

## RM Tjenester (Norge)

Dette dokumentet lister opp Tjenestene (sammen med tjenestenivåene) Iron Mountain tilbyr Kunden, når Kunden har signert en Avtale om levering av dokumentstyringstjenester mot regelmessige gebyrer, eller mot forhåndsbetalte gebyrer (“**RM Avtale**” og “**Forhåndsbetalt RM Avtale**”).

Innholdet i dette dokumentet er inkorporert i og utgjør en uatskillelig del av “RM” og “Forhåndsbetalt RM Avtale” ved referanse.

### INTRODUKSJON

Iron Mountains grunnleggende aktivitet på dokumentstyringsfeltet er oppbevaring av Kundens Artikler på fasilitetene. Således skiller Iron Mountain mellom to vanlige oppbevaringsmåter. Den ene er når Kundens Artikler lagres i Bokser, og den andre når Artiklene lagres i åpne hyller i Mapper. I tillegg skiller Iron Mountain mellom fire forskjellige undertjenestelinjer: Registered ReFile, ReFile ProLink, OnCall og Legacy, avhengig av hvilket tilgangsnivå Kunden trenger til de lagrede Artiklene. Ved **Registered ReFile**, er alle Mapper strekkodet og registrert ved første møte med anlegget. Kunden anbefales å velge Registered ReFile, hvis Kunden trenger regelmessig tilgang til Mappene. Hvis Kunden valgte **ReFile ProLink**, vil Mapper bare være strekkodet og registrert når de først blir hentet fra fasilitetene, og dermed forenkle rearkivering av Mappene senere. Dette anbefales til Kunder som trenger tilgang til Mappene av og til, men ikke ofte. Hvis Kunden velger å bruke OnCall eller Legacy, gis bare tilgang til Bokser, men ikke til separate Mapper. **OnCall** anbefales for Kunder som lagrer Artiklene sine i forseglede Bokser, men trenger hyppig tilgang til Boksene sine; mens **Legacy** anbefales for Kunder som bare en sjelden gang trenger tilgang til Boksene sine. Forskjellene mellom disse lagringskategoriene og undertjenestene er detaljert beskrevet i dette vedlegget. Kunden forstår at enhver endring fra en oppbevaringsmåte til en annen og /eller fra en undertjenestelinje til en annen vil ha innvirkning på påløpt vederlag, og en slik endring vil derfor ikke tre i kraft før Kunden godtar Iron Mountains reviderte Vederlagstabell (i e-post eller i skriftlig form).

### OPPBEVARINGSTJENESTER

**Oppbevaring:** Som motytelse for oppbevaringsvederlaget lagrer Iron Mountain Artiklene som er overlevert av Kunden i sitt anlegg. Oppbevaringsvederlaget er basert på mengden Bokser som Artiklene er lagret i, mens vederlaget ved lagring på åpen hylle er basert på antall brukte rom med aktive filer (S2010). Iron Mountains standard Bokstyper (S7030 og S7090) er egnet til å lagre henholdsvis 12/25 kg Artikler, mens røret S9010 er egnet til å lagre 10 liter rullet papir (f.eks. tegninger). Hvis den mengdebaserte månedlige oppbevaringsavgiften ikke når dette, betaler Kunden **månedlig minimum oppbevaringsgebyr** som angitt i Vederlagstabellen. Lagring belastes månedlig på forhånd uavhengig av antall dager i den respektive måneden Artiklene er lagret. Iron Mountain holder av plass til Bokser/Mapper/Artikler som er bestilt for henting, derfor blir lagringsgebyret belastet selv når de respektive Bokser/Mapper/Artikler blir hentet.

### ARKIVERINGSTJENESTER

**Registrering:** Denne Tjenesten inkluderer registrering av strekkodede Bokser (Legacy, OnCall og ReFile ProLink), strekkodede Bokser og Mapper (Registrert Rearkivering), eller aktivt filrom (S2010) eller Mapper (lagring av aktiv fil) i lagersystemets første møte med anlegget, pluss tildeling av Bokser/Mapper/aktivt filrom i anlegget. Der Iron Mountain leverer Boksene/Mappene til anlegget, vil også et hentegebyr påløpe (se nedenfor). Iron Mountain vil aldri registrere individuelle Artikler som er plassert i Mappene, uansett hvilken måte den er lagret på. I undertjenestelinjen ReFile ProLink blir Mapper strekkodet og registrert først når de gjenfinnes i anlegget. I så fall vil et registreringsgebyr (per Mappe) gjelde.

**Innhenting:** Denne Tjenesten inkluderer fysisk identifikasjon av den forespurte Boksen/Mappen som er lagret på anlegget, og dens midlertidige gjenfinning fra fasilitetene. Iron Mountain vil belaste med et gjenfinningsgebyr per vare (Boks eller Mappe). Innhenting av Mappe er ikke tilgjengelig i OnCall og Legacy-tjenestene (bare gjenfinning av Boksen), mens Iron Mountain vil belaste gjenfinning for både Boksen og Mappen i tilfelle du henter en ikke-registrert Mappe fra en Boks i undertjenesten ReFile ProLink- Siden Mapper ikke er strekkodet i dette tilfellet, må Kunden gi beskrivende informasjon relatert til Mappens innhold, og være forpliktet til å betale gjeldende Tjenesteverderlag selv når Iron Mountain ikke fant den respektive Mappen etter å ha søkt etter den. Ved gjenfinning av registrert Mappe (Undertjenestelinjen for Registered ReFile) fra en Boks, vil bare gjenfinning av Mappen belastes. Gjenfinningsvederlag belastes automatisk hvis det for Kundens Tjenestebestilling er nødvendig å gjenfinne på forhånd (f.eks. Bilde på forespørsel, levering, permanent tilbaketrekking, destrueringstjenester). Derfor vil ferdigstillelsesfristen for slike Tjenester bare gjelde dersom den daglige gjenfinningsmengden ikke overskrider undergrensene.

<b>SLA – Gjenfinning Boks / Mappe</b>	50 Bokser / Mapper / dag
<b>SLA – Prioritet gjenfinning Boks / Mappe</b>	20 Bokser / Mapper / dag
<b>SLA – Ekspres gjenfinning Boks / Mappe</b>	10 Bokser / Mapper / dag

**Rearkivering:** Når Kunden leverer tilbake den tidligere hentede Boksen/Mappen for ytterligere lagring, setter Iron Mountain tilbake Boksen/Mappen til anlegget sitt, og belaster rearkiveringsvederlag. Bestemmelser som er satt for gjenfinningstjenesten gjelder mutatis mutandis.

**Permanent tilbaketrekking:** Dersom Kunden fjerner Bokser/Mapper permanent fra Iron Mountain sitt anlegg, vil Iron Mountain kreve permanent tilbaketrekkningsgebyr utover gjenfinning, uansett slik at fjerning skjer i løpet av løpetiden eller ved utløpet/opphør av Tjenesteavtalen (ulike typer permanent tilbaketrekking er ytterligere beskrevet i avsnitt 14 i de Generelle Vilkår og Betingelser). Permanent tilbaketrekking innebærer tilleggstjenester utover enkel gjenfinning (f.eks. statusmodifisering i begjæringssystemet, utarbeidelse av elektronisk avsluttende rapport, gjentatt revisjon av strekkoder, vedlikeholdsarbeid og – om nødvendig – utskifting av paller). Vederlaget avhenger av mengden på det som tilbaketrekkes av Bokser/Mapper. Daglig maksimalt SLA-sett for gjenfinning gjelder. Permanent tilbaketrekking for visse Mapper er ikke tilgjengelig i tjenestelinjene for OnCall og Legacy.

**Reboksing:** Hvis Boksene er overbelastet, skadet eller slitt på grunn av normal slitasje i en slik grad at Mappene/Artiklene risikerer skade, vil Iron Mountain automatisk flytte Mappene/Artiklene til passende nye, vanlige Iron Mountain Bokser (med

mindre de opprinnelige Boksene er forseglet). Prisen på nye Boksere så vel som vederlaget for reboksing bil bli belastet Kunden. Strekkoding og registrering av den nye Boksen er inkludert. Hvis det oppstår skade på Boksene på grunn av Iron Mountains forsømmelser, skal flyttekostnadene bæres av Iron Mountain.

#### BUDBILTJENESTER

**Henting/levering:** Iron Mountain krever vederlag for levering / henting ved å måtte oppsøke stedet som er angitt av Kunden – såfremt ruten involverer eller tar sikte på å involvere håndtering av Artikler / Mapper / Boksere, eller hvis Iron Mountain leverer til /henting fra Kundens dokumentlager.

<b>Hente/levere</b>	I de fleste undertjenestelinjer vil normale leverings- / innsamlingsordre som er bekreftet på virkedager, fullføres neste arbeidsdag før kl. 16.00, forutsatt i begge tilfeller at Kundens oppholdssted ligger innenfor 30 km fra Iron Mountains fasiliteter. I undertjenestelinjen for Legacy vil normale leverings-/innsamlingsbestillinger bli fullført i løpet av en uke, forutsatt at Kundens oppholdssted ligger innenfor 30 km fra Iron Mountains fasiliteter. Ferdigstillelsesfrister for levering/henting utenfor 30 km avstand fra anlegget er gjenstand for forhandlinger.
<b>Håndtering</b>	I henhold til hver anledning for henting/levering, vil Iron Mountain kreve vederlag per enhet for håndtering/lasting/losing av Boksere/Mapper eller dokumentlagringsprodukter hos Kunden eller i sine egne lokaler. Kunden må gi tilgang til sine lokaler, innkjørsler, heiser for dette formålet.
<b>Prioritetslevering</b>	Bestilling på prioritetsleveranse som er lagt inn og bekreftet på arbeidsdager før kl. 10, vil bli levert til kl. 16 samme dag, mens bestilling på prioritetslevering som er lagt inn og bekreftet på arbeidsdager etter kl. 10, vil bli levert i løpet av neste arbeidsdag – forutsatt i begge tilfeller at Kundens oppholdssted ligger innenfor 30 km fra anlegget. Vederlaget for prioritetsleveranser består av to deler; et tilleggsvederlag per enhet, og et tilleggsvederlag for prioritet per anledning – begge lagt til vanlig leveringsgebyr. Iron Mountain tilbyr ikke prioritert hentetjeneste. Prioritetsleveringstjenesten er ikke tilgjengelig for undertjenestelinjen Legacy.
<b>Hastelevering</b>	Bestilling på hastelevering som er lagt inn og bekreftet på arbeidsdager før kl. 13, vil bli levert til kl. 16 samme dag, mens bestilling på hastelevering som er lagt inn og bekreftet på arbeidsdager etter kl. 13 vil bli levert til kl. 11 neste arbeidsdag – forutsatt i begge tilfeller at Kundens oppholdssted ligger innenfor 30 km fra anlegget. Vederlaget for hasteleveranser består av to deler; et tilleggsvederlag per enhet, og et tilleggsvederlag for prioritet per anledning – begge lagt til vanlig leveringsgebyr. Iron Mountain tilbyr ikke hastetjeneste ved henting. Hasteleveringstjenesten er ikke tilgjengelig for undertjenestelinjen Legacy.
<b>Ventetid</b>	Levering-/hentetjenester skal omfatte maksimalt 15 minutters ventetid på Kundens anlegg. Etter 15 minutters forsinkelse, belastes venteavgiften for hver påbegynte 15-minuttersperiode.

#### ELEKTRONISK LEVERING:

Bare tilgjengelig i de undertjenestelinjene Registered ReFile- og ReFile ProLink. Iron Mountain krever vederlag per side (maks A4-størrelse) for skanning av Mapper, og vederlag per arbeidsbestilling (bilde på forespørsel) for e-postoverføring (eller hvis så avtalt: SFTP) av de skannede bildene til Kunden. Dersom Kunden har bestilt hastelevering vil en tilleggsavgift legges til. Normale leveringsbestillinger bekreftet på arbeidsdager vil bli fullført neste virkedag før 16.00. Bestillinger på hastelevering som er lagt inn og bekreftet på virkedager før kl. 13, vil bli levert til kl. 16 samme dag, mens bestilling av hastelevering som er lagt inn og bekreftet etter kl. 13, vil bli levert til kl. 11 neste arbeidsdag. Iron Mountain gjør Kunden oppmerksom på at det under skanning bare utarbeides enkle elektroniske kopier, som ikke er egnet til å utløse noen rettsvirkning. Iron Mountain tilbyr ikke elektronisk signatur eller tidsstempeltjenester. Det digitale bildet som opprettes under skanning, skal ikke kvalifiseres som et autentisk elektronisk dokument, og erstatter ikke det originale papirbaserte dokumentet i formelle sammenhenger.

#### ARBEIDSTJENESTER

**Forpakning og katalogisering:** Hvis Kunden ikke klarte å sette strekkoder på Boksene/Mappene sine (avhengig av den anvendte undertjenesten), og Iron Mountain må utføre strekkodingen, eller hvis Iron Mountain blir bedt om å utarbeide varelisten i stedet for Kunden, vil Iron Mountain belaste for **forpakkings- og katalogiseringsavgift** per time. Under katalogiseringen fanger Iron Mountain opp den beskrivende informasjonen som er oppført på hodet/ryggraden/baksiden av Boksen/Mappen, men sorterer eller undersøker aldri innholdet i de enkelte Artiklene. Denne Tjenesten kan bestilles som en foreløpig Tjeneste før lagring (registrering) av Boksene/Mappene til Iron Mountain-anlegget, eller det kan bestilles som en frittstående Tjeneste som hjelper Kunder å lagre dokumentene sine på sitt eget anlegg.

**Dataimport:** Kunden kan gi beskrivende informasjon om Artiklene som er levert til anlegget (uansett om Artiklene er lagret i Boksere eller i åpne hyller). Iron Mountain leverer excel-maler til Kunden der Kunden kan gi slik beskrivende informasjon. Hvis Kunden sender det utfylte excelark tilbake i elektronisk format, vil Iron Mountain registrere disse opplysningene i lagersystemet (ReQuest). Hvis excelarket ikke inneholder noen strukturelle feil (f.eks. datalinjer som ikke er skilt), vil Iron Mountain ikke kreve gebyrer. Hvis imidlertid excelarket inneholder strukturelle feil, eller inventarlistene sendes til Iron Mountain i noe annet format en Iron Mountains standard excelark, vil Iron Mountain belaste **dataimportavgiften** per time. Hvis Kunden indikerte beskrivende informasjon på oppføringsarkene, vil datainnføringen/dataimporttjenesten utføres automatisk uten behov for ytterligere bestilling fra Kunden. Iron Mountain undersøker aldri autensiteten av den oppførte informasjonen, det virkelige innholdet i Artiklene og samsvaret mellom de to. Kunder som bruker det *nettbaserte kundeservicesystemet ReQuestWeb*, kan ensidig liste og/eller endre all beskrivende informasjon angående sine artikler; i dette tilfellet vil dataimportavgifter ikke påløpe.

**Arbeid IC:** Når Iron Mountain trenger å fullføre spesifikke Kundebestillinger (f.eks. forespørsler utenfor anlegget; utfyllende revisjonsundersøkelser), vil Iron Mountain belaste med timegebyr.

**Revisjon:** Dette vederlaget gjelder når Kunden (eller dens tredjepartsrevisorer) utfører revisjoner hos Iron Mountain, ettersom samarbeidet i revisjonsprosedyrene gir ekstra arbeidsmengde for Iron Mountain-ansatte (f.eks. levering av tjenester, ledsage revisorer på stedet mv.). Etter hver påbegynte dag, belastes vederlag for en full dag.

**Prosjektleder:** Etter Kundens separate bestilling, holder Iron Mountain konsultasjons- og opplæringsøkter for å gi Kunden informasjon om lagring av Kundens materialer på stedet, og for å få Kundens dedikerte personell kjent med generell praksis og lokal lovgivning om dokumenthåndtering. Timegebyr gjelder.

**Manuell arbeidsinstruks:** Hvis Kunden legger bestiller Tjenester via e-post til Iron Mountains kundeservice (dvs. ikke bruker det nettbaserte kundeservicesystemet ReQuestWeb), vil Iron Mountain belaste dette gebyret per bestilling.

**Fakturaforberedelse:** For utarbeidelse av fakturaer til kunden, vil Iron Mountain belaste et gebyr per faktura.

**Autorisasjonssjekk:** Når Kundens bestilling er ufullstendig (f.eks. tilgangsrettighet må undersøkes, den bestilte varen er ikke identifiserbar, etc.), vil Iron Mountains kundebehandler kontakte Kunden og avklare bestillingen. Gebyr for bestilling vil påløpe.

**Produkter:** Ved bestilling fra Kunden, selger Iron Mountain flere dokumenthåndteringsprodukter (for eksempel Bokser, strekkoder, segl). S7030 og S2010 Bokser/ rom selges samlet med 25 stykker, mens Boks S7090 kun selges samlet med 10 stk. Alle priser er stykkpriser.

### **DESTRUKSJONSTJENESTER:**

**Destruksjon:** Iron Mountain krever vederlag per Boks som destrueres (sikker makulering) av Kundens Bokser som er lagret på Iron Mountain sine fasiliteter, mens det kreves en avgift per Mappe (undertjenestelinjen ReFile) hvis Kunden bare ønsker å destruere visse Mapper. Kilogrambasert gebyr vil gjelde hvis Artiklene ble oppbevart på Iron Mountain sitt anlegg på (a) paller, eller (b) på åpne hyller. Artikler kan ikke gjenopprettes etter ødeleggelse. Siden Iron Mountain ikke undersøker det reelle innholdet og verdien av de enkelte Artiklene, er Kunden ansvarlig for at – på grunn av det spesifikke innholdet og verdien av de respektive Artiklene – destruksjonen ikke er underlagt spesielle betingelser (for eksempel forhåndsgodkjenning, notarialsertifisering, tillatelse tilknyttet regelverk for offentlige arkiver mv.). Det er også Kundens ansvar å sørge for at lovpålagte oppbevaringsperioder for Artikler har opphørt (eller at slike oppbevaringsperioder ikke gjelder). For å undersøke alle disse faktorene, sender Iron Mountain en foreløpig destruksjonsprotokoll til Kunden før destruseringen, hvor det listes opp Bokser/Mapper med strekkoder som er klargjort for destrusering. Hvis Iron Mountain mottar den foreløpige destruksjonsprotokollen i skriftlig form (skannet signert kopi eller elektronisk signatur er tilstrekkelig) av Kunden, vil Iron Mountain tolke det slik at destruseringen av de opplistede Boksene/Mappene ikke er i strid med noen lover, forskrifter eller myndighetsvedtak, eller setter andres eiendeleier i fare. Iron Mountain vil ikke sende noen destruksjonsprotokoll med hensyn til Artikler som er lagret på paller. Oppbevaringsvederlag for Artikler som er destruert før slutten av en faktureringsperiode refunderes ikke. Oppbevaringsvederlag til destruksjonsanlegget er ikke inkludert (se leveringsgebyrene ovenfor).

**Leie av container og behandlingsstyring:** Etter Kundens separate bestilling, og mot en **månedlig leieavgift**, leier Iron Mountain ut metallbeholdere ("Makuleringsbeholdere") til Kunden, der Kunden kan legge sine avfallsdokumenter på sitt oppholdssted. Hvis en Makuleringsbeholder er ute hos Kunden, belastes leien automatisk – uavhengig av om Kunden bestilte behandlingsstyringstjenester den respektive måneden. Etter Kundens bestilling, og mot et **administrasjonsgebyr per behandlingsselement**, samler Iron Mountain Makuleringsbeholder fra Kundens oppholdssted når Makuleringsbeholderen er full, transporterer Makuleringsbeholderen til destruseringsanlegget, fjerner papiravfall derfra og destruserer avfallspapiret på en trygg og sikker måte. Alt laste-/lossearbeid er inkludert, men første levering av Makuleringsbeholderen til Kunden belastes separat (se leveringsgebyr over). Alle Makuleringsbeholdere er nummerert og sikkert forseglet. Kunden overleverer avfallspapirene i forseglede Makuleringsbeholdere. Før lukking av beholderen, kontrollerer Kunden om dokumentene kan tilintetgjøres, og om de lovpålagte oppbevaringsperiodene har utløpt (eller at slike oppbevaringsperioder ikke er aktuelle). Kunden undersøker at destruseringen ikke er underlagt spesielle betingelser som formell forhåndsgodkjenning, notarialsertifisering, tillatelse i tilknytning til offentlige arkiver mv. – på grunn av dokumentets spesifikke innhold, type eller verdi. Når Kunden har lagt inn destruseringsbestillingen, vil Iron Mountain tolke at destruseringen av dokumentene ikke strider mot noen lover, forskrifter eller myndighetsvedtak, eller setter andres eiendeleier i fare.

### **MERKNAD**

Iron Mountain leverer bare sine Tjenester i løpet av normal arbeidstid (arbeidsdager mellom kl. 08.00 og 16.00). Gjennomførte tjenestebestillinger vil bli bekreftet innen en arbeidstime. Kunden må angi tydelig om bestillingen hans krever hurtig ferdigstillelse (i e-postens emne og ved medfølgende telefonsamtale). For timepriser / daglige avgifter, vil hver time / daglige avgift påløpe etter hver påbegynte time / dag.

\*\*\*