

ANEXO A - CONDICIONES GENERALES DEL ACUERDO DE CUSTODIA DE ARCHIVOS

Sección 1 – Objeto de las Condiciones Generales

1.1. Objeto de las Condiciones Generales

- 1.1.1. El presente documento tiene a bien establecer las Condiciones Generales que regulan las relaciones contractuales entre BUNKER y EL CLIENTE, en lo que concierne a la prestación de los Servicios ofrecidos por BUNKER, en cualquiera de sus modalidades.
- 1.1.2. Estas Condiciones Generales forman parte integral del Acuerdo de Custodia de Archivos suscrito entre BUNKER y EL CLIENTE. Cualquier contradicción entre lo establecido en las Condiciones Generales y el Acuerdo de Custodia de Archivos será resuelta en favor de este último.
- 1.1.3. De igual manera, en caso de que las partes acuerden modificar uno o más de las cláusulas de las Condiciones Generales, deberán suscribir un Adendum.

Sección 2 – Definiciones

2.1. Definiciones de los términos y servicios

- 2.1.1. Las definiciones de los términos detallados a continuación aplican tanto para el presente documento, como para el Acuerdo de Custodia de Archivos y todos sus anexos:

Acceso a ítem: servicio mediante el cual BUNKER localiza un ítem en el Área de Custodia, lo moviliza dentro de sus instalaciones para ponerlo a disposición de EL CLIENTE para ser consultado en cualquiera de sus modalidades, retirado o destruido.

Adecuación de Plantilla: servicio mediante el cual BUNKER modifica la plantilla electrónica suministrada por EL CLIENTE con las descripciones de contenido de ítems en custodia, para que la misma pueda ser incorporada a la Plataforma Web.

Adición de Documento a Expediente: servicio mediante el cual BUNKER recibe un documento con carátula para ser incorporado a un expediente que se encuentra en custodia.

Área Metropolitana: superficie de la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, limitada entre el Mar Caribe, y los municipios de Santo Domingo Norte, Santo Domingo Este y Santo Domingo Oeste.

Auditoria de Contenido: servicio mediante el cual BUNKER realizar una verificación de los expedientes detallados en la descripción de contenido de una caja.

Baja Informática: servicio mediante el cual BUNKER elimina del sistema informático, las informaciones relativas a la documentación que ha sido objeto de Salida Permanente del Sistema (Perm Out).

Búsqueda Aleatoria: servicio de búsqueda de un expediente o documento dentro de una caja en custodia, en la cual los expedientes no se encuentran en carpetas con etiqueta de código de barra y/o no están ordenados secuencialmente.

Caja: unidad utilizada por BUNKER para la prestación del servicio de Custodia por Caja.

CAJA BUNKER: caja de cartón corrugado con diseño especial, de un volumen aproximado de 1.38 pies cúbicos, rotulada con el logotipo de BUNKER, sugerida y suministrada por BUNKER a sus clientes para la custodia de archivos y/o expedientes en soporte papel.

Caja Estándar: caja de cartón corrugado con diseño estándar, de un volumen aproximado de 1.38 pies cúbicos, suministrada por BUNKER a sus clientes para la custodia de archivos y/o expedientes en soporte papel.

Caja o Expediente No Encontrado: situación en la que EL CLIENTE solicita a BUNKER una Caja, Expediente o Documento que no se encuentra en custodia o localizado en las instalaciones de BUNKER.

Carga Descripción: servicio mediante el cual BUNKER realiza la digitación de las descripciones de contenido de ítems en custodia.

Carga Plantilla: servicio mediante el cual BUNKER realiza una carga masiva en la Plataforma Web de una plantilla con descripciones de contenido de cajas o expedientes.

Carpeta: unidad utilizada por BUNKER para la prestación del servicio de Custodia por Expediente (o File Folder),

Consulta en BUNKER: servicio mediante el cual BUNKER entrega unidades en custodia a EL CLIENTE, para que sean consultadas en una Sala de Consulta.

Consulta Vía Electrónica: servicio mediante el cual BUNKER escanea los documentos que EL CLIENTE desea consultar, para que éste pueda consultarlos en formato electrónico a través de la Plataforma Web o mediante el envío por correo electrónico. Aplica para la Custodia por Caja.

Conversión a File Folder (FF): servicio mediante el cual BUNKER individualiza un documento o expediente al momento de ser solicitado por el Cliente para Consulta, colocándole una etiqueta de código de barra para expediente

Custodia por Caja: modalidad del servicio de custodia de documentos en el cual la unidad mínima a custodiar, identificada con un código de barras, es una Caja.

Custodia por Expediente: modalidad del servicio de custodia de documentos en el cual la unidad mínima a custodiar, identificada con un código de barras, es una Carpeta (o File Folder).

Custodia de Respaldos Informáticos: servicio de custodia de respaldos informáticos en el cual la unidad mínima a custodiar, identificada con un código de barras, es una cinta, disco duro u otro dispositivo óptico o magnético de almacenamiento de información en formato digital.

Destrucción de Documentos: servicio mediante el cual BUNKER destruye documentos mediante trituración mecánica.

Destrucción Supervisada: proceso de destrucción de documentos realizado bajo la supervisión presencial de un representante Autorizado de EL CLIENTE.

Escaneo: servicio de escanear un documento o expediente que se encuentra en custodia, solicitado para Consulta por parte de EL CLIENTE a través de Scan On Demand.

Espera Adicional en Servicio: recargo aplicable al CLIENTE cuando por causas atribuibles al mismo el tiempo de ejecución de un servicio se vea demorado.

File Folder: unidad utilizada por BUNKER para la prestación del servicio de Custodia por Expediente. Se entiende que un expediente o file folder tiene un tamaño que permita su colocación en una CAJA BUNKER.

Fumigación: proceso de fumigación, previo a su ingreso al Área de Custodia, de la documentación recibida en BUNKER para ser colocada en custodia por primera vez y de aquella reingresada a Custodia luego de haber sido consultada por EL CLIENTE.

Gestión de Órdenes de Compra: labor administrativa requerida para registrar y controlar más de una Orden de Compra anual.

Ingreso de Caja o Expediente Nuevo: acción de ingresar un ítem por primera vez para ser colocado en Custodia.

Ítem: se refiere a toda unidad a custodiar, ya sea Caja, Expediente (Carpeta o File Folder), Unidad de Medio Magnético o Documento.

Ítem Transportado: ítem movilizado en un vehículo de BUNKER durante un servicio de entrega o retiro.

Life Time Warranty: servicio adicional y opcional contratado por EL CLIENTE mediante el cual BUNKER garantiza la integridad física de las CAJAS BUNKER suministradas a EL CLIENTE y que se encuentran bajo custodia de BUNKER, realizando su reemplazo sin costo en caso de ser necesario.

On-Boarding: servicio adicional y opcional contratado por EL CLIENTE para el retiro inicial de la documentación a colocarse en custodia, o para el retiro extraordinario de documentación.

Plataforma Web: plataforma informática utilizada por BUNKER para la gestión del servicio de custodia de archivo físicos.

Precinto Estándar: elemento plástico con una numeración secuencia general que colocado en la CAJA BUNKER evita la apertura de la misma.

Precinto Personalizado: Precinto Estándar, pero con una identificación y/o numeración secuencial específica.

Organización de Documentos: actividad que consiste en organizar los documentos de EL CLIENTE de acuerdo a las especificaciones establecidas por éste, ya sea como parte del Traspase de documentos o no.

Dispositivos PDA: computadoras de mano con escáner de código de barras vinculados a la Plataforma Web para el control de la trazabilidad de los procesos de custodia.

Recupero: servicio mediante el cual BUNKER retira de las dependencias de EL CLIENTE unidades en custodia que se encontraban en poder de EL CLIENTE de manera temporal.

Refile: servicio mediante el cual BUNKER gestiona los File Folder actualizando la cantidad de documentos que el mismo contiene.

Reporte Estándar: reporte y/o informaciones operativas o financieras generadas por la Plataforma Web y accesibles para EL CLIENTE desde su interfase.

Reporte Personalizado: reporte y/o informaciones operativas y financieras requeridas por EL CLIENTE que no se encuentran disponibles a través de la Plataforma Web y/o que BUNKER debe elaborar en un formato específico.

Respaldo Informático: unidad utilizada por BUNKER para la prestación del servicio de Custodia de Respaldos Informáticos.

Retiro Extraordinario de Documentos: servicio mediante el cual BUNKER realiza el retiro y/o recupero de documentos de las dependencias de EL CLIENTE, y que presenta las siguientes condiciones: a) contempla una cantidad que supera las veinticinco (25) cajas, y/o b) las características del lugar dificultan la movilización de las cajas y la carga del vehículo, requiriéndose para esto un grupo de empleados.

Retiro Inicial de Documentos: servicio mediante el cual BUNKER realiza el retiro de un fondo original de archivos de EL CLIENTE para ser colocados en custodia por primera vez y que, por la cantidad de unidades a retirar, requiere la participación de más de un empleado.

Retiro Ordinario de Documentos: servicio mediante el cual BUNKER realiza el retiro de hasta veinticinco (25) unidades documentales (caja, file folder y/o respaldo informático) de EL CLIENTE a ser colocadas en custodia por primera vez, y que puede ser realizado por un solo empleado en un plazo de treinta (30) minutos.

Sala de Consulta: espacios privados, habilitados dentro de las instalaciones de BUNKER, para que EL CLIENTE pueda realizar la consulta de documentos en custodia en condiciones de seguridad, comodidad y confidencialidad.

Salida del Sistema (Perm Out): servicio implementado para poner a disposición de EL CLIENTE la documentación en custodia para su retiro definitivo, en ocasión de la terminación del Acuerdo de Custodia de Archivos, por la no renovación del mismo y/o por la salida permanente de custodia de una caja o expediente durante la vigencia del contrato.

Scan-On-Demand: servicio mediante el cual BUNKER transforma un documento o expediente en soporte papel que se encuentra en Custodia, en un documento electrónico para ser consultado por EL CLIENTE.

Servicio Cancelado: servicio solicitado por EL CLIENTE y posteriormente desestimado por éste.

Servicio Suspendido: servicio solicitado por EL CLIENTE y posteriormente suspendido por BUNKER durante su ejecución por demoras generadas por causas atribuibles al CLIENTE.

Set: mecanismo mediante el cual múltiples cajas son vinculadas en la Plataforma Web y gestionadas como una unidad, porque el contenido original de una de ellas fue distribuido entre ambas, y por ende tienen la misma descripción de contenido.

Transporte: servicio ofrecido por BUNKER para el retiro y entrega de ítems para Custodia, y para la entrega de materiales en las dependencias de EL CLIENTE. Los servicios realizados fuera del horario establecido, en días no laborables o fuera del Área Metropolitana estarán sujetos a recargos.

Trasvase de Documentos: actividad que consiste en traspasar los documentos desde su caja o carpeta original hacia una nueva caja o carpeta. Esta actividad puede incluir o no la organización de los mismos y/o la descripción del contenido.

Usuario Plataforma: cuenta de acceso a la Plataforma Web asignada a una persona autorizada por EL CLIENTE.

Virtual Mail Room: servicio mediante el cual BUNKER es el receptor de los documentos enviados por terceros al CLIENTE, colocándolos en Custodia y registrándolos en Plataforma Web, pudiendo contemplar la digitalización si el contrato lo establece.

Sección 3 – Generalidades del Servicio

3.1. Horario de los servicios y de atención EL CLIENTE.

- 3.1.1. El horario hábil para la prestación de los servicios y de atención a EL CLIENTE es de lunes a viernes desde las ocho horas de la mañana (08:00 AM) a las cinco horas de la tarde (05.00 PM), de acuerdo a la zona horaria de la República Dominicana.
- 3.1.2. BUNKER pone a disposición de EL CLIENTE un servicio adicional de atención extraordinaria las veinticuatro (24) horas, el cual debe ser contratado de manera independiente mediante un Adendum, en el cual se describan las condiciones y alcances de este servicio.
- 3.1.3. Salvo que las partes establezcan algo diferente, los Servicios Complementarios a la Custodia, como Consultas, Retiros y Recupero de cajas o expedientes, serán brindados dentro del horario antes mencionado.
- 3.1.4. Servicios solicitados fuera de horario o en días no laborables, estarán sujetos a la disponibilidad operativa de BUNKER, solo contemplan envíos para consulta y serán facturados adicionalmente correspondiente al Anexo C.
- 3.1.5. Los servicios Normales tienen un tiempo de respuesta de 24 horas, de manera que los servicios solicitados antes de las 12:00 horas del mediodía de un día hábil serán suministrados antes de esta misma hora del día hábil siguiente, y aquellos que sean solicitados entre las 12:00 horas del mediodía y las 5:00 horas de la tarde de un día hábil, serán suministrados antes de las 5 de la tarde del día hábil siguiente.
- 3.1.6. Los Servicios Urgentes tienen un tiempo de respuesta de 6 horas, de manera que aquellos solicitados durante un día hábil antes de las 11:00 de la mañana serán suministrados antes de las 5:00 de la tarde del mismo día, y aquellos que sean solicitados luego de esta hora serán suministrados en el transcurso de la mañana del siguiente día hábil.

3.2. Acceso a las instalaciones

- 3.2.1. El acceso a las instalaciones de BUNKER está controlado. Las visitas estarán disponibles dentro del horario de atención al cliente, y requieren de una solicitud previa enviada por un Autorizado de EL CLIENTE con al menos veinticuatro (24) horas de antelación, en la cual se indique el objetivo de la misma y el nombre de los visitantes.

- 3.2.2. Todo visitante deberá acreditar su identidad en la puerta de entrada al perímetro y/o en la Recepción, presentando un documento con fotografía. Aquellos que no cumplan con este requisito o con la solicitud previa correspondiente no podrán acceder a las instalaciones.
- 3.2.3. Los retiros de documentos por parte de los visitantes se realizarán por el área de carga y descarga. Queda prohibido el retiro de documentos a través de las áreas administrativas.
- 3.2.4. Los vehículos de los visitantes podrán ser revisados por el personal de seguridad tanto a su entrada como a su salida. Esta revisión es un requisito indispensable para permitir el ingreso o salida del vehículo de las instalaciones.
- 3.2.5. El ingreso a las Áreas de Custodia está restringido. BUNKER solo permitirá el ingreso de representantes de EL CLIENTE para observar las condiciones generales del espacio. El ingreso estará limitado a un máximo de dos (2) personas, acompañados por personal de BUNKER y, por cuestiones de confidencialidad de la información, el recorrido estará limitado al pasillo principal. No se permite el ingreso con celulares ni cámaras fotográficas.

Sección 4 – Prestación del Servicio de Custodia

4.1. Modalidades de Prestación del Servicio de Custodia de Archivos.

- 4.1.1 La custodia y depósito de la documentación propiedad de EL CLIENTE se realizará en dos modalidades a elección de EL CLIENTE: (a) Custodia por Caja y/o (b) Custodia por Expediente (conocido también como File Folder). En cada caso, se identificará con una etiqueta de código de barras a cada tipo de ítem (caja o expediente) según corresponda.
- 4.1.2 En ambas modalidades, los documentos a custodiar se colocarán en una Caja identificada por medio de códigos de barra, la cual posteriormente será colocada en el Área de Custodia, en el lugar y forma que BUNKER estime más conveniente para su mejor conservación.
- 4.1.3 Por cuestiones de seguridad y confidencialidad de la información, las Cajas son colocadas en el Área de Custodia de manera aleatoria, de forma que la documentación de EL CLIENTE se encuentra distribuida en diferentes ubicaciones dentro del área.

4.2. Uso de la plataforma web

- 4.2.1. Para la gestión del servicio de Custodia de Archivos y el control de la trazabilidad de los procesos, BUNKER utiliza una Plataforma Web, la cual cuenta con una interfase para acceso y uso de EL CLIENTE que le permite al mismo registrar las descripciones de contenido de las cajas y/o expedientes en custodia, tramitar las solicitudes de servicio y acceder a información general operativa y financiera.
 - 4.2.1.1. El uso de la Plataforma Web por parte del cliente forma parte de las buenas prácticas establecidas por BUNKER para la eficiente prestación de los servicios. EL CLIENTE reconoce que BUNKER no tendrá responsabilidad de cumplir con los niveles de servicio acordados en caso de que EL CLIENTE no haga el uso adecuado la plataforma.
- 4.2.2. EL CLIENTE reconoce que, como parte del esquema de seguridad de la información, debe gestionar sus solicitudes de servicios a través de la Plataforma Web, mediante los usuarios autorizados conforme a lo establecido en el Anexo B, seleccionando el servicio requerido y su nivel de urgencia.

- 4.2.2.1. EL CLIENTE acepta que aquellas solicitudes gestionadas por otra vía estarán sujetas a un costo adicional según lo establecido en el Anexo C, que las mismas tendrán un tiempo de respuesta diferente a las gestionadas a través de la plataforma, y que representan un riesgo para la seguridad de la información.
- 4.2.3. EL CLIENTE podrá organizar la documentación a custodiar en Departamentos, asignando para cada uno de estos los Usuarios Autorizados a gestionar solicitudes de servicio relativos a los mismos, la modalidad de custodia y la forma de describir las cajas y/o expedientes para cada Departamento. Para esto, el Autorizado Principal deberá completar y remitir los formularios correspondientes, según lo establecido en el Anexo B.
- 4.2.4. Para los servicios de entrega y recepción de documentos el personal de BUNKER utiliza Dispositivos PDA que registran los códigos de las cajas y/o expedientes involucrados en la orden de servicio, así como la firma del representante de EL CLIENTE, y generando el comprobante correspondiente (acuse de entrega o de retiro) en formato electrónico, el cual es remitido inmediatamente al CLIENTE por medios digitales.
- 4.2.5. A través de la Plataforma Web EL CLIENTE tiene acceso a las informaciones operativas y financieras generales, documentos de recibos transaccionales, etc. En caso de que EL CLIENTE solicite a BUNKER el envío de informaciones y/o reportes que fueron enviados previamente durante la prestación del servicio y/o que pueden ser obtenidos a través de la Plataforma Web, BUNKER facturará este servicio conforme a lo establecido en el Anexo C.

4.3. Uso de la CAJA BUNKER

- 4.3.1. EL CLIENTE reconoce que, para la efectiva prestación del servicio, BUNKER exige el uso de las CAJAS BUNKER para colocar los documentos a custodiar.
 - 4.3.1.1. Si EL CLIENTE desee utilizar una caja diferente para almacenar documentación existente a la fecha de firma del contrato, deberá contar con la aprobación previa de BUNKER y comprometerse a utilizar la CAJA BUNKER para la custodia de la nueva documentación. EL CLIENTE reconoce que las condiciones de seguridad de la documentación podrían verse disminuidas por el uso de una caja diferente, por lo que BUNKER estará exenta de toda responsabilidad por los daños que la documentación pudiera sufrir derivada del incumplimiento, por parte de EL CLIENTE, de este requisito
 - 4.3.1.2. Las cajas colocadas en Custodia que tengan medidas y dimensiones diferentes a la CAJA BUNKER, podrán ser facturadas con un precio equivalente al espacio real ocupado por las CAJAS BUNKER en las estanterías, y no podrán ser incluidas en las tablas de descuento por cantidad. De igual manera, a estas cajas se aplicarán recargos en los servicios relacionados a custodia por su manipulación, transporte, destrucción, etc.
- 4.3.2. Las CAJAS BUNKER serán suministradas por BUNKER a EL CLIENTE, así como las etiquetas con código de barras para identificar las Cajas y/o Expedientes en custodia, a los precios determinados en el Anexo C, y se reputarán como propiedad de EL CLIENTE.
 - 4.3.2.1. Durante la vigencia del Acuerdo, BUNKER podrá modificar el precio de las Cajas y Etiquetas a suministrar a EL CLIENTE, ajustando el mismo a los cambios generados en el costo de los materiales.

- 4.3.3. Para el servicio de Custodia por Expedientes (File Folder), BUNKER suministrará a EL CLIENTE las etiquetas de código de barra para identificar los expedientes o File Folder, así como las CAJAS BUNKER (con su correspondiente etiqueta) que se requiera para la custodia de los Expedientes.
 - 4.3.3.1. EL CLIENTE podrá registrar los expedientes en la Plataforma Web como parte del contenido de una Caja sin necesidad de identificarlos colocándoles una etiqueta de código de barras para expedientes, pero para poder controlar la trazabilidad de un expediente individual de manera electrónica durante los procesos de entrega, consultas, inventariado y/o retiro de ítems, el expediente debe contar con una etiqueta de códigos de barras ya sea que la misma sea colocada por EL CLIENTE o por BUNKER.
- 4.3.4. Las CAJAS BUNKER tienen una vida útil estimada de cinco (5) años, período después del cual deberán ser reemplazadas. BUNKER informará anualmente a EL CLIENTE sobre las cajas que hayan cumplido su vida útil, y EL CLIENTE deberá autorizar el reemplazo de las mismas, debiendo cubrir el costo de la nueva caja, así como de la labor de trasvase del contenido.
 - 4.3.4.1. En caso de que EL CLIENTE hubiera contratado el servicio de Life Time Warranty, el costo de reposición de la CAJA BUNKER y del Trasvase de los documentos serán responsabilidad de BUNKER.
- 4.3.5. Independientemente de que las cajas hayan cumplido su vida útil y/o que EL CLIENTE haya autorizado el reemplazo de las mismas, EL CLIENTE reconoce y autoriza a BUNKER a realizar el reemplazo de cualquier caja que, por sus condiciones físicas, BUNKER determine que compromete la seguridad de la documentación para su custodia, manipulación y/o transporte. En todo caso, BUNKER documentará el incidente y lo comunicará a EL CLIENTE.
 - 4.3.5.1. En caso de que la caja se encuentre precintada BUNKER informará a EL CLIENTE sobre la situación para coordinar conjuntamente el reemplazo de la caja.

4.4. Llenado de las Cajas y Carpetas de Expedientes.

- 4.4.1. Salvo en aquellos casos en que EL CLIENTE haya contratado expresamente a BUNKER para estos fines, el llenado de las Cajas y/o Carpetas con los documentos a colocar en custodia es responsabilidad de EL CLIENTE.
 - 4.4.1.1. En caso de que EL CLIENTE desee que BUNKER realice las labores de llenado de las cajas (ya sea para un Retiro Inicial, Ordinario o Extraordinario), deberá suscribir una Orden de Trasvase en la cual se detallen las características y alcances del servicio a realizar, y el precio acordado entre las partes.
- 4.4.2. EL CLIENTE entregará las cajas armadas, cerradas y cargadas de conformidad con la cantidad adecuada de documentos, de manera que: a) su contenido no supere un peso de veinticinco libras (25 lbs), b) los documentos permitan la completa colocación de la tapa hasta cubrir la línea indicada en la caja, c) el exceso de documentos no haya deformado la estructura normal de la CAJA BUNKER, d) cada caja cuente con una única etiqueta de código de barra y que la misma se encuentre colocada adecuadamente en el espacio habilitado para estos fines y sin marcas o tachaduras.
 - 4.4.2.1. En caso de incumplimiento de estas disposiciones BUNKER se reservará el derecho de no retirar dichas cajas para su custodia, a la vez que BUNKER estará exenta de toda responsabilidad por los daños que pudieran derivarse del incumplimiento, por parte de EL CLIENTE, de este requisito.

- 4.4.2.2. De igual manera, en caso de que BUNKER identifique en sus instalaciones cajas que incumplen las condiciones antes mencionadas, EL CLIENTE autoriza a BUNKER a realizar el Traspase del contenido dividiéndolo entre múltiples cajas y creando un SET. En estos casos EL CLIENTE debe cubrir los costos de adquisición de las cajas adicionales, así como de las labores de traspase requeridas según lo establecido en el Anexo C.
- 4.4.3. EL CLIENTE reconoce que la colocación de marcas o textos en el exterior de las cajas con informaciones sobre el contenido de las mismas afectan la confidencialidad de la información.
- 4.4.4. Para aquellos Departamentos en que la Custodia de Archivos se realice “por Expediente”, EL CLIENTE podrá entregar los expedientes dentro de una CAJA BUNKER, o de manera separada e independiente, siempre que los mismos cuente con su correspondiente etiqueta de identificación.
 - 4.4.4.1. Para el servicio de RE FILE, EL CLIENTE podrá entregar documentos para que sean incorporados a los Expedientes en custodia, debiendo necesariamente colocar a los mismos una Carátula en la que se indique el código del Expediente al que pertenece el documento y el código de caja BUNKER.

4.5. Descripciones de Contenido en Plataforma Web

- 4.5.1. Salvo en aquellos casos en que EL CLIENTE hubiera contratado a BUNKER para estos fines, EL CLIENTE es responsable de registrar en la Plataforma Web (ya sea digitando o importando un archivo electrónico) las descripciones de contenido de las Cajas y/o Expedientes en custodia, y de mantenerlas actualizadas.
 - 4.5.1.1. EL CLIENTE reconoce que el registro de la fecha de destrucción de las Cajas y/o Expedientes es un dato esencial para el control del Ciclo de Vida de la documentación en custodia.
- 4.5.2. En caso de que EL CLIENTE entregue a BUNKER las descripciones de contenido para que BUNKER las incorpore a la Plataforma Web, deberá proporcionarlas en soporte electrónico y de acuerdo al formato establecido por BUNKER que permita su incorporación automática a la plataforma, y deberá cubrir el costo de este servicio establecido en el Anexo C.
 - 4.5.2.1. Cuando el archivo no se encuentre en el formato adecuado, EL CLIENTE autoriza a BUNKER a realizar las modificaciones necesarias para que el mismo pueda ser importado, y reconoce su deber de pagar a BUNKER por este servicio adicional.
- 4.5.3. En todos los casos, BUNKER no será responsable de la fidelidad de las descripciones de contenido, dando por buenas y válidas las informaciones entregadas por EL CLIENTE o las digitadas por éste.
- 4.5.4. Si EL CLIENTE desee que BUNKER realice las labores de elaboración de inventarios de contenido y su incorporación a la Plataforma Web, deberá suscribir una Orden de Traspase en la cual se detallen las características y alcances del servicio a realizar, y el precio acordado entre las partes

Sección 5 – Prestación de los Servicios Complementarios a la Custodia de Archivos

5.1. Generalidades de los Servicios Complementarios

- 5.1.1. Los Servicios Complementarios comprenden los retiros de documentación de las dependencias de EL CLIENTE para ser ingresados o reingresados a Custodia, la entrega de documentos en Custodia para ser consultados por EL CLIENTE en sus diferentes modalidades, la destrucción y/o salida permanente de cajas

y/o expedientes, la gestión de expedientes y todo otro servicio o actividad necesario para la prestación del servicio de Custodia y Gestión de Archivos.

- 5.1.1.1. Estos servicios y sus correspondientes tiempos de ejecución están contemplados para su prestación dentro el Área Metropolitana, y dentro de los horarios laborales establecidos.
- 5.1.1.2. Las condiciones de los servicios complementarios aplican para la operación ordinaria del servicio una vez que se ha completado el On-Boarding inicial de la documentación de EL CLIENTE.
- 5.1.2. Los Servicios Complementarios son considerados servicios eventuales brindados a solicitud de EL CLIENTE, y como tales están sujetos a la capacidad operativa de BUNKER y a la existencia de pedidos previos.
 - 5.1.2.1. EL CLIENTE reconoce que se considerará como prioritarios aquellos servicios orientados a poner a disposición de EL CLIENTE documentos para ser consultados. Los servicios de retiros de documentos, así como de entrega de materiales (cajas y/o etiquetas) no estarán sujetos a un plazo definido para su prestación.
- 5.1.3. Los servicios complementarios y los materiales entregados (cajas y etiquetas) serán facturados por BUNKER de acuerdo a los precios establecidos en el Anexo C. BUNKER adicionará a la facturación de estos servicios todos los costos requeridos para la prestación efectiva de los mismos, como transporte, peajes, parqueos, etc.
- 5.1.4. Los Servicios Complementarios que, por causas atribuibles a EL CLIENTE, sean suspendidos durante su ejecución, serán facturados por BUNKER como si los mismos hubieran sido completados.

5.2. Retiro y recepción de cajas, expedientes y documentos para su ingreso a custodia

- 5.2.1. El Retiro y el Recupero de ítems de las dependencias de EL CLIENTE es realizado por personal de BUNKER debidamente identificado, y EL CLIENTE debe hacer entrega a este personal de las unidades a retirar en un área administrativa de fácil acceso, que no implique actividades adicionales que pudieran retrasar el proceso.
 - 5.2.1.1. En caso de que EL CLIENTE lleve ítems a BUNKER por sus propios medios, debe hacer entrega de los mismos en las áreas de carga establecidas por BUNKER para estos fines.
 - 5.2.1.2. En ningún caso EL CLIENTE solicitará y/o permitirá el acceso del personal de BUNKER a áreas restringidas, confidenciales o sensitivas de sus instalaciones. BUNKER no será responsable de ninguna situación que resultare en perjuicio de EL CLIENTE o de un tercero en caso de incumplimiento de este requisito por parte de EL CLIENTE.
- 5.2.2. El Retiro Ordinario de Documentos y el Recupero de Documentos, así como la entrega en BUNKER por parte de EL CLIENTE, deben ser solicitados por EL CLIENTE con al menos veinticuatro (24) horas de antelación. Estos servicios están limitados a una cantidad de veinticinco (25) CAJAS BUNKER por día o su equivalente. Para cantidades mayores, EL CLIENTE deberá coordinar con BUNKER la realización de un servicio Extraordinario, en el cual se establecerán la fecha, la logística y las condiciones económicas.
- 5.2.3. EL CLIENTE reconoce que el servicio de retiro Ordinario y/o de Recupero de Documentos tiene contemplado un plazo de ejecución de treinta (30) minutos, porque forma parte de una Ruta Diaria organizada por BUNKER. En este sentido, EL CLIENTE reconoce que debe proporcionar los recursos físicos, técnicos y humanos necesarios para realizar la entrega oportuna de la documentación. El personal de BUNKER podrá

suspender el Retiro Ordinario o el Recupero de Documentos en aquellos casos, por causas atribuibles a EL CLIENTE, este plazo de ejecución sea superado y comprometa el cumplimiento de la Ruta Diaria.

5.2.3.1. BUNKER facturará un recargo en aquellos servicios que hayan implicado demoras por causas atribuibles a EL CLIENTE.

5.3. Entrega al Cliente de Cajas o Expedientes para Consulta

5.3.1. El servicio de entrega a EL CLIENTE de Ítems está limitado a aquellos que se encuentren identificados con una etiqueta Bunker que permita su trazabilidad por medios electrónicos.

5.3.1.1. Cuando EL CLIENTE requiera la consulta de un expediente que no cuenta con una etiqueta de código de barra previamente colocada, BUNKER le colocará una etiqueta de código de barras asignada por el sistema para poder controlar su trazabilidad. El sistema registrará esta acción como un servicio de "Ingreso de Expediente Nuevo" y se facturará adicionalmente al servicio de consulta seleccionado.

5.3.1.2. Las solicitudes de consulta de expedientes que requieren una Búsqueda Aleatoria no estarán sujetos a los tiempos de entrega (Normal o Urgente) y serán facturados con un recargo.

5.3.2. La búsqueda de cajas en el Área de Custodia para ponerlas a disposición de EL CLIENTE está limitada a una cantidad máxima de veinticinco (25) unidades (cajas o expedientes) por día, y/o a un máximo de quinientas (500) unidades (cajas o expedientes) por mes, independientemente de las modalidades de consulta empleadas (consulta en oficina del cliente, en BUNKER o por medios electrónicos), su nivel de urgencia y/o el objetivo de las mismas (consulta, destrucción, salida del sistema, etc.).

5.3.2.1. En caso de requerirse eventualmente una cantidad mayor de cajas durante un período de tiempo determinado, EL CLIENTE deberá solicitarlo a BUNKER con por lo menos diez (10) días de antelación, y suscribir un documento que en el que se detallen las condiciones logísticas y económicas especiales de este servicio.

5.3.3. El servicio de Envío para Consulta (de Cajas o Expedientes) es ofrecido por BUNKER en dos modalidades: a) Normal (en un plazo de 24 horas luego de realizada la solicitud), y b) Urgente (en la tarde del mismo día, para las solicitudes realizadas antes de las 12 horas del mediodía; y en la mañana siguiente, para aquellas solicitudes formuladas luego de las 12 horas del mediodía. Cada envío Normal está limitado a un máximo de veinticinco (25) cajas o expedientes por cliente, y el Urgente a cinco (5) cajas o expedientes.

5.3.4. El servicio de entrega de cajas, expedientes y/o respaldos informáticos en las dependencias de EL CLIENTE, tiene contemplado un plazo de ejecución de treinta (30) minutos, por lo que EL CLIENTE debe tener disponibles los recursos técnicos y humanos requeridos para realizar la recepción oportuna de la documentación. Si por causas atribuibles a EL CLIENTE el servicio no puede completarse en el plazo indicado, BUNKER podrá suspender el servicio.

5.3.5. En el servicio de Acceso a Caja en BUNKER, EL CLIENTE recoge en BUNKER las cajas que desea consultar y las transporta por sus propios medios. El personal de EL CLIENTE que recoja las cajas debe estar debidamente identificado.

5.3.6. Las Consultas en BUNKER son realizadas en las Áreas Especiales de Consulta. El uso ordinario de las mismas está limitado a un período de dos (2) horas por día por cliente, con un máximo de ocho (8) horas al mes. El uso adicional deberá ser coordinado previamente con BUNKER y será facturado de manera adicional.

- 5.3.7. El servicio de Consulta Electrónica de Documentos implica la autorización tácita por parte de EL CLIENTE para que su caja sea accesada por personal de BUNKER para localizar documentos o expedientes solicitados para consulta. El servicio es brindado en dos modalidades: a) Normal (en un plazo de 24 horas desde la recepción de la solicitud) y b) Urgente (en un plazo de seis (6) horas laborables desde la recepción de la solicitud). La modalidad normal está limitada a diez (10) documentos de veinte páginas por día por cliente, y la modalidad Urgente a cinco (5) documentos de veinte páginas por día por cliente.
- 5.3.7.1. Los tiempos de respuesta para este tipo de servicio aplican para expedientes con una cantidad máxima de cien (100) páginas.
- 5.3.7.2. Las imágenes que sean compartidas con EL CLIENTE mediante plataformas que almacenan archivos electrónicos, estarán disponibles para ser accesadas, consultadas y/o descargadas por EL CLIENTE por un período máximo de siete (7) días. En caso de que EL CLIENTE requiera extender este período deberá indicarlo expresamente y BUNKER facturará el servicio de almacenamiento electrónico.
- 5.3.8. EL CLIENTE acepta que aquellas Cajas y/o Expedientes que se encuentren en proceso de fumigación no estarán disponibles para ser consultados por EL CLIENTE en ninguna de sus modalidades, hasta tanto este proceso haya concluido.
- 5.3.9. En caso de que EL CLIENTE solicite el servicio de consulta (en cualquiera de sus modalidades) de una caja, expediente o documento, que no se encuentra en custodia o en las instalaciones de BUNKER, el servicio será facturado según lo establecido en el Anexo C.

5.4. Eliminación de Cajas y/o Expedientes en Custodia

- 5.4.1. Los ítems ingresados a Custodia serán contemplados en la facturación de la cuota de custodia hasta tanto EL CLIENTE haya formalizado su retiro definitivo, ya sea mediante la Destrucción o la Salida del Sistema (Perm Out).
- 5.4.1.1. El servicio de destrucción está limitado a aquellos ítems que se encuentran en Custodia. En caso de que EL CLIENTE requiera la destrucción de documentación adicional, deberá solicitar una cotización independiente.
- 5.4.2. BUNKER realiza la destrucción de documentos mediante trituración mecánica y posterior reciclado del material procesado. Solo se procesan aquellos documentos en soportes que permitan ser reciclados.
- 5.4.2.1. En caso de que la documentación a ser destruida requiera una labor especial de manipulación para permitir su reciclado (separación de materiales, retiro de elementos metálicos, etc.), BUNKER facturará este servicio adicional.
- 5.4.3. A través de la Plataforma Web, EL CLIENTE puede identificar las cajas y/o expedientes en Custodia que hayan cumplido su vida útil, conforme a la fecha de destrucción establecida por EL CLIENTE, siempre que las fechas de vencimiento hayan sido registradas en la plataforma.
- 5.4.3.1. Previo a la emisión de una solicitud de Destrucción, EL CLIENTE tiene la potestad de emitir una solicitud de Consulta (en cualquier de sus modalidades), en caso de que desee validar el contenido de las cajas elegibles para ser destruidas. Esta consulta será facturada conforme a lo establecido en el Anexo C.

- 5.4.4. Al elaborar la solicitud de Destrucción, EL CLIENTE debe indicar si desea que el proceso sea supervisado por un representante Autorizado. En el caso de las destrucciones supervisadas, la orden de destrucción es firmada por el representante Autorizado de EL CLIENTE. En caso contrario, la orden de destrucción es firmada por el personal de BUNKER encargado de ejecutar el proceso. En ambos casos, BUNKER emitirá un Acta de Destrucción.
 - 5.4.4.1. En las solicitudes de Destrucción No Supervisadas, BUNKER elaborará una Autorización de Destrucción que debe ser firmada por un representante Autorizado de EL CLIENTE previo al inicio del proceso.
- 5.4.5. La Destrucción de Documentos está limitada a una cantidad de 25 cajas por día por cliente. En caso de requerirse una cantidad mayor o una modalidad diferente de destrucción, EL CLIENTE deberá solicitarlo con antelación y acordar con BUNKER condiciones particulares para el servicio.
- 5.4.6. Durante la vigencia del presente Acuerdo, EL CLIENTE podrá solicitar la entrega de una o varias cajas o expedientes para retirarlos de la custodia de manera permanente (Salida del Sistema o Perm Out), las cuales, al igual que las unidades destruidas, se deducirán de las próximas facturaciones de la cuota mensual de custodia.

5.5. Suministro de Materiales: cajas vacías, etiquetas codificadas y otros.

- 5.5.1. BUNKER entregará a EL CLIENTE las CAJAS BUNKER solicitadas con su fondo y tapa desarmados, incluyendo un instructivo para su correcto armado. No se suministran fondos y tapas por separado.
 - 5.5.1.1. Es responsabilidad de EL CLIENTE indicar el Departamento al cual serán facturadas las cajas suministradas (en caso de que aplique).
- 5.5.2. BUNKER entregará a EL CLIENTE las etiquetas codificadas para identificar las Cajas y/o File Folder, a solicitud de EL CLIENTE. Es responsabilidad de EL CLIENTE indicar el Departamento al cual han sido asignadas las etiquetas, ya sea indicándolo al momento de solicitar las etiquetas o al momento de registrar la Caja y/o File Folder en la plataforma.
- 5.5.3. Las cajas y etiquetas suministrados serán facturados conforme a lo establecido en el Anexo C.
- 5.5.4. Las labores adicionales que requiera efectuar BUNKER para subsanar errores cometidos por EL CLIENTE en la asignación de cajas y/o etiquetas a los diferentes Departamentos, serán facturados como servicios adicionales conforme lo establecido en el Anexo C.

Sección 6 – Obligaciones y Responsabilidades de las Partes

6.1. Obligaciones y responsabilidad de EL CLIENTE

- 6.1.1. EL CLIENTE es responsable de cumplir las condiciones para la prestación de los servicios establecidas en el Acuerdo y sus Anexos, y será plenamente responsable frente a BUNKER y frente a los terceros perjudicados de los daños ocasionados por el uso incorrecto de los servicios concertados.
- 6.1.2. EL CLIENTE declara que en el interior de las Cajas y Carpetas que entrega para su depósito y custodia, así sean cajas cerradas y precintadas, solamente se encuentra documentación de su propiedad, en soporte papel (excepto en el caso de Custodia de Respaldos Informáticos), y ningún otro tipo de elementos o documentos con valor comercial. BUNKER no tendrá ninguna responsabilidad en el caso de que EL CLIENTE

incumpla, de cualquier forma, el contenido de este punto, siendo además EL CLIENTE único responsable de cualquier daño que pudiera derivarse por el incumplimiento de este requisito.

- 6.1.3. EL CLIENTE se obliga a no usar los servicios concertados con un propósito distinto a la naturaleza propia de este tipo de acuerdo, quedando expresamente prohibida su utilización con fines ilegales o no autorizados.
- 6.1.4. EL CLIENTE será el único y exclusivo responsable de los daños que puedan llegar a ocasionarse como consecuencia de la inobservancia de las exigencias contenidas en este documentos; en tal caso, BUNKER quedará facultada para proceder a la suspensión inmediata y/o interrupción definitiva de la prestación de servicios concertados, así como la terminación de todos los contratos y acuerdo suscritos entre estas, sin necesidad de intervención judicial, sin que de ello se derive derecho a indemnización o compensación alguna a favor de EL CLIENTE.

6.2. Obligaciones y Responsabilidades de BUNKER

- 6.2.1. Para proteger la confidencialidad en el manejo de la documentación depositada en sus instalaciones, BUNKER adopta un sistema de organización de archivos informatizados, que impide su localización por personal no autorizado.
- 6.2.2. BUNKER tiene instalados los adecuados sistemas de seguridad para responder a la integridad y confidencialidad de los documentos en custodia, dentro de los que se destacan: (a) sistema de detección de incendios conectado a central de monitoreo las 24 horas, (b) sistema de extinción automática de incendios, (b) monitoreo 24 horas de alarma contra intrusos, (c) control de acceso a perímetro y vigilancia 24 horas, (d) control de acceso biométrico a áreas operativas y de custodia de documentos, (e) circuito cerrado de video en áreas de acceso y de custodia.
- 6.2.3. BUNKER realiza también la fumigación de toda la documentación, previo al ingreso o reingreso de la misma a los depósitos, e implementa un sistema de Control Integrado de Plagas en sus depósitos, que incluye fumigaciones periódicas de las instalaciones.

6.3. Limitación de las responsabilidades.

- 6.3.1. BUNKER asegura la documentación en depósito de todos sus clientes, por el valor de Cincuenta Millones de pesos dominicanos (RD\$50,000,000.00) establecido en la póliza suscrita por BUNKER con su Compañía de Seguros en caso de incendio, robo, pérdida, daño de la misma.
 - 6.3.1.1. Si EL CLIENTE deseara establecer una póliza adicional, deberá realizar una propuesta, a los fines de que BUNKER la someta a consideración de la Compañía de Seguros para su aprobación. Si el nuevo valor es aceptado por la Compañía de Seguros, el incremento del costo que suponga sobre la póliza ordinaria suscrita por BUNKER será por cuenta de EL CLIENTE
- 6.3.2. BUNKER solo será responsable de los daños que se causen por la pérdida o destrucción de la documentación, por la cuantía y en las condiciones fijadas en la póliza ordinaria vigente, cuya copia estará a disposición de EL CLIENTE. BUNKER no responderá en ningún caso por los daños debidos en caso fortuito o fuerza mayor.
- 6.3.3. En todos los casos, BUNKER es responsable por el valor intrínseco del papel o del soporte del documento. No será responsable de las posibles reclamaciones que, por el valor subjetivo de la documentación en depósito, pudiese plantear EL CLIENTE o pudiesen serle planteadas a la misma por terceros.

- 6.3.4. BUNKER solo será responsable como depositario de los documentos que ha recibido en custodia, no obstante, EL CLIENTE declara que es el propietario legítimo de dicha documentación, por lo que es el único responsable de cualquier reclamo, demanda o acción que pudiere originarse por causa de la propiedad o de la posesión de la documentación en depósito, debiendo en consecuencia mantener indemne en todo momento a BUNKER.
- 6.3.5. BUNKER pone a disposición de EL CLIENTE la opción de precintar las cajas en custodia, para garantizar que las mismas no han sido abiertas durante su período de custodia, ni durante su manipulación y transporte. De la misma manera, BUNKER ofrece el servicio de escaneo masivo de la documentación para generar un respaldo electrónico de la información en custodia, el cual puede ser contratado mediante un acuerdo adicional.

Sección 7 – Facturación y Forma de Pago

7.1. Condiciones generales de la facturación

- 7.1.1. EL CLIENTE deberá abonar a BUNKER el precio de los Servicios específicamente concertados en el Acuerdo y en sus Anexos, de conformidad con lo expresado en el mismo y con las tarifas aplicables de acuerdo con cada uno de los servicios contratados.
- 7.1.2. La facturación de los servicios será realizada en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica. A los fines de reporte impositivo y pago, se utilizará su equivalente en pesos dominicanos, para lo cual se empleará la tasa detallada en la factura, que corresponderá a la tasa de venta de la divisa del día promedio establecida por los tres principales bancos de servicios múltiples de la República Dominicana al momento de la emisión de la factura.
- 7.1.3. Salvo que el Acuerdo establezca lo contrario, BUNKER emitirá la factura en formato electrónico con valor fiscal, y el pago deberá efectuarse en el plazo máximo de diez (10) días contados desde la recepción de la factura por parte de EL CLIENTE.
- 7.1.4. El pago de los Servicios contratados se llevará a cabo mediante transferencia a la cuenta bancaria habilitada por BUNKER a tales efectos, no obstante, EL CLIENTE podrá requerir un método de pago alternativo, lo cual deberá ser acordado con BUNKER.
- 7.1.5. En caso de incumplimiento de los términos de pago indicados en este documento y en el Acuerdo de Custodia, EL CLIENTE deberá pagar a BUNKER, a modo de penalidad o indemnización moratoria, el equivalente a un cinco (5.0%) adicional por cada mes o fracción de mes de retraso sobre las sumas adeudadas. Cualquier pago parcial hecho por EL CLIENTE será aplicado en primer lugar al interés acrecentado, y las sumas restantes serán aplicadas el capital dejado de pagar, comenzando por las facturas de fecha más antigua respecto a la fecha del pago realizado.

7.2. Facturación de los servicios

- 7.2.1. Los servicios de custodia prestados serán facturados por mes por adelantado, tomando como unidad la CAJA BUNKER, cajas con diferentes dimensiones, o los pies cúbicos en custodia según corresponda, incluyendo en la facturación de cada mes la proporción de días en custodia consumidos el mes anterior por cada caja y/o expediente que no fueron incluidos en la facturación previa.
- 7.2.2. Se consideran en custodia todas las cajas y/o expedientes que se encuentran en el Área de Custodia de BUNKER, y aquellas que han sido ingresadas a custodia pero que se encuentran en poder de EL CLIENTE de

manera temporal, hasta tanto EL CLIENTE comunique formalmente la salida permanente de las mismas o se proceda a su destrucción.

- 7.2.3. Luego de pasados treinta (30) días de la suscripción del Acuerdo, e Independientemente que EL CLIENTE no haya enviado cajas o expedientes a custodia, BUNKER comenzará a facturar una cuota básica por el servicio de custodia de US\$100.00 mensuales o el equivalente al 20% de las cajas vacías suministradas a EL CLIENTE.
- 7.2.4. Los servicios complementarios eventuales, así como los artículos suministrados durante el mes (cajas vacías, etiquetas, etc.), serán facturados junto con el servicio de custodia del mes siguiente.

Sección 8 – Modificación de los Servicios

8.0. Modificaciones de los Servicios

- 8.1. Las características específicas de los Servicios concertados por EL CLIENTE podrán ser modificadas por BUNKER con la exclusiva finalidad de adaptarlas a nuevas exigencias normativas y/o mejoras derivadas de la evolución tecnológica, previa información con carácter general a través de comunicación dirigida a EL CLIENTE al menos con sesenta (60) días de anticipación.
- 8.2. Es entendido que, si alguna de las modificaciones a ser realizadas por BUNKER presenta un cambio sustancial en las condiciones principales del Acuerdo suscrito y que EL CLIENTE no desee aceptar, este podrá resolver anticipadamente el Acuerdo, sin responsabilidad alguna, debiendo comunicarlo a BUNKER, dentro del plazo de diez (10) días desde la recepción de la notificación de modificación del servicio.
 - 8.2.1. Transcurrido el plazo de diez (10) días, contados desde la recepción de la notificación de los cambios por parte de BUNKER, sin manifestar EL CLIENTE su negativa o voluntad contraria, se entenderá que este acepta los cambios notificados.