



# TBFILES

Armazenamento e Gestão de Arquivo



**FAQ**

[www.tbfiles.com](http://www.tbfiles.com)



**1. A TBFiles armazena qualquer tipo de documentos?**

Independentemente de se tratar de documentos Contabilísticos, RH, Clínicos, Bancários, Seguros, Projectos de Engenharia, Contencioso ou qualquer outro a TBFiles está preparada para armazenar e proporcionar o seu acesso quando necessário rapidamente.

**2. A TBFiles presta serviços tipo "chave na mão"?**

Sim, basta indicar-nos que documentos estão destinados a serem recolhidos por nós e não terá que se preocupar com mais nada. Temos um serviço de transferência, inventario, indexação informática que rapidamente irá processar toda a sua informação. Na maior parte dos casos levantamos os seus documentos em 24 horas.

**3. Qual a quantidade de espaço terei disponível para o meu arquivo?**

A TBFiles pode dispensar todo o espaço que precisa e muito mais. Dispomos de mais de 5.000 m<sup>2</sup> (50.000 m<sup>3</sup>) destinados ao armazenamento de documentos.

**4. Como é que são garantidos os parâmetros de confidencialidade?**

O primeiro passo será assinar um contrato de prestação de serviços em que a TBFiles assume a inteira responsabilidade (inclusive civil) da segurança e confidencialidade de todos os documentos. Além dos espaços estarem convenientemente protegidos contra incêndio, inundações e intrusões. Os próprios colaboradores são criteriosamente seleccionados e formados de forma a respeitar todos os protocolos internos de segurança. Em lugar algum são identificados nomes de clientes nos nossos centros logísticos. Todos os contentores são catalogados com códigos de barras garantindo também o tracking interno e externo de documentos.

**5. Como é facturado o serviço?**

O único valor fixo que os clientes assumem é o armazenamento mensal. Todas as consultas são cobradas consoante a frequência, tipo e urgência. Com certeza que o aumento do volume de arquivo a ser transferido para nossa custódia terá um peso favorável na sua gestão diária. Para mais detalhes contacte um dos nossos centros logísticos.

**6. Qual a medida/unidade que determina o valor de armazenamento?**

A TBFiles acondiciona os documentos dos seus clientes em contentores de cartão com medidas e características próprias para este efeito. O valor do armazenamento mensal é determinado pelo número efectivo de contentores TBFiles ocupados.

**7. Que quantidade de arquivo poderá conter cada contentor?**

Cada contentor poderá ter em média 5 pastas de arquivo A4 lombada larga ou 0,39 metros lineares de arquivo.

**8. Onde irá ficar o arquivo (localização)?**

O arquivo ficará armazenado no Centro Logístico Norte (Aveleda - Porto) e/ou Centro Logístico Centro/Sul (Abrunheira - Sintra) em armazém seguros e devidamente preparados de forma a minimizar qualquer risco.



**9. Como podemos ter acesso aos documentos?**

O acesso aos documentos poderá ser efectuado por duas formas consulta do documento original ou envio de cópia. A consulta do documento original poderá ser efectuada através de entrega nas instalações do cliente ou utilizando uma sala de reuniões nas instalações da TBFiles devidamente preparada para o efeito.

O envio de cópia poderá ser efectuado por fax, email (scan-on-demand) ou disponibilização online na área de clientes ([www.tbfiles.com](http://www.tbfiles.com)).

Também poderá ser utilizado o correio para disponibilização de documentos originais ou cópias.

**10. Teremos acesso a algum tipo de listagem dos documentos armazenados na TBFiles?**

Sim, poderão ser efectuados inventários dos documentos armazenados na TBFiles através de uma área reservada a clientes no nosso web site (24Hr/7dias). Independentemente disso, podemos dispensar listagens em Excel, Acces ou outro tipo de formato em períodos de tempo convenientemente acordados.

**11. Prazos de resposta?**

Os prazos de resposta para entregas dentro da grande Lisboa e grande Porto são os seguintes:

Item	Normal	Urgente	Expresso	Nocturno
<b>Entrega Física nas instalações do cliente</b>				
Documento	D + 1 dia	2h00	1h00	4h00
Contentor	D + 1 dia			
<b>Entrega de Cópia (Scan-on-demand, Email, Fax)</b>				
Cópia do Documento	D	60 min	30 min	4h00

Todos os pedidos de categoria urgente, expresso e nocturno têm de ser efectuados/confirmados via telefone.

**12. Existe o serviço de destruição de documentos garantida, e fornecem alguma listagem?**

Fixando datas de destruição consoante os prazos de retenção previstos legalmente, iremos controlar o período de vida dos seus documentos. Com a sua aprovação, procederemos à eliminação garantida do seu arquivo obsoleto e transporte ao ecocentro mais próximo, permitindo a Vossa poupança de tempo e dinheiro. Nenhum documento será destruído sem a autorização por escrito do cliente, sendo emitido um certificado de destruição logo após a trituração dos mesmos.

