

Usluge Upravljanja Zapisima (UZ usluge)

U ovom dokumentu su navedene Usluge (kao i razine usluga) koje Iron Mountain pruža Korisniku kada Korisnik potpiše Ugovor o pružanju usluga upravljanja zapisima („Ugovor o UZ“).

Sadržaj ovog dokumenta je integriran u Ugovor te čini sastavni dio Ugovora o UZ pozivanjem na njega.

Pohrana u kutije: U zamjenu za *naknadu za pohranu*, Iron Mountain će u svojim skladištima pohraniti Kutije/Predmete koje mu Korisnik preda. *Naknada za pohranu* se temelji na broju reglanih mjesta na kojima su kutije/predmeti pohranjeni. Svako regalno mjesto može primiti maksimalno 32 kutije. *Naknada za pohranu* će se naplaćivati za punu policu bez obzira na broj kutija/predmeta na polici. Iron Mountain čuva mjesto za Kutije koje su naručene za dohvat, te će stoga, naknada za pohranu biti naplaćena čak i ako su predmetne Kutije dohvaćene i reglano mjesto je privremeno ispražnjeno. Ukoliko Korisnik koristi više računa, naplata minimalne naknade za pohranu će se primjenjivati za svaki račun zasebno.

Nabava Kutija: Iron Mountain osigurava Korisniku kutiju tipa DC za kupnju. Ukupna težina kutije ne smije prelaziti 16 kg.

Vrsta Kutije	Veličina (vanjske mjere)	Zapremina
Standardna Kutija (DC)	435 mm x 345 mm x 310 mm (max.16 kg)	1,64 kubičnih stopa

Inicijalno preuzimanje (ne uključuje cijenu kutije i prijevoza): Ova Usluga uključuje označavanje Kutija bar kodom te primopredaju Obrasca prijenosa (Liste s ispisanim sadržajem kutija) u kojem Korisnik može dati opisne informacije u vezi sa sadržajem njegovih Kutija. Osnovni opis informacija ne može prelaziti 160 znakova po Kutiji i 40 znakova po Predmetu. Iron Mountain, ne ispituje, niti odobrava autentičnost danih informacija. Ako Iron Mountain prevozi Kutije od prostorija Korisnika do svojih skladišnih prostora, naknada za prijevoz će se zasebno dodati. Inicijalno preuzimanje će se poduzeti u roku od 3 mjeseca od zahtjeva Korisnika. Maksimalne količine dnevnog unosa ne prelaze sljedeće iznose:

SLA* – Inicijalno preuzimanje	100 novih Kutija / dan
SLA – Service Level Agreement (Ugovor o razini usluge)	

Pakiranje u Kutije: Ova Usluga uključuje pakiranje Predmeta/Registratora u Kutije (ako već nisu zapakirani u kutijama). Pakiranje u Kutije se uvijek naplaćuje po kutiji.

Zaprimanje i unos: Nakon Inicijalnog preuzimanja, Iron Mountain unosi bar kodove i opisne informacije s Obrasca Prijenosa (Liste sadržaja kutija) u elektronički sustav inventara (O'Neil) i raspoređuje Kutije u skladišni prostor. Raspoređivanje će se provesti u roku od tri radna dana, dok će se unos podataka obaviti u roku od 30 dana – pod uvjetom da dnevna količina unosa ne prelazi sljedeće iznose:

SLA – Zaprimanje i unos	100 novih Kutija / dan
--------------------------------	-------------------------------

Pojedinačna registracija s Obrasca prijenosa/Liste Sadržaja kutije: Nakon Korisnikove posebne narudžbe, Iron Mountain priprema popis/specifikaciju općeg sadržaja u Kutijama. Popis temeljen na mapi znači da Iron Mountain registrira podatke navedene na naslovnici ili hrbatu dosjea i registratora. Iron Mountain ne registrira nikakve informacije iz pojedinačnih članaka koji se nalaze unutar dosjea i registratora, tako da posebno ne ispituje i nema saznanja o stvarnom sadržaju takvih pojedinačnih članaka. Osnovne opisne informacije ne smiju premašiti 160 znakova po kutiji i 40 znakova po registratoru. Usluga se naplaćuje po svakoj unesenoj podatkovnoj liniji.

Pojedinačna registracija s Obrasca prijenosa/Liste Sadržaja kutije	150 linija po Kutiji/Koricama/Dosjeima/dan
---	---

Prijevoz: Usluge za dostavu Predmeta/Kutija od/do skladišnog prostora Iron Mountaina i unaprijed određene adrese Korisnika

Učestalost usluge odredit će se na temelju poštanskog broja od objekta Korisnika. Iron Mountain koristi "zone" na temelju udaljenosti od objekta Korisnika do Iron Mountaina. Klijenti s poštanskim brojevima koji se nalaze u Zoni 1 ili 2 bit će servisirani svakodnevno. Korisnici koji se nalaze u zonama 3, 4 ili 5 bit će servisirani na zahtjev. Raspored servisa za objekt Kupca je naveden ovdje: <https://www.ironmountain.com/hr-hr/contact/zip-code-lookup>

Zone 1 i 2	Iron Mountain naplaćuje naknadu za prijevoz po dostavi ili preuzimanju Kutija/Predmeta između unaprijed određene adrese Korisnika te skladišnog prostora Iron Mountaina. U slučaju narudžba poslanih i potvrđenih radnim danom prije 14:00 sati, Iron Mountain dostavlja/preuzima Kutije ili Predmete do 16:00 sati sljedeći radni dan. U slučaju narudžbi poslanih i potvrđenih radnim danom nakon 14:00 sati, Iron Mountain dostavlja/preuzima Kutije ili Predmete do 16:00 sati na radni dan nakon sljedećeg dana.
-------------------	---

Zone 3 do 5	Naknada za dostavu te razdoblje dostave/preuzimanja za područja Zona 3 do 5 se temelji na udaljenosti i prethodnim pregovorima.
Brza dostava - Zone 1 i 2	Ako Korisnik naruči brzu dostavu, Iron Mountain dolazi na naznačeno odredište u Zoni 1 ili 2 u roku od tri (3) sata od potvrde narudžbe. Iron Mountain izvršava brze dostave dostavom istog dana samo ako su narudžbe poslone do 13:00 sati. Za narudžbe poslane iza 13:00 sati, vrijeme brze dostave počinje teći u 8:00 sati ujutro sljedeći radni dan te je završeno do 11:00 sati. Iron Mountain ne pruža usluge brzog preuzimanja. Korisnik mora jasno naznačiti da je njegova narudžba kvalificirana kao brza dostava (u predmetu e-mail narudžbe)
Dostava izvan radnog vremena u Zonama 3 do 5	Dostave se smatraju "dostavama izvan radnog vremena" ako narudžbe zahtijevaju izvršenje na radni dan između 16:00 sati i 8:00 sati, ili vikendom, ili – u slučaju narudžbe brze dostave – između 13:00 sati i 8:00 sati, ili za vrijeme blagdana. Rokovi isporuke su predmet sporazuma. Korisnik mora jasno naznačiti ako njegova narudžba zahtijeva dostavu izvan radnog vremena (u slučaju e-maila, u predmetu tog e-maila).
Doplate kod prijevoza (Transportation handling)	Ova usluga uključuje rukovanje i ukrcavanje: 1) Kutija koje je Korisnik kupio i koje su mu dostavljene, 2) Kutija/Predmeta dostavljenih Korisniku ili preuzete od Korisnika kao dio pružanja usluga, 3) Novih kutija u prostorijama Korisnika tijekom novog zaprimanja. <i>Doplata kod prijevoza će se naplaćivati po kutiji</i>
Doplata za vrijeme čekanja	Usluge dostave su raspoređene na način da uključuju najviše 15 (petnaest) minuta vremena dostavljača utrošenog na čekanje. Nakon 15 (petnaest) minuta dostavljač neće više čekati ili će se naplatiti doplata za vrijeme čekanja.

Dohvat dokumenata: Ova Usluga uključuje privremeni dohvat Predmeta/Dokumenata po narudžbi Korisnika, a koji su pohranjeni u Skladištu Iron Mountaina. Naknada za dohvat se naplaćuje automatski ako su – u svrhu ispunjenja narudžbe usluga Korisnika – identifikacija i dohvat naručenog Predmeta/Dokumenta nužni (dostava, skeniranje, trajno povlačenje, korištenje u uredske svrhe, uništenje, itd.). Imajući to na umu, rok za ispunjenje predmetnih Usluga unutar 24 sata će se primjenjivati samo ako dnevna količina dohvaćenih Predmeta ne prelazi količinu navedenu niže. Ako neregistrirani Predmeti/Dokumenti nisu nađeni u Poslovnim prostorijama Iron Mountaina, Korisnik će platiti troškove za dohvat i povrat kutije. Iron Mountain rezervira mjesto dohvaćenih Predmeta.

SLA – Dohvat dokumenata	20 dokumenata / dan
--------------------------------	----------------------------

Dohvat kutija: Ova usluga uključuje privremeni dohvat Kutija po narudžbi Korisnika, a koje su pohranjene u Skladištu Iron Mountaina. Naknada za dohvat se naplaćuje automatski ako je – u svrhu ispunjenja Korisnikove Narudžbe usluge – identifikacija i dohvat naručenih Kutija nužno (dostava, trajno povlačenje, korištenje u uredske svrhe, uništenje, itd.). Imajući to na umu, rok za ispunjenje predmetnih Usluga unutar 24 sata se primjenjuje samo ako dnevna količina dohvaćanja ne prelazi količine navedene niže. Iron Mountain će naplatiti predmetnu naknadu čak ako se kutija ne pronađe u Poslovnim prostorijama iz bilo kojeg razloga na strani Korisnika (primjerice Korisnikove narudžbe za kutiju koja je već dohvaćena).

SLA – Dohvat kutija	20 Kutija / dan
---------------------	-----------------

Brzi dohvat dokumenata: Ako je Korisnik naručio brzi dohvat ili brzo skeniranje Predmeta, Iron Mountain automatski dohvaća Predmete uz visoku razinu prioriteta te ispunjava Uslugu dohvata prije bilo kojih drugih narudžba usluga (unutar 3 sata od potvrđene narudžbe). Rokovi brze dostave i skeniranja će se primjenjivati samo ako dnevna količina dohvaćanja ne prelazi niže navedene količine. Ako se neregistrirani Predmeti ne pronađu u Poslovnim prostorijama, Korisnik će platiti naknadu za dohvat i povrat kutije. Iron Mountain zadržava mjesto dohvaćenih Predmeta.

SLA – Brzi dohvat dokumenata	10 dokumenata / dan
------------------------------	---------------------

Brzi dohvat kutija: Ako je Korisnik naručio brzu dostavu ili brzi dohvat Kutija, Iron Mountain dohvaća Kutije automatski uz visoku razinu prioriteta, i ispunjava Uslugu dohvata prije bilo kojih drugih narudžbi usluga (u roku 3 sata od potvrđene narudžbe). Rokovi brze dostave će se primjenjivati samo ako dnevna količina dohvaćanja ne prelazi količine navedene niže. Iron Mountain naplaćuje ovu naknadu čak ako Kutije i nisu pronađene u Poslovnim prostorijama zbog razloga na strani Korisnika (primjerice Korisnik daje brzu narudžbu za Kutiju koja je već dohvaćena).

SLA – Brzi dohvat kutija	10 Kutija / dan
--------------------------	-----------------

Povrat dokumenta: Ako Korisnik vrati prethodno dohvaćene Predmete na daljnu pohranu, Iron Mountain vraća Predmete/Dokumente u svoje skladište. Fizički povrat Predmeta kao i registracija povrata u O'Neil sustavu će se obaviti u roku od tri radna dana od povratka Predmeta u Poslovni prostor Iron Mountaina. Primjenjuju se dnevna ograničenja količine kao i kod usluge "Dohvat dokumenata".

Povrat kutija: Ako Korisnik vrati prethodno preuzete Kutije na daljnu pohranu, Iron Mountain vraća kutije u skladište. Fizički povrat Kutije kao i registracija povrata u O'Neil sustavu obaviti će se u roku od tri radna dana od povratka Kutija u Poslovni prostor. Primjenjuju se dnevna ograničenja količine kao i kod usluge "Dohvat Kutija".

Umetanje dokumenata: Na zahtjev Korisnika Iron Mountain dodaje dodatne Predmete/Dokumente u Kutiju koja je već pohranjena u skladištu. Pod uvjetom da Korisnik da opisne informacije o novim Predmetima, oni se upisuju / prenose u O'Neil sustav (bez ispitivanja stvarnog sadržaja dokumenata), pa će se tako naplaćivati i naknada za pojedinačnu registraciju dokumenta. Dodatni dokumenti će biti smješteni u skladište u roku od tri radna dana od njihovog dolaska. Primjenjuju se dnevna ograničenja količine kao za uslugu „Dohvat Dokumenta“.

Trajno povlačenje / raskid - kutija: Trajno povlačenje / Raskid znači kada Korisnik naruči konačno uklanjanje Kutije/Kutija iz skladišta Iron Mountaina. Uzimajući u obzir da trajno povlačenje / raskid nužno zahtijeva pružanje i dodatnih usluga osim samog dohvata (npr. fizičko i administrativno povlačenje Kutija iz sustava Iron Mountaina, pripremu elektroničkog izvješća o zatvaranju, ponovljenu reviziju bar kodova, radove na održavanju potrebnih za točan elektronički popis te zamjenu paleta), stoga se osim naknade za „Uslugu dohvata kutije“ naplaćuje i doplata za „Trajno povlačenje“ ili „Raskid“. Razlika između doplate za trajno povlačenje i doplate za raskid objašnjava se detaljno u Odjeljku 14. Općih uvjeta. Maksimalna dnevna količina za trajno povlačenje ili prekid je navedena niže. U slučaju trajnog povlačenja kompletnog inventara Predmeta, Korisnik je dužan unaprijed platiti *naknadu za dohvat*, kao i *naknadu za trajno povlačenje* odnosno *raskid*, prije stvarnog početka povlačenja.

SLA – Trajno povlačenje / raskid - kutija	50 Kutija / dan
---	-----------------

Preslika: Iron Mountain naplaćuje naknadu po stranici za izradu preslika Predmeta (do veličine A4 - jedna stranica). Pored skeniranja, naknada za izradu preslika će se naplatiti samo ako zbog tehničkih ograničenja (npr. dokument se sastoji od neodvojivih spojenih listova), izvornici nisu neposredno pogodni za skeniranje.

Skeniranje (Slika na zahtjev): Iron Mountain naplaćuje naknadu po stranici (do veličine A4 - jedna stranica) za skeniranje Predmeta/Dokumenta i naplaćuje naknadu po narudžbi za prijenos skeniranih slika Korisniku. Zahtjevi Korisnika će biti ispunjeni unutar 24 sata. Ako je Korisnik naredio **brzo skeniranje**, prijenos će se obaviti u roku od tri sata od potvrde narudžbe. Iron Mountain dovršava narudžbe brzog skeniranja s isto dnevnim prijenosom samo ako je narudžba stigla do 13:00 sati. Narudžbe poslane nakon 13:00 također će se smatrati naložima za brzo skeniranje, ali vrijeme prijenosa započinje u :00 sati sljedećeg radnog dana. Prijenos se vrši putem e-maila. Iron Mountain izričito skreće pažnju Korisniku da, tijekom *usluge skeniranja*, Iron Mountain priprema samo jednostavne elektroničke kopije, koje ne mogu imati nikakav pravni učinak. Iron Mountain naglašava da digitalizirana slika stvorena tijekom skeniranja neće biti kvalificirana kao autentični elektronički dokument, a digitalizirana slika ne zamjenjuje izvorni dokument na papiru u službenim postupcima.

Naknada za korištenje uredskog prostora: Iron Mountain omogućava Korisniku korištenje uredskog prostora unutar svog Poslovnog prostora na privremeni period kako bi osigurao pristup spremljenim Predmetima / Kutijama. Naknada za korištenje uredskog prostora se naplaćuje po satu. Za svaki započeti sat se naplaćuje puna satnica. Iron Mountain određuje točan uredski prostor prije samog korištenja. Korištenje uredskog prostora dozvoljeno je samo radnim danima do 16:00, a nakon 16:00 sati uz prethodno odobrenje Iron Mountaina.

Uništavanje - dokumenata / kutija: Ako Korisnik naruči uništenje Predmeta / Kutija pohranjenih u skladištu Iron Mountaina, naplatiti će se naknada za „Uslugu dohvata dokumenta / kutije“ i „Naknada za uništenje dokumenta / kutije“. Usluga uključuje uklanjanje Predmeta / Kutija iz Poslovnog prostora Iron Mountaina, pripremu protokola uništenja, pakiranje Predmeta / Kutija na palete, utovar Predmeta / Kutija u vozilo, prijevoz do mjesta uništenja i njihovo uništenje na

bezopasan i siguran način. Nakon uništenja, Iron Mountain može izdati Korisniku Potvrdu o uništavanju, koje sadrži datum uništenja i količinu uništenih kutija, odnosno ostalih spremnika. Budući da Iron Mountain ne ispituje stvarni sadržaj ili vrstu Predmeta, Korisnik je dužan privući pozornost Iron Mountaina ako - zbog specifičnih sadržaja, vrste odgovarajućih Predmeta - Usluga uništavanja podliježe posebnim uvjetima (poput prethodnih službenih ovlaštenja, javnobilježničkih ovjera, dozvola javnih arhiva itd.). Korisnik je također dužan ispitati jesu li protekli zakonski rokovi predviđeni za čuvanje Predmeta (ili takvi rokovi čuvanja nisu primjenjivi). Prije samog početka uništavanja, Iron Mountain šalje Korisniku preliminarni protokol o uništavanju u kojem Iron Mountain navodi Predmete / Kutije za koje je Korisnik naručio uništenje. Pod uvjetom da se preliminarni protokol o uništavanju vrati Iron Mountainu u obliku koji je elektronički potpisao Ovlašteni korisnik, Iron Mountain će smatrati kako ispunjenje narudžbe Korisnika za uništenje, ne krši zakonske odredbe ili regulatorne odluke, te ne ugrožava tuđu imovinu. U slučaju uništavanja kompletnog inventara Predmeta, Korisnik je u obvezi unaprijed platiti *naknadu za dohvat*, kao i *naknadu za uništavanje*, prije stvarnog početka uništenja. Dnevna količina uništenja ne smije prelaziti maksimalne dnevne količine određene u tablici "*SLA - Uništenje - dokumenta / kutije*". Uništavanje nekih Predmeta iz Kutije ne umanjuje volumen skladištenja. Volumen skladištenja se smanjuje samo u slučaju uništavanja cijele Kutije. Iron Mountain može ugovoriti radove uništavanja s trećom stranom (podizvođačem) za čije se standarde smatra da su prikladni, a koji se obvezao na strogu povjerljivost.

SLA – Uništenje predmeta/kutije	20 kutija i/ili dokumenata/dan
--	---------------------------------------

Elektronički izvještaj o inventaru: Na pismeni nalog Korisnika Iron Mountain izdaje popis kutija odnosno specifikaciju prema opisnim podacima navedenim na popisu sadržaja kutija. Pružajući ovu uslugu Iron Mountain ne ispituje vjerodostojnost podataka navedenih na popisima, kao ni stvarni sadržaj dokumenata te podudaranja između navedenih podataka i stvarnog sadržaja dokumenata. Standardne vrste izvještaja su:

- Narudžba
- Potpuno izvješće o zalihama

Popisi inventara / izvještaji pripremaju se u roku od 3 (tri) radna dana. Izvješća se šalju Korisniku putem e-maila.

Posebno - nestandardno izvješće: Korisnik može naručiti nestandardna izvješća. Priprema takvog nestandardnog izvješća predmet je prethodnog dogovora te podliježe naknadi.

Satnice: Po nalogu korisnika Iron Mountain pruža stručnu podršku razvrstavanja (arhiviranja) dokumenata u prostorijama Korisnika.

Administrativna podrška: Za mjesečnu naknadu naplaćenu po svakom korisničkom računu, Iron Mountain će omogućiti dostupnost svojih operativnih odjela (kao što su odjeli korisničke podrške, online sustav korisničke usluge, upravljanje korisničkim računom i financijski odjel itd.) unutar radnog vremena.

Za usluge koje nisu prikazane u pregledu naknada, Iron Mountain će naplatiti **satnice** ili **posebne naknade**. Ako naručene količine prelaze ograničenja iz ovog dodatka, SLA je predmet daljnjih pregovora. Za vrijeme redovnog radnog vremena (radnim danom između 8:00 i 16:00 sati) narudžbe o uslugama će se potvrditi u roku od dva sata od primitka e-maila.
