

ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE DATOS

Solicitud de Servicios de gestión de datos:

- Los Usuarios autorizados deberán solicitar Servicios de gestión de datos (según la descripción de sus componentes que se expone a continuación) utilizando el portal en línea SecureSync de IM.
- Cuando esto no sea posible, los Usuarios autorizados podrán solicitar Servicios de gestión de datos a través del Departamento de Atención al cliente de IM por correo electrónico a atencion.cliente@ironmountain.es.
- Los Usuarios autorizados serán responsables de proporcionar a IM información suficiente para que se pueda llevar a cabo la prestación de los Servicios.
El coste de los Servicios de gestión de datos será el detallado en la Lista de precios de gestión de datos u otro que acuerden las partes.

Los Usuarios autorizados podrán solicitar Servicios de gestión de datos en caso de emergencia o Recuperación ante desastres con arreglo a los requisitos de la Guía de Servicios (de gestión de datos).

Seguindo instrucciones del Cliente, IM prestará los siguientes Servicios:

Almacenamiento de Soportes

- IM reservará y mantendrá un espacio adecuado para el almacenamiento de los Soportes del Cliente dentro de una Instalación de IM desde la cual IM pueda cumplir sus obligaciones en virtud del presente Contrato.
- La decisión con respecto a si los Soportes se almacenarán en un Contenedor o cinta será del Cliente. La opción por la que pague el Cliente para el almacenamiento de los Soportes (Contenedor o cinta) determinará el tratamiento de los Soportes durante todo el periodo de vigencia del presente Contrato. Así, si el Cliente almacena a nivel de Contenedor, las limitaciones de responsabilidad y cualquier coste de retirada permanente (si procede) se calcularán por Contenedor.

Recepción de nuevos Soportes

- A su llegada a la Instalación de IM, IM deberá:
 - o introducir los metadatos (según lo aportado por el Cliente) en cualquier sistema de IM pertinente (incluido SecureBase) que se utilice para registrar los Soportes almacenados y realizar su seguimiento; y
 - o asignar el Soporte a una ubicación dentro del almacén de Soportes de IM.

Códigos de barras de las cintas

- Antes de que IM reciba los Soportes, el Cliente colocará un código de barras en cada Soporte o Contenedor (dependiendo de cómo se vayan a almacenar los Artículos).
- Previa petición, IM proporcionará al Cliente códigos de barras para que los utilice para los Soportes antes de su recepción. Alternativamente, solo en el caso de las cintas individuales, el Cliente podrá utilizar códigos de barras proporcionados por fabricantes externos de cintas.

Manipulación

- Se aplicará un cargo de manipulación por cada movimiento del Soporte que solicite el Cliente, ya sea programado, ad hoc o de emergencia.

Transporte para entrega o recogida

- El Cliente deberá indicar en cualquier solicitud de las opciones de entrega o recogida el tipo de entrega o recogida (cuyos detalles se expondrán a continuación).
- A petición del Cliente, IM localizará, identificará físicamente y, de estar almacenados, recuperará los Soportes solicitados por el Cliente de la Instalación de IM correspondiente o, en caso de que los Soportes se encuentren en posesión del Cliente, IM recogerá los Soportes de las Instalaciones del Cliente acordadas previa solicitud del Cliente.
- Todas las entregas y recogidas se realizarán en y desde una central de las Instalaciones del Cliente.

- El Cliente podrá optar por cualquiera de las siguientes opciones de entrega o recogida de Soportes:

Programada

- ___ Servicio regular programado de entrega o recogida de Soportes según lo acordado entre las partes.

Especial estándar (ad hoc)

- Solicitud de entrega o recogida adicional de Soportes fuera del servicio regular programado del Cliente, que se llevará a cabo al siguiente Día hábil.

Especial crítica (emergencia)

- Solicitud de entrega o recogida adicional de Soportes fuera del servicio regular programado del Cliente que, cuando sea razonablemente posible, se llevará a cabo dentro de los plazos acordados el mismo Día hábil dentro del horario laboral habitual de IM.

Especial crítica fuera de horario (emergencia fuera de horario)

- Solicitud de entrega o recogida adicional de Soportes fuera del servicio regular programado del Cliente que, cuando sea razonablemente posible, se llevará a cabo dentro de los plazos acordados fuera del horario laboral habitual de IM.

Recuperación ante desastres reales o simulados

En caso de desastre o escenario de prueba, se podrá solicitar la entrega o recogida de Soportes en un sitio alternativo designado fuera del servicio regular programado del Cliente. Las recuperaciones ante desastres se entregarán al Cliente en los plazos especificados en la Lista acordada de precios de gestión de datos.

Volúmenes de transporte:

- El Cliente podrá solicitar la entrega o recogida del siguiente número de cintas para cada una de las opciones de entrega o recogida:

- **Programada**

- El número máximo de Artículos es 1000.

- **Especial estándar**

- El número máximo de Artículos es 1000.

- **Especial crítica**

- El número máximo de Artículos es 15 cintas o 2 Contenedores.

- **Especial crítica fuera de horario**

- El número máximo de Artículos es 15 cintas o 2 Contenedores.

- En caso de que el Cliente solicite la entrega o recogida de volúmenes superiores a los indicados, IM se pondrá en contacto con el Cliente para acordar los plazos y costes de dicha entrega o recogida.

Tiempo de espera

- IM se reserva el derecho de cobrar el tiempo de espera en el supuesto de que el Cliente no esté disponible o de que los Soportes no se encuentren disponibles en un plazo razonable desde la llegada de IM a las Instalaciones del Cliente para prestar los Servicios.

Destrucción y reciclado de Soportes

- El Cliente podrá solicitar el reciclado o la reutilización de determinados Soportes o equipos y la eliminación de los datos. Una vez confirmada la solicitud mediante el proceso de IM, (cuando estén en posesión de IM para su almacenamiento) se recuperarán los Soportes del lugar de almacenamiento de las Instalaciones de IM y se eliminarán los datos de forma segura de conformidad con la norma UNE-EN 15713 (nivel 4 si es necesario) y/o la norma NIST SP 800-88. Se entregará un certificado de destrucción al Cliente en un plazo de 30 días a partir de la fecha de destrucción.
- En caso de que el Cliente solicite la destrucción de los datos de los Soportes o el reciclado o la reutilización de equipos que no se encuentren almacenados por IM, las partes acordarán un plan para realizar tales servicios.

Otros servicios

- El coste de cualquier Servicio no detallado en el presente Contrato se acordará por escrito con antelación entre las partes. En ausencia de acuerdo previo por escrito, dichos Servicios se cobrarán a las tarifas estándares de IM que se encuentren vigentes.

Tarifas de administración

- Estas Tarifas cubrirán la administración y gestión continuas de la cuenta del Cliente (incluida, entre otras, la generación de facturas, la creación de informes de gestión o servicios, o la provisión de códigos de barras y acceso a los sistemas de IM). Las Tarifas de administración se incluirán en la Lista de precios.

Consultas y problemas

- El equipo de Atención al cliente registrará todas las consultas y los problemas utilizando el “proceso de comunicación de medidas correctivas” de IM.
- Todas las consultas y problemas deberán responderse en un plazo de 24 horas.
- Se registrarán los detalles de las consultas y/o los problemas, indicando el nombre del autor, la fecha y la hora de la consulta y el plazo en que se ofrecerá una solución satisfactoria.
- En todas las reuniones de evaluación, se dispondrá de un registro de los problemas registrados con IM para su revisión.

Informes de gestión de datos

- Dentro de los Servicios de gestión de datos, IM proporcionará asistencia administrativa al Cliente para la gestión de sus cuentas previa solicitud razonable.
- El Cliente podrá generar informes a través de SecureSync, incluidos aquellos que detallen el movimiento de los Soportes, la actividad operativa y la gestión de cuentas (divididos en función del tipo de almacenamiento y Servicios).
- En caso de que el Cliente solicite a IM que genere informes o información de gestión adicionales (cuando no lo haga a través de SecureSync), el Cliente aceptará abonar los gastos razonables en que incurra IM para proporcionar dicha información (que se cargarán a criterio de IM).

Formación

- Dentro del procedimiento de implantación, se podrá ofrecer un programa de formación introductorio sobre nuestra herramienta en línea personalizada, SecureSync, que contendrá instrucciones relativas a la realización de pedidos, los cobros, las opciones de entrega, la generación de informes y cualquier otro procedimiento que sea necesario para obtener los Servicios.