-säilytyksessä) tai Kansiot (saatavilla Pronto- ja Refile-säilytyksessä), Iron Mountain ei veloita erikseen Laatikon noudosta. Asiakirjan noutamisesta (saatavilla vain Pronto-säilytyksessä) Iron Mountain veloittaa kuitenkin Asiakirjan noudon sijasta Kansion noudon mukaan. Mikäli Asiakas haluaa noutaa vain tietyt Asiakirjat, sen on annettava niistä kuvailutiedot, koska Asiakirjoja ei merkitä yksittäin viivakodeilla eikä siten rekisteröidä. Asiakas on velvollinen maksamaan palvelumaksut myös siinä tapauksessa, että Iron Mountain ei löydä haluttua Asiakirjaa etsittyään sitä. Noutomaksu veloitetään automaattisesti, mikäli Asiakkaan tilaaman Palvelun suorittaminen edellyttää noutoa (esimerkiksi faksaminen, sähköpostilähetys, toimitus, lopullinen poistaminen tai tuhoaminen). Tällaisia Palveluita koskevat määräajat voidaan toteuttaa vain, jos päivittäisten noutojen määrä pysyy määrärajojen puitteissa. Jos Asiakas tilaa kiireellisen noudon, kiireellisen faksauksen tai kiireellisen sähköpostitoimituksen, Iron Mountain veloittaa noutomaksun ja palvelumaksun lisäksi kiireellisen noudon lisän (lisämaksu).

Palvelutasosopimus – Laatikon, Kansion tai Asiakirjan nouto	50 Laatikkoa/Kansiota/Asiakirjaa päivässä
Palvelutasosopimus – Laatikon, Kansion tai Asiakirjan kiireellinen nouto	15 Laatikkoa/Kansiota/Asiakirjaa päivässä

Uudelleenarkistointi: Kun Asiakas palauttaa aiemmin noutamansa Laatikon, Kansion tai Asiakirjan säilytykseen, Iron Mountain sijoittaa Laatikon, Kansion tai Asiakirjan toimipaikkaan ja veloittaa uudelleenarkistointimaksun. Noutopalvelua koskevia ehtoja sovelletaan soveltuvin osin.

Faksaaminen: Saatavilla ainoastaan Pronto- ja Refile-alopalveluissa. Iron Mountain veloittaa Asiakirjojen ja Kansioiden sisällön faksamisesta Asiakkaalle nippukohtaisen maksun. Yhdessä nipussa voi olla enintään viisitoista A4-sivua. Arkisin ennen kello 14 tehdyt tavanomaiset sähköpostitoimitusta koskevat tilaukset toteutetaan viimeistään seuraavana arkipäivänä kello 16 ja arkisin kello 14 jälkeen tehdyt tilaukset viimeistään seuraavaa arkipäivää lähinnä seuraavana arkipäivänä kello 16. Kiireelliset sähköpostitusta koskevat tilaukset toteutetaan neljän työtunnin kuluessa (ts. jos tilaus on esimerkiksi vahvistettu kello 15, tilaus toimitetaan seuraavana arkipäivänä kello 11 mennessä.)

Sähköpostitoimitus: Saatavilla ainoastaan Pronto- ja Refile-alapalveluissa. Iron Mountain veloittaa Asiakirjojen ja Kansioiden sisällön skannaamisesta ja skannattujen kuvien lähettämisestä Asiakkaalle sähköpostitse nippukohtaisen maksun. Yhdessä nipussa voi olla enintään viisitoista A4-sivua. Arkisin ennen kello 14 tehdyt tavanomaiset sähköpostitoimitusta koskevat tilaukset toteutetaan viimeistään seuraavana arkipäivänä kello 16 ja arkisin kello 14 jälkeen tehdyt tilaukset toteutetaan seuraava arkipäivää lähinnä seuraavana arkipäivänä kello 16. Kiireelliset sähköpostitoimitusta koskevat tilaukset toteutetaan neljän työtunnin kuluessa (ts. jos tilaus on esimerkiksi vahvistettu kello 15, tilaus toimitetaan seuraavana arkipäivänä kello 11 mennessä.) Iron Mountain nimenomaisesti korostaa Asiakkaalle, että Iron Mountain skannaa Asiakirjat ainoastaan yksinkertaisiksi sähköisiksi jäljennöksiksi, joilla ei ole oikeusvaikutuksia. Iron Mountain ei tarjoa sähköisiä allekirjoituspalveluita tai aikaleimapaalveluita. Skannauksessa syntyvää digitaalista kuvaa ei katsota aidoksi sähköiseksi asiakirjaksi, eikä sitä pidetä viranomaismenettelyssä alkuperäistä paperiasiakirjaa vastaavana asiakirjana.

Tuhoaminen: Iron Mountain veloittaa toimipaikassaan säilytettävien Asiakkaan Laatikoiden tuhoamisesta (turvallisesta silppuamisesta) laatikkokohtaisen maksun. Jos Asiakas haluaa tuhota ainoastaan tiettyjä Kansioita tai Asiakirjoja, Iron Mountain veloittaa kilogrammakohtaisen maksun (Pronto- ja Refile-alapalveluissa). Kilogrammakohtainen maksu veloitetaan myös silloin, kun (a) Asiakirjat haetaan suoraan Asiakkaan tiloista tai kun niitä säilytetään Iron Mountainin toimipaikassa (b) lavoilla tai (c) avohyllyillä. Tuhottuja Asiakirjoja ei voi palauttaa ennalteen. Iron Mountain ei tutki yksittäisten Asiakirjojen todellista sisältöä tai arvoa. Siksi Asiakas on itse velvollinen selvittämään, liittyykö tuhoamiseen Asiakirjojen erityisen sisällön tai arvon vuoksi erityisehtoja (kuten etukäteinen viranomaislupa, notaarin todistus tai julkisista arkistoista saatu lupa). Asiakkaan vastuulla on myös selvittää, ovatko Asiakirjojen lakisäätteiset säilytysajat päättyneet (tai sovelletaanko tällaisia säilytysaikoja). Näiden seikkojen selvittämiseksi Iron Mountain lähettää Asiakkaalle ennen tuhoamista alustavan tuhoamispyytäkirjan, jossa luetellaan tuhottavat viivakoodilla merkityt Laatikot tai Kansiot. Jos alustava tuhoamispyytäkiriä palautetaan Iron Mountainille kirjallisesti Asiakkaan allekirjoittamana (skannattu allekirjoituskappale tai sähköinen allekirjoitus), Iron Mountain katsoo, ettei lueteltujen Laatikoiden tai Kansioiden tuhoaminen ole vastoin lakeja tai määräyksiä eikä vaaranna kolmansien osapuolten omaisuutta. Iron Mountain ei lähetä tuhoamispyytäkiriä Asiakkaan tiloista haettujen Asiakirjojen osalta. Ennen laskutuskauden päättymistä tuhottujen Asiakirjojen säilytysmaksua ei palauteta. Palvelu ei sisällä Asiakirjojen tuhottavaksi toimittamisesta perittävää maksua (toimitusmaksut on lueteltu jäljempänä).

Lopullinen poistaminen: Jos Asiakas poistaa Laatikot tai Kansiot Iron Mountainin toimipaikasta lopullisesti, Iron Mountain veloittaa noutamisen lisäksi maksun lopullisesta poistamisesta riippumatta siitä, poistetaanko Laatikot tai Kansiot sopimuskaudella tai Sopimuksen päättyessä (lopullisen poistamisen eri tyyppiä on käsitelty tarkemmin Yleisten Ehtojen kohdassa 14). Lopulliseen poistamiseen liittyy noudon lisäksi muita Palveluita (kuten ReQuest-järjestelmään merkityn tilan muuttaminen, sähköisen loppuraportin laatiminen, viivakoodien toistuva tarkastaminen, huoltotoimet ja tarvittaessa lavojen vaihto). Maksu riippuu lopullisesti poistettujen Laatikoiden ja Kansioiden lukumäärästä. Palvelutasosopimuksen mukaisia noudon päivittäisiä enimmäismääriä sovelletaan. Lopullinen poistaminen ei sisällä lähettipalveluita.

LÄHETTIPALVELUT

Toimitus/haku: Iron Mountain veloittaa Asiakkaan osoittamissa paikoissa käynneistä toimitusmaksun, jos reitti sisältää tai sen on tarkoitus sisältää Asiakirjojen, Kansioiden tai Laatikoiden käsittelyä tai jos Iron Mountain toimittaa Asiakkaalle asiakirjojen säilytysmateriaalia.

Tavanomainen toimitus/haku	Pronto-, Refile- ja OnCall-alapalveluissa arkisin kello 14 mennessä tehdyt tavanomaiset toimitus- ja hakutilaukset toteutetaan viimeistään seuraavana arkipäivänä kello 16 ja arkisin kello 14 jälkeen tehdyt tilaukset viimeistään seuraava arkipäivää lähinnä seuraavana arkipäivänä kello 16. Kummassakin tapauksessa edellytyksenä on, että Asiakkaan toimipaikka sijaitsee enintään 30 kilometrin etäisyydellä Iron Mountainin toimipaikasta. Legacy-alapalvelussa tavanomaiset toimitus- ja hakutilaukset toteutetaan yhden viikon kuluessa, jos Asiakkaan toimipaikka sijaitsee enintään 30 kilometrin etäisyydellä Iron Mountainin toimipaikasta. Iron Mountain veloittaa toimituksista ja hauista kertaluonteisen toimitus- tai hakumaksun, jos tilauksen määrä on enintään kuusi Laatikkoa tai 26 Kansiota päivässä. Jos tilauksen määrä on tätä suurempi, veloitetaan kertaluonteisen maksun lisäksi myös kappaleperusteinen toimitus- tai hakumaksu.
Pikatoimitus	Jos Asiakas tilaa pikatoimituksen, Iron Mountain toimittaa Asiakirjat, Kansiot tai Laatikot Asiakkaan toimipaikkaan neljän työtunnin kuluessa tilauksesta edellyttäen, että Asiakkaan toimipaikka sijaitsee enintään 30 kilometrin etäisyydellä toimipaikasta (ts. jos tilaus on esimerkiksi vahvistettu kello 15, tilaus toimitetaan seuraavana arkipäivänä kello 11 mennessä). Pikatoimitusmaksu on tapauskohtainen lisä, joka lisätään tavanomaiseen toimitusmaksuun ja tavanomaiseen noutomaksuun. Iron Mountain ei tarjoa pikahakupalvelua. Pikatoimitusta ei ole saatavilla Legacy-alapalvelussa.
Odotusaika toimituksen/haun aikana	Toimitus- ja hakupalveluihin sisältyy enintään 15 minuutin odotusaika Asiakkaan toimipaikassa. Viidentoista minuutin jälkeen jokaiselta alkavalta 15 minuutilta veloitetaan odotusmaksu.
Lähettipalvelumaksut	Jos Asiakas sijaitsee yli 30 kilometrin etäisyydellä Iron Mountainin toimipaikasta, Iron Mountain veloittaa kaikista toimituksista ja hauista tuntiperusteisen toimitus- tai hakumaksun. Iron Mountain veloittaa toimitus-/hakumaksun myös silloin, kun se käy Asiakkaan toimitiloissa muuta kuin Asiakirjojen, Kansioiden, Laatikoiden tai tuotteiden toimittamista varten. Tilaukset toteutetaan yhden viikon kuluessa tilauksesta.

RESURSSILISÄPALVELUT

Tietojen syöttö, tietojen tuonti ja muut työt: Asiakas voi lisätä toimipaikkaan toimitettuihin Asiakirjoihin kuvailutietoja (siitä riippumatta, säilytetäänkö Asiakirjoja Laaticoissa vai avohyllyillä). Iron Mountain toimittaa Asiakkaalle Excel-

lomakkeen, johon Asiakas voi lisätä kuvailutiedot. Jos Asiakas palauttaa täytetyn Excel-lomakkeen sähköisessä muodossa, Iron Mountain rekisteröi tiedot ReQuest-varastojärjestelmään ja veloittaa ainoastaan tietojen lataamisesta (**tietojen tuonti**). Jos Asiakas palauttaa täytetyn Excel-lomakkeen paperimuodossa tai käyttää omaa lomakettaan, Iron Mountain kirjaa (**syöttää**) annetut tiedot varastojärjestelmään ja veloittaa tästä **tiedonsyöttömaksun**. Jos Asiakas on antanut tietolomakkeella kuvailutietoja, Iron Mountain hoitaa tietojen syötön ja tuonnin automaattisesti ilman Asiakkaan erillistä tilausta. Iron Mountain ei tarkista tietojen oikeellisuutta tai Asiakirjojen todellista sisältöä eikä selvitä, vastaavatko ne toisiaan. Iron Mountain veloittaa tietojen tuonnista Excel-tiedostokohtaisen maksun. Tietojen syötöstä veloitetaan tuntiperusteinen maksu. Jokaiselta alkaneelta tunnilta veloitetaan täysi tuntihinta. *ReQuestWeb-asiakaspalvelujärjestelmää* käyttävät Asiakkaat voivat itse luetteloida ja muokata Asiakirjojen kuvailutietoja, eikä tästä veloiteta tiedonsyöttö- tai tiedontuontimaksua. **Muusta työstä** veloitetaan tuntiperusteinen maksu, jos Iron Mountain lajittelee tai pakkaa aineistoja (arkistointipalvelut) Asiakkaan pyynnöstä joko paikan päällä tai muualla. Asiakkaan tilauksen mukaan arkistointipalveluun voi sisältyä esimerkiksi Kansioiden tai Laatikoiden merkitsemistä viivakoodilla, inventaariluettelon laatimista Laatikoiden tai Kansioiden kannessa, selkämukksessa tai takakannessa esitettyjen kuvailutietojen perusteella, Kansioiden järjestämistä Laatikoihin ja niiden käsittelyä. Iron Mountain ei kuitenkaan lajittele yksittäisiä Asiakirjoja. Palvelu voidaan tilata joko valmistelevana palveluna ennen Laatikoiden tai Kansioiden toimittamista Iron Mountainin toimipaikkaan säilytettäväksi (rekisteröitäviksi) tai erillisenä Palveluna, jolla Asiakasta autetaan varastoimaan asiakirjat omaan toimipaikkaansa.

Asiakirjojen siirtäminen uusiin Laatikoihin: Jos Laatikot on pakattu liian täyteen tai ne ovat vahingoittuneita tai tavanomaisen käytön johdosta niin kuluneita, että Kansiot ja Asiakirjat saattavat vahingoittua, Iron Mountain siirtää Kansiot ja Asiakirjat automaattisesti sopiviin uusiin, vakiomallisiin Iron Mountainin Laatikoihin, paitsi jos Laatikot oli sinetöity. Asiakas maksaa uusien Laatikoiden hinnan ja siirrosta veloitettavan palvelumaksun. Hinta sisältää uusien Laatikoiden merkitsemisen viivakoodilla ja rekisteröiminen. Jos Laatikoille aiheutuu vahinkoa Iron Mountainin asiattoman menettelyn vuoksi, Iron Mountain vastaa siirtokustannuksista.

Konsultointi: Iron Mountain voi järjestää Asiakkaan erillisen tilauksen perusteella konsultointi- ja koulutustilaisuuksia, joissa se perehdyttää asiakirjahallinnon tehtävissä toimivia Asiakkaan työntekijöitä yleisiin käytäntöihin ja paikalliseen lainsäädäntöön. Konsultointimaksu peritään myös silloin, kun Asiakas (tai sen ulkopuoliset auditoijat) tarkastavat Iron Mountainin toimintaa joko Iron Mountainin toimipaikassa tai muualla. Tarkastukset lisäävät Iron Mountainin työntekijöiden työmäärää (esimerkiksi kyselyihin vastaaminen, palveluiden tarjoaminen, auditoijien saattaminen tiloissa jne.). Jokaiselta alkaneelta päivältä veloitetaan täysi päivähinta.

Palvelutilausten luominen asiakaspalvelussa: Jos Asiakas lähettää Palvelutilauksen Iron Mountainin asiakaspalveluun sähköpostitse tai faksitse (eli ei käytä *ReQuestWeb-asiakaspalvelujärjestelmää*), Iron Mountain veloittaa tästä tilauskohtaisen maksun.

Lähetys: Jos Iron Mountain toimittaa tilauksen kiireellisesti postin tai muun lähetyspalvelun välityksellä, Iron Mountain veloittaa tästä perittävän lähetysmaksun varsinaisen postimaksun lisäksi.

Kopiointi: Iron Mountain veloittaa Asiakirjojen valokopioinnista sivuperusteisen maksun (yksi A4-sivu).

Raportit: Iron Mountain toimittaa Asiakkaan tilauksesta erilaisia raportteja, kuten aineiston siirtotilastot, täydellisen inventaarioraportin ja räätälöidyt laskutusraportit. *ReQuestWeb-järjestelmää* käyttävät Asiakkaat voivat tilata maksutta haluamansa määrän vakiomuotoisia raportteja.

Tuotteet: Iron Mountain myy asiakkaalle asiakirjahallinnan tuotteita, kuten kartonkilaatikoita, lavoja, viivakoodilappuja ja laatikoiden sinettejä. Iron Mountain myy kartonkilaatikoita 25 kappaleen nipuissa, Laatikoiden viivakoodilappuja 100 kappaleen nipuissa ja Kansioiden viivakoodilappuja 2 000 kappaleen nipuissa.

LISÄTIETOJA

Iron Mountain tarjoaa Palveluita vain tavanomaisina aukioloaikoina (arkipäivisin kello 8–16). Asiakkaan on ilmoitettava selkeästi, mikäli tilaus on hoidettava kiireellisenä (maininta sähköpostin osoitekentässä ja puhelinsoitto sähköpostin jälkeen).
