

PLIEGO DE CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE ARCHIVOS

Solicitud de servicios RM:

- Los Usuarios Autorizados deberán realizar los pedidos de Servicios RM (tal y como se describen a continuación en sus componentes) a través del portal en línea de IM, IM Connect.
- Cuando esto no sea factible, los Usuarios Autorizados pueden solicitar los Servicios RM a través del Departamento de Atención al Cliente de IM por correo electrónico a atencion.cliente@ironmountain.es.
- Iron Mountain cobrará una tarifa de pedido por cada pedido de Servicios al Cliente procesado con la asistencia del servicio de atención al cliente de Iron Mountain (pedidos realizados por correo electrónico o por teléfono).
- Los Usuarios Autorizados serán responsables de proporcionar a IM la información suficiente para llevar a cabo los Servicios.
- Las Comisiones por los Servicios de MR serán las detalladas en la Lista de Comisiones vigente en ese momento o las acordadas de otro modo entre las partes

A petición del cliente, IM prestará los siguientes servicios:

Almacenamiento de artículos

- IM mantendrá espacio para los Artículos dentro de un entorno adecuado en una Instalación de IM desde la que IM podrá satisfacer sus obligaciones en virtud del presente Contrato.
- La base sobre la que el cliente pague por el almacenamiento de los artículos (por ejemplo, por contenedor/por archivo o por pie cúbico/pie lineal) determinará el tratamiento del artículo durante la vigencia del presente contrato. Por ejemplo, si el Cliente requiere servicios de archivo desde Contenedor, las limitaciones de responsabilidad y cualquier cargo por retirada permanente se calcularán por archivo.
- Las instalaciones de almacenamiento de archivos de IM están configuradas para el almacenamiento eficiente de los Contenedores de archivo estándar de IM. Los procesos operativos, costes y precios de IM se modelan en torno a sus Contenedores estándar. Las dimensiones de cada tipo de contenedor, incluida la caja de archivo estándar de IM, varían en función del fabricante, el estilo de diseño, el peso de la carga y el desgaste normal producido por el almacenamiento y la recuperación.
- En IM hay cuatro tamaños principales de contenedores estándar (1,10, 1,50, 1,70 y 1,80 pies cúbicos) y la mayoría de los contenedores recibidos para su almacenamiento se asignan a una de estas cuatro categorías en función de la equivalencia funcional y las dimensiones aproximadas, establecidas mediante la evaluación del espacio ocupado por una caja y no de sus dimensiones exactas; a continuación se determinan los pies cúbicos a efectos de facturación. A todos los demás tipos de cajas y artículos recibidos para su almacenamiento se les asigna un metraje cúbico específico a efectos de facturación en el momento de la recepción, teniendo en cuenta factores como: la forma, el peso, la eficiencia de la carga, las convenciones heredadas acordadas con nuestros clientes, la compatibilidad con otros contenedores ya almacenados y las prácticas anteriores utilizadas por los proveedores de almacenamiento predecesores que IM ha adquirido.

Traslado inicial

- En el caso de un nuevo cliente, el traslado inicial de los artículos a un centro de IM para su almacenamiento incluirá: la recogida, el transporte, la recepción y el almacenamiento.
- El periodo de tiempo necesario para el traslado inicial se acordará entre las partes y, en su caso, se detallará en un "Plan de entrada".
- Cuando las partes acuerden un plan de recepción, éste detallará: el volumen de artículos que se van a recibir; la ubicación en la que se van a recoger; los plazos de recepción; y cualquier otra información pertinente.
- El cliente reconoce que los honorarios de IM por cualquier traslado inicial se basan en el supuesto de que los artículos estarán disponibles en una ubicación de la planta baja, paletizados y embalados antes de su recogida por IM. En caso de que esta suposición resulte inexacta, y en ausencia de acuerdo previo

entre las partes, IM se reserva el derecho a cobrar al Cliente los costes adicionales en que incurra por no haber proporcionado los Artículos para su recogida según lo previsto.

- El cliente será responsable de facilitar a IM toda la información requerida (que puede incluir la cumplimentación de cualquier hoja de transmisión facilitada por IM) antes de la recogida de los artículos y deberá facilitarla a IM en el punto de recogida de los artículos.
- El cliente acepta que, cuando los artículos que deban recogerse se encuentren a más de 45 km de las instalaciones de IM más cercanas, IM podrá cobrar gastos de transporte adicionales. Estos costes de transporte adicionales se detallarán en el plan de recepción (si lo hubiera) o se notificarán al cliente antes de la recogida de los artículos.

Recepción y entrada (contenedores nuevos)

A la llegada de los contenedores a la instalación de IM, IM deberá:

- Recepcionar el Contenedor (de acuerdo con la solicitud del Cliente).
- Asignar un tamaño al Contenedor según lo detallado anteriormente.
- Asignar el Contenedor a una ubicación dentro de una Instalación IM apropiada.
- Capturar los metadatos descriptivos a partir de la información proporcionada por el Cliente antes de la ingestión en SafeKeeperPLUS y/o cualquier otro sistema de MI utilizado para el registro y seguimiento de Artículos almacenados.

Listado individual (Archivos nuevos)

A la llegada de los expedientes al centro de MI, el MI deberá:

- Recibir el expediente (de acuerdo con la solicitud del cliente).
- Asignar el archivo a una ubicación dentro de un Servicio de mensajería instantánea adecuado..
Capturar los metadatos descriptivos de la información proporcionada por el Cliente antes de la ingestión en SafeKeeperPLUS y/o cualquier otro sistema de MI utilizado para el registro y seguimiento de los Artículos almacenados.

Tenga en cuenta que cualquier servicio realizado además del Traslado Inicial, Recepción y Entrada (Contenedores Nuevos), Listado Individual (Archivos Nuevos) y Cajas de Recogida, se facturará como una partida separada en la factura (por ejemplo, horas de mano de obra, listado individual o inventario por archivo).

Recuperación y entrega

- A petición del cliente, IM localizará, identificará físicamente y, si está almacenado, recuperará el artículo solicitado por el cliente de la instalación de IM pertinente. Tenga en cuenta que cualquier servicio prestado además de la recuperación se facturará como una partida independiente en la factura (por ejemplo, retirada permanente, destrucción, tratamiento de imágenes o destrucción segura).
- IM entregará los artículos en una ubicación central dentro de las instalaciones del cliente. A menos que se acuerde lo contrario como servicio premium, IM no entregará artículos a departamentos o personas concretas dentro de las instalaciones del cliente.
- La frecuencia del servicio se determinará en función del código postal de las instalaciones del cliente. IM utiliza "zonas" basadas en la distancia entre el centro del cliente y el centro de IM. Los clientes con códigos postales situados en Metro, Zonas 1 ó 2 serán atendidos diariamente. Los clientes situados en las Zonas 3, 4 ó 5 recibirán un servicio semanal fijo. El horario de servicio de la instalación del cliente es el siguiente: <https://www.ironmountain.com/es-es/contact/zip-code-lookup>
- Al solicitar servicios de recuperación, el Cliente puede elegir una de las siguientes opciones de entrega:
 - o Entrega estándar: siempre que IM reciba el pedido antes de las 15:00 horas, IM entregará los artículos dentro del horario laboral habitual, pero normalmente entre las 08:00 y las 18:00 horas. El cliente puede pedir un máximo de 50 artículos utilizando esta opción de entrega.
 - o Entrega urgente: IM entregará los Artículos en las 4 horas siguientes a la recepción de la instrucción, o en el plazo que acuerden las partes. En cada entrega urgente podrá solicitarse un

máximo de 5 artículos. Nota Los pedidos de entrega urgente realizados y requeridos fuera del horario laboral habitual de IM podrán ser proporcionados por IM.

En vigor a partir de enero de 2024:

- Entrega urgente: En caso de que la Instalación de un Cliente esté ubicada en las Zonas 3, 4 o 5 y requiera servicio fuera de su día fijo de programación semanal, el Cliente puede solicitar el servicio de Entrega Acelerada por una tarifa adicional.
- En caso de que el Cliente solicite una entrega de:
 - Mas de 50 artículos de IM a tarifas de entrega estandar IM se pondrá en contacto con el cliente para acordar los plazos de entrega de los artículos;
 - En el caso de los artículos de la "Lista X", IM se pondrá en contacto con el cliente en un plazo de 4 horas laborables a partir de la recepción del pedido para acordar los plazos de entrega de los artículos.
- El Cliente deberá indicar en toda solicitud de servicios de recuperación el tipo de entrega requerido. En caso de que el Cliente no especifique la opción de entrega IM prestará un servicio de Entrega Estándar.
- Para Clientes fuera de España peninsular, o en provincias o regiones remotas, los plazos de entrega se acordarán entre las partes antes de la prestación

Imagen a la carta

- El Cliente puede solicitar que IM escanee y transmita partes o la totalidad de un Artículo electrónicamente (a través de la transferencia del Protocolo de Transporte Seguro de Archivos ("SFTP") o a través de un repositorio de imágenes seguro) al Cliente.
- Tras la creación y el almacenamiento de una o varias imágenes por parte de IM, IM hará todo lo razonablemente posible para notificar al cliente que la imagen o imágenes están disponibles para que el cliente las descargue a través de un SFTP, un repositorio de imágenes o un sistema similar puesto a disposición por IM.
- IM pondrá a disposición la Imagen o Imágenes a través del SFTP, repositorio de imágenes (o sistema similar puesto a disposición por IM) durante los 30 días siguientes a la fecha de notificación mencionada anteriormente. Tras este periodo de 30 días, IM podrá eliminar el acceso del Cliente a la Imagen o Imágenes y tendrá autoridad irrevocable del Cliente para eliminar dicha Imagen o Imágenes..
- IM no será responsable de la imposibilidad de: (i) crear una imagen si IM no puede localizar el artículo requerido; o (ii) facilitar el acceso a la imagen o imágenes debido a:
 - factores ajenos al control razonable de IM;
 - cualquier acción u omisión del Cliente o de sus Usuarios Autorizados; o
 - el equipo o las instalaciones de telecomunicaciones del Cliente o de un Usuario Autorizado, y/o equipos de terceros que no estén bajo el control exclusivo de IM.
- El Cliente acepta que será el único responsable de garantizar que recupera la Imagen o Imágenes de acuerdo con los términos de esta Especificación de Servicios RM. El Cliente también reconoce y acepta que en el caso de que no recupere la Imagen o Imágenes en el plazo de 30 días establecido anteriormente, IM no será responsable ante el Cliente en absoluto con respecto al suministro de la Imagen o Imágenes, pero tendrá derecho a recibir las Tarifas por los servicios prestados. El Cliente acepta que si desea recibir la Imagen o Imágenes que no ha podido recuperar en el plazo de 30 días establecido anteriormente, deberá volver a solicitar la creación de la Imagen o Imágenes y esto se tratará como una nueva solicitud y se cobrará en consecuencia. Si el Cliente desea recibir el contenido de un gran número de Artículos a través del método descrito anteriormente, o beneficiarse de la plataforma Insight de IM, el Cliente deberá ponerse en contacto con su gestor de cuenta.

Retirada definitiva de artículos

- A petición del cliente, IM localizará, identificará físicamente y, si está almacenado, recuperará permanentemente de las instalaciones de IM el artículo solicitado por el cliente. Esto será de aplicación

tanto en caso de rescisión o expiración del presente Contrato como en caso de que forme parte de los Servicios durante la vigencia del mismo.

Servicios de recogida

- El cliente puede solicitar los siguientes tipos de recogida:
 - o Nuevos contenedores
 - Un contenedor que se almacena por primera vez en un centro de MI.
 - o Refiles
 - Un Contenedor o archivo, previamente recuperado del almacén por el Cliente, que vuelve a almacenarse en un Centro de MI.

- Al solicitar los servicios de recogida, el Cliente puede elegir:
 - o La frecuencia del servicio se determinará en función del código postal de las instalaciones del cliente. IM utiliza "zonas" en función de la distancia entre las instalaciones del cliente y las de IM. Los clientes con códigos postales situados en Metro, Zonas 1 ó 2 recibirán el servicio diariamente. Los clientes situados en las Zonas 3, 4 ó 5 recibirán un servicio semanal fijo. El horario de servicio de la instalación del cliente es el siguiente:
<https://www.ironmountain.com/es-es/contact/zip-code-lookup>

- En caso de que el Cliente requiera la recogida de:
 - o IM se pondrá en contacto con el cliente para acordar los plazos de recogida de los artículos ;
 - o IM se pondrá en contacto con el cliente en un plazo de 4 horas laborables a partir de la recepción del pedido para acordar los plazos de recogida de los artículos.

- El Cliente deberá indicar en toda solicitud de servicios de recogida el tipo de recogida requerido. En caso de que el cliente no especifique la opción de recogida, IM prestará un servicio de recogida estándar.
- Para Clientes fuera de España peninsular o en provincias o regiones remotas, los horarios de recogida se acordarán entre las partes antes de la prestación de los Servicios.

Interfaz

- Envío de un nuevo expediente para su almacenamiento en una caja ya almacenada en un centro de MI.

Insertar documento

- Un documento que debe añadirse a un expediente existente ya almacenado en un servicio de mensajería instantánea.

Imágenes

- Una caja que se envía para su almacenamiento en un centro de MI y cuyo contenido debe escanearse digitalmente..

Artículo Destrucción

- Los usuarios autorizados pueden solicitar la destrucción de un artículo concreto. Una vez recibida la solicitud, el artículo se retirará de la ubicación de almacenamiento del centro de MI y se destruirá de forma segura y conforme a la norma EN15713. En caso de que el cliente solicite la destrucción de un volumen significativo de artículos, las partes acordarán los plazos para la destrucción.
- El cliente recibirá un certificado de destrucción en un plazo de 30 días a partir de la fecha de destrucción.

Obsérvese que el plazo medio de ejecución de los proyectos de destrucción de multicontenedores en almacén es de 60 días desde la solicitud del Cliente, por lo que las destrucciones pendientes al inicio de un determinado ciclo de facturación seguirán generando gastos de almacenamiento en ese ciclo.

Artículos contaminados

- Si los artículos resultan dañados en las instalaciones del cliente o de otro modo (por ejemplo, moho/humedad/edad), IM podrá recurrir a un proveedor externo para restaurar los artículos siempre que sea posible.

Varios / Servicios auxiliares

- El coste y el alcance de los servicios no detallados en el presente contrato se acordarán previamente por escrito entre las partes. En ausencia de un acuerdo previo por escrito, dichos servicios se facturarán según las tarifas estándar de IM en ese momento.
- A menos que se acuerde lo contrario por escrito, dichos servicios estarán sujetos a las CGC.

Apoyo administrativo e informes

- Como parte de los Servicios GR, IM prestará asistencia administrativa al cliente en la gestión de sus cuentas, previa solicitud razonable.
- El Cliente puede generar informes a través de IM Connect, incluidos los que detallan el movimiento de artículos y el historial de gastos (divididos por tipo de almacenamiento y servicios).
- En caso de que el cliente necesite informes adicionales o información de gestión generada por IM (que no sea a través de IM Connect), el cliente acepta pagar los costes razonables de IM por proporcionar dicha información (que pueden cobrarse a discreción de IM).

Formación

- Como parte del procedimiento de implantación, los usuarios autorizados pueden acceder gratuitamente a un programa de formación introductorio sobre la utilidad de gestión de registros en línea de IM, "IM Connect".
- Esta formación abarcará cómo realizar pedidos de los componentes de los servicios de gestión de registros de IM descritos anteriormente y cualquier otro procedimiento pertinente que pueda ser necesario