

# РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

## Оглавление

1. ВВЕДЕНИЕ В РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	3
2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ПРИ РАБОТЕ С НОСИТЕЛЯМИ ИНФОРМАЦИИ .....	3
3. ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ ПО ДОГОВОРУ .....	4
4. ПРАВИЛА АВТОРИЗАЦИИ СОТРУДНИКОВ КЛИЕНТА .....	5
5. ПРАВИЛА ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ЗАКАЗОВ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ .....	8
6. ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗОВ.....	9
7. РАЗДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИЕНТСКОГО ПОРТАЛА .....	10

## 1. ВВЕДЕНИЕ В РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Позвольте поблагодарить Вас за доверие, оказанное OSG Рекордз Менеджмент. Мы будем рады предоставить Вам качественный комплекс услуг, обеспечивающий безопасное и надежное хранение носителей информации, а также разработать эффективные системы управления данными для оптимизации Ваших расходов.

В этом руководстве Вы найдете ответы на следующие вопросы:

### ПРАВИЛА И ОГРАНИЧЕНИЯ

- Каковы общие правила работы по договору?
- Как правильно оформить заказ?
- Как производится выдача и доставка документов?
- Какие правила действуют для приема и обработки заказов на оказание услуг
- Какие правила действуют для выполнения и передачи заказов по оказанным услугам

### БЕЗОПАСНОСТЬ

- Какие правила авторизации сотрудников клиента для оформления заказов на оказание услуг и для работы в информационных системах OSG?
- Чем обеспечивается конфиденциальность и безопасность носителей информации при хранении и транспортировке?
- Прочее

## 2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ПРИ РАБОТЕ С НОСИТЕЛЯМИ ИНФОРМАЦИИ

### ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ

Архивы и система хранения OSG оборудованы так, чтобы обеспечить максимальную безопасность и физическую сохранность документов и информации в соответствии с законодательством Республики Армения. Каждый Архив OSG оборудован централизованной системой безопасности, имеет контроль доступа и видеонаблюдения, а документы, переданные в OSG, хранятся в специальных архивных коробах и файлах. Единицы хранения (Архивные короба) защищены от визуального распознавания и случайно распределены по местам хранения с привязкой идентификатора короба (Штрих-кода) к месту хранения.

### СИСТЕМЫ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

В целях обеспечения пожарной безопасности хранилища OSG оснащены различными автоматизированными системами обнаружения, оповещения и тушения пожаров, которые проходят регулярное технологическое обслуживание компаниями, имеющими соответствующую лицензию.

В дополнение к этому на каждом объекте расположены первичные средства пожаротушения и регулярно проводятся противопожарные тренировки.

## ДОСТУП В АРХИВЫ ОСГ

Право доступа в Архивы ОСГ имеет только авторизованный персонал компании. Доступ представителей клиентов возможен только в сопровождении авторизованного сотрудника ОСГ.

### 3. ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ ПО ДОГОВОРУ

Обслуживание клиентов ОСГ возможно только после заключения договора. Выполнение заказов осуществляется отдельно по каждому Региону обслуживания ОСГ.

**Регион обслуживания ОСГ** – это город присутствия Архива ОСГ и иные населенные пункты в зоне его логистического обслуживания.

**Формуляр на авторизацию суперпользователей** – документ строго установленного образца с определенным набором и расположением реквизитов для авторизации сотрудников клиента, предоставления им доступа к системам ОСГ (далее – Формуляр авторизации суперпользователей)

Для учёта Носителей информации, заказа дополнительных услуг и ведения расчетов за них, каждому клиенту после подписания договора присваивается уникальный идентификатор клиента – аккаунт (клиентский номер), отдельный по каждому Региону обслуживания ОСГ.

**Аккаунт (клиентский номер)** - это уникальная учетная запись клиента (первого уровня) в электронной системе ОСГ. По запросу клиента к любому аккаунту может быть добавлена дополнительная учетная запись (уровень) – под-аккаунт для разделения заказов и расчетов по разным подразделениям клиента в соответствующем регионе обслуживания ОСГ, а также для распределения доступа к носителям информации авторизованным лицам клиента. Аккаунт состоит из 6-8 символов: 2 первых - буквенные префиксы регионов обслуживания в городах присутствия ОСГ, остальные - числовые порядковые значения.

**Под-аккаунт** – дополнительный уровень (второй или третий) к аккаунту. Он может быть буквенным и числовым, содержать до 8 символов и отражать название филиала/подразделения/отдела клиента и т.п.

**Клиентский портал** - программный продукт ОСГ с веб-интерфейсом пользователя, позволяющий клиенту заказывать услуги по договору и получать необходимую информацию об обслуживании.

Компания ОСГ осуществляет обезличенное хранение носителей информации (далее - НИ):

- Бумажные носители информации – упакованные в стандартные короба ОСГ, без указания на коробах наименований клиента, любых надписей и/или опознавательных знаков, позволяющих визуально определить принадлежность к клиенту. Дополнительно бумажные носители информации могут быть упакованы в архивные файловые папки ОСГ (вместимость короба – 5 файловых папок ОСГ).
- Медианосители – в кейсах разной вместимости и/или отдельными кассетами по согласованию с ОСГ.

Для хранения могут быть использованы приобретенные или арендуемые в ОСГ, а также собственные кейсы клиента.

**Примечание:** Хранение носителей информации в упаковке, отличной от стандартной упаковки ОСГ не производится либо осуществляется по согласованию с ОСГ.

#### 4. ПРАВИЛА АВТОРИЗАЦИИ СОТРУДНИКОВ КЛИЕНТА

**Авторизация** — предоставление определённого лицу или группе лиц клиента прав на выполнение определённых действий посредством заведения учетных данных в информационных системах ОСГ для аутентификации авторизованного лица.

**Предоставление доступа** — предоставление определённому пользователю индивидуального доступа к объектам определенной информационной системы посредством заведения в ней и выдачи пользователю учетных данных для аутентификации с настройкой ограничений на выполнение определённых действий в этой системе, включая доступ к определенным данным, а также процесс проверки учетных данных пользователем при попытке входа в систему.

**Суперпользователь** — специальное авторизованное лицо клиента, которое имеет право помимо размещения заказов на Услуги и получения доступа к Носителям информации/Имуществу также управлять списком авторизованных лиц клиента в личном кабинете клиента, внося в него любые изменения от имени клиента.

**Пользователь** - авторизованное лицо клиента, которое имеет право размещать заказы на услуги и получать доступ к носителям информации клиента.

**Авторизованные лица** - представители клиента, наделяемые уполномоченным лицом клиента (руководителем компании или лицом, имеющим такие права по доверенности) правом заказывать услуги в отношении носителей информации клиента, а также совершать иные действия, предусмотренные договором.

Авторизация сотрудников клиента осуществляется путем заполнения и подписания клиентом Формуляра на авторизацию суперпользователей.

**Примечание:** Важно понимать цели заведения под-аккаунтов и учитывать, что авторизованное лицо на конкретный под-аккаунт не сможет осуществлять заказы в отношении НИ других под-аккаунтов либо основного аккаунта. Если необходимо разделение доступов по под-аккаунтам, то суперпользователь клиента может самостоятельно администрировать уровни доступа в Клиентском портале. Счета для каждого под-аккаунта могут при необходимости выставляться отдельно.

**Авторизация для доступа к личному кабинету** клиента на Клиентском портале осуществляется на основании оформленного должным образом Формуляра на авторизацию суперпользователей.

ПРИМЕР ЗАПОЛНЕННОГО ФОРМУЛЯРА НА АВТОРИЗАЦИЮ СУПЕРПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



**Սուպերօգտատերերի ավտորիզացման ֆորմուլյար**  
**Формуляр на авторизацию суперпользователей**  
**Superuser Authorization Form**

Շտրիխ կոդ  
 Штрих-код  
 Barcode

Լրացված ֆորմուլյարի բնօրինակը ուղարկեք Օ-ԷՍ-ՁԻ ԳԳ ը. Երևան, Դաֆֆու փ. 111, 0064 հասցեով  
 Отправьте оригинал заполненного формуляра по адресу - 0064, RA, г. Ереван, ул. Раффи 111  
 Send the original completed form to the address - 0064, RA, Yerevan, Raffi St. 111

- \* - դաշտերը պարտադիր են լրացման համար. Ֆորմուլյարը կարող է մերժվել՝ սխալ կամ ոչ լրիվ լրացման դեպքում: Ֆորմուլյարը ուժի մեջ է մտնում բնօրինակը Օ-ԷՍ-ՁԻ մուտքագրվելու օրվանից:
- \* - поля, обязательные для заполнения. Формуляр может быть отклонен при некорректном или неполном заполнении. Формуляр вступает в силу в день поступления оригинала в ОСГ
- \* - fields that are mandatory to fill in. The form may be rejected if filled in incorrectly or incompletely. The form comes into force on the day the original is received by OSG

Ավտորիզացիան և ծառայությունների պատվիրումը կատարվում է յուրաքանչյուր պայմանագրի համար առանձին:  
 Авторизация и заказ услуг производится по каждому договору отдельно.  
 Authorization and ordering of services is carried out for each agreement separately.

ՊԱՅՄԱՆԱԳՐԻ ԱՍՍԱԹԻՎԸ կամ ՀԱՃԱՆՈՐԴԻ ՀԱՇՎՎԵՐԻՑ մեկը\*  
 ДАТА ДОГОВОРА или один из АККАУНТОВ КЛИЕНТА\*  
 CONTRACT DATE or one of the CLIENT ACCOUNTS\*

Ավտորիզացիան տրամադրվում է պայմանագրի շրջանակում բոլոր հաշիվներին:  
 Авторизация предоставляется ко всем аккаунтам в рамках договора.  
 Authorization is granted to all accounts within the framework of the agreement.

ՀԱՃԱՆՈՐԴԻ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՀՎՀՀ\*  
 ИНН КОМПАНИИ КЛИЕНТА\*  
 CLIENT'S COMPANY TAX ID\*

ՀԱՃԱՆՈՐԴԻ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԼՐԻՎ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ\*  
 (ինչպես նշված է ՀՀ Պետ. ռեգիստրում)

ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ КОМПАНИИ КЛИЕНТА\*  
 (как указано в Гос. регистре РА)

FULL NAME OF THE CLIENT COMPANY\*  
 (as indicated in the State Registry of Armenia)

**ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ՊՈՐՏԱԼՈՒՄ ՍՈՒՂԵՐՕՏԱՏԵՐԵՐԻ ԱՎՏՈՐԻԶԱՑԻԱՆ ՑՈՒՑԱԿ**  
**СПИСОК СУПЕРПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НА АВТОРИЗАЦИЮ НА КЛИЕНТСКОМ ПОРТАЛЕ**  
**LIST OF SUPERUSERS FOR AUTHORIZATION ON THE CUSTOMER PORTAL**

Համախորհրդի պարտադիր կատարման համար միաժամանակ հնարավոր է ավտորիզացնել երկու ուսերօգտատերերի:  
 Единовременно возможно авторизовать на администрирование клиентского портала двух суперпользователей.  
 It is possible to simultaneously authorize two superusers to administer the customer portal.

№	Ազգանուն, Անուն* / Фамилия, Имя* / Name Surname*	e-mail*	Բջջային հեռ.* / Мобильный тел.* / Mobile phone*	Ստորագրություն* / Подпись* / Signature*	Հասանելիության տեսակը* Տեսնելու տեսակը Тип доступа* Выбрать из списка Access type* Select from list
1					Professional
2					Basic

**ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ՊՈՐՏԱԼՈՒՄ ՍՈՒՂԵՏՕՏԱՏԵՐԵՐԻ ԱՎՏՈՐԻԶԱՑԻԱՆ ՀՂԵՂՐԿՄԱՆ ՑՈՒՑԱԿ**  
**СПИСОК СУПЕРПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НА ОТМЕНУ АВТОРИЗАЦИИ НА КЛИЕНТСКОМ ПОРТАЛЕ**  
**LIST OF SUPERUSERS TO CANCEL AUTHORIZATION ON THE CLIENT PORTAL**

№	Ազգանուն, Անուն* / Фамилия, Имя* / Name Surname*	e-mail*
1		
2		

**Զեղարկել բոլոր սուպերօգտատերերի և օգտատերերի ավտորիզացիան հաճախորդների պորտալում (Այո/Ոչ):**  
**Отменить авторизацию всех суперпользователей и пользователей на клиентском портале (Да/Нет)**  
**Disable authorization of all superusers and users on the customer portal (Yes/No)**

Կիրառվում է, եթե հաճախորդը տեղեկություն չունի նախկինում լիազորված սուպերօգտատերերի/օգտատերերի մասին  
 Применяется, если у клиента нет информации об авторизованных ранее суперпользователях/пользователях  
 Used if the client has no information about previously authorized superusers/users



Ֆորմուլյարը կարող է ստորագրել հաճախորդի ընկերության ղեկավարը կամ լիազորագրով նման գործողություններ կատարելու լիազորված մեկ այլ աշխատող: Փորուլյարը կարող է ստորագրել ընկերության ղեկավարը կամ լիազորագրով նման գործողություններ կատարելու լիազորված մեկ այլ աշխատող:  
 The form may be signed by the client's company manager or another employee authorized to do so by power of attorney.

Եթե ֆորմուլյար ստորագրողը հանդես է գալիս լիազորագրով, ապա անհրաժեշտ է ֆորմուլյարի բնօրինակի հետ միասին Օ-ԷՍ-ՑԻ-ին ներկայացնել լիազորագրի վավերացված կրկնօրինակը: Если подписант формуляра действует по доверенности, то необходимо передать в ОСГ вместе с оригиналом формуляра заверенную копию доверенности. If the signatory of the form acts under a power of attorney, then it is necessary to submit to the OSG, a certified copy of the power of attorney together with the original form.

Օ-ԷՍ-ՑԻ-ն ստորագրողին կուղարկի ֆորմուլյարի մշակման մասին տեղեկատվությունը՝ ֆորմուլյարի բնօրինակը ստանալուց հետո 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում, ինչպես նաև ֆորմուլյարում նշված Սուպերօգտատերերին կուղարկի հաշվի տվյալները:

OSG направит подписанту информацию об обработке формуляра в течение 1 рабочего дня после получения оригинала формуляра, а также направит учетные данные указанным в формуляре Суперпользователям. OSG will send the signatory information about the processing of the form within 1 business day after receiving the original form, and will also send the credentials to the superusers specified in the form.

Ստորագրելով սույն փաստաթուղթը՝ հաճախորդը ստանձնում է ամբողջական պատասխանատվություն հաճախորդի Գաճախորդների պորտալում Սուպերօգտատերերի և օգտատերերի գործողությունների և/կամ անգործության համար: Ստորագրելով սույն ֆորմուլյարը՝ հաճախորդը ընդունում է նաև Օ-ԷՍ-ՑԻ-ի <https://www.osgfm.am/legal-documents/> անցանց կայքում տեղադրված Օգտագործողի ուղեցույցի պայմանները՝ բոլոր լրացումներով և փոփոխություններով, որոնք Օ-ԷՍ-ՑԻ-ն իրավունք ունի դրանում ժամանակ կա ժամանակ կատարել՝ ապահովելով իր կայքում ուղեցույցի ավտոմատ տարբերակի տեղադրված ինքը: Ուղեցույցի գտնվելու վայրի փոփոխության դեպքում, Օ-ԷՍ-ՑԻ-ն գրավոր կտեղեկացնի հաճախորդին Սուպերօգտատերի էլ. հասցեով՝ ուղարկելով Ուղեցույցի տեղադրման նոր հասցեի հղումը:

Подписывая настоящий документ, клиент принимает на себя всю ответственность за действия и/или бездействия Суперпользователей и любых иных пользователей со стороны клиента, на клиентском портале клиента. Подписывая настоящий формуляр, клиент также принимает условия Руководства пользователя, размещенного на интернет-сайте ОСГ по адресу <https://www.osgfm.am/legal-documents/>, со всеми дополнениями и изменениями, которые ОСГ вправе время от времени вносить в него, обеспечивая размещение актуальной версии Руководства на своем интернет-сайте. В случае изменения адреса размещения Руководства, ОСГ письменно уведомит об этом клиента по адресу электронной почты Суперпользователя со ссылкой на новый адрес размещения Руководства.

By signing the present document, the client assumes full responsibility for the actions and/or inactions of superusers and any other users on the client's part, on the client's customer portal. By signing this form, the client also accepts the terms of the User Guide posted on the OSG website, with all additions and changes that OSG has the right to make from time to time, ensuring that the current version of the Guide is posted on its website. In the event of a change in the address of the Guide, OSG will notify the client in writing to the Superuser's e-mail address with a link to the new address of the Guide.

Ստորագրելով սույն փաստաթուղթը հաճախորդը հաստատում է, որ նա իրականացնում է անձնական տվյալների մշակում (ազգանուն, անուն, էլ. փոստի հասցե և հեռախոսահամար)՝ անբողոքյալ համապատասխանելով անձնական տվյալների պաշտպանության որոշում օրենսդրության պահանջներին, մասնավորապես՝ իր կողմից պահպանվել են ԳԳ տարածքում ԳԳ արտարգանքների անձնական տվյալների տեղախառնման պահանջները, անձնական տվյալների սուպերօգտատերի իրավունքները, ստացվել են անհրաժեշտ համաձայնությունները կամ ներքին այլ հիմքեր՝ անձնական տվյալները «Օ-ԷՍ-ՑԻ Ռեկորդ Մենեջմենթ» փոխանցելու համար՝ կրթված պայմանագրի պայմանները կատարելու համար, ինչպես նաև Օ-ԷՍ-ՑԻ ընկերությունների խմբում ընդգրկված անձանց անդրահամանախնի փոխանցման միջոցով:

Подписывая настоящий документ, клиент подтверждает, что он осуществляет обработку персональных данных (фамилия, имя, адрес электронной почты и телефон) в полном соответствии с требованиями законодательства в области защиты персональных данных, в частности им соблюдены требования локализации персональных данных граждан РА на территории РА, права субъектов персональных данных, получены необходимые согласия или другие основания на передачу персональных данных в «ОСГ Рекорд Менеджмент» с целью выполнения условий заключенного договора, а также путем трансграничной передачи лицам, входящим в группу компаний ОСГ.

By signing this document, the client confirms that he/she processes personal data (last name, first name, email address and telephone number) in full compliance with the requirements of the legislation in the field of personal data protection, in particular, he/she has complied with the requirements for localization of personal data of citizens of the Republic of Armenia on the territory of the Republic of Armenia, the rights of subjects of personal data, has received the necessary consents or other grounds for the transfer of personal data to OSG Records Management in order to fulfill the terms of the concluded agreement, as well as by cross-border transfer to persons included in the OSG group of companies.

Ֆորմուլյարը ստորագրելու իրավասությունները և դրա բովանդակությունը հաստատվում են հաճախորդի ստորագրությամբ և կնիքով:  
 Полномочия на подписание формуляра и его содержание подтверждаются подписью и печатью клиента.

The authority to sign the Form and its contents are confirmed by the signature and seal of the client:

Ազգանուն, Անուն* / Фамилия, Имя* / Name Surname*		
Պաշտոն* / Должность* / Position*		
e-mail*	Զեռ. (աշխ./բջջ.)* Тел. (раб./моб.)* Tel. (work./mob.)*	
	Ստորագրություն* Подпись* Signature*	
Ֆորմուլյարի անստաթիվը* Дата формуляра* Date of the Form*		

Կ.Տ.\* / М.П.\* / Stamp\*

## ДЛЯ АВТОРИЗАЦИИ СОТРУДНИКА КЛИЕНТА В WEB-ФОРМЕ НА АВТОРИЗАЦИЮ СУПЕРПОЛЬЗОВАТЕЛЯ НЕОБХОДИМО ОБЯЗАТЕЛЬНО УКАЗАТЬ:

- ИНН вашей компании
- Дату договора и/или один из присвоенных вашей компании аккаунтов
- ФИО авторизуемого суперпользователя и его электронный адрес
- Контактный телефон авторизуемого суперпользователя
- Тип доступа в Клиентском портале
- Данные подписанта

Формуляр подписывается руководителем компании или иным лицом, уполномоченным по доверенности на право подписи подобных документов и/или документов по договору с ОСГ. Формуляр также заверяется печатью компании. Скан-копия Формуляра и документ, подтверждающий полномочия подписанта, направляются на электронную почту [l.abrahamyan@osgrm.com](mailto:l.abrahamyan@osgrm.com). В случае, если клиент не использует печать в своей деятельности, клиент предоставляет подтверждающее данное решение официальное письмо на бланке компании.

Количество авторизованных лиц по Формуляру на авторизацию суперпользователя и сроки прекращения авторизации определяются клиентом. Для изменения списка авторизованных суперпользователей и/или изменения данных по ним (контактный телефон, электронный адрес) подается новый Формуляр с указанием необходимого действия: добавления нового лица или отключение ранее авторизованного лица. При замене данных авторизованного суперпользователя (контактный телефон, электронный адрес), обновленные данные указываются на добавление (как для нового авторизованного лица), а старые данные – на отключение.

Сроки обработки Формуляра на авторизацию суперпользователей в ОСГ – 1 рабочий день со дня поступления. В случае некорректности заполнения Формуляр отклоняется, клиенту сообщается о причинах отклонения. Клиент должен подать новый формуляр с корректными данными.

### ИСКЛЮЧЕНИЕ ИЗ СПИСКА АВТОРИЗАЦИИ

Если клиент намерен исключить кого-либо из списка авторизованных суперпользователей, то клиент направляет в ОСГ формуляр на авторизацию суперпользователей с опцией «Отключение суперпользователей», который либо аннулирует все предыдущие списки, либо отключает только указанных суперпользователей. ОСГ не несет ответственности за использование имен пользователей и адресов электронной почты, указанных Клиентом в Формуляре на авторизацию, лицами, не имеющими права ими пользоваться.

## 5. ПРАВИЛА ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ЗАКАЗОВ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПРИЕМ ЗАКАЗОВ ПРОИЗВОДИТСЯ ТОЛЬКО ОТ АВТОРИЗОВАННЫХ ЛИЦ

Если иное не предусмотрено договором, ОСГ оказывает услуги по предварительному заказу клиента. Клиент заказывает услуги самостоятельно через Клиентский портал. Подробные инструкции, в том числе по созданию заказов есть в Базе знаний на Клиентском портале. Служба поддержки клиентов ОСГ работает в рабочие дни с 9.00 до 18.00.

Заказ оформляется на Клиентском портале, а также для отдельных клиентов доступно оформление заказов через специально разработанный для клиента веб-интерфейс.



Прием, обработка и выполнение заказов осуществляется с 9-00 до 17-00 по местному времени в регионе обслуживания ОСГ (архива ОСГ, выполняющего заказ). В системе Клиентский портал указано московское время. Клиенту необходимо учитывать разницу во времени при подаче заказов для расчета времени обработки заказа и его выполнения.

Срок обработки заказа, оформленного через Клиентский портал - в течение 1 рабочего дня по времени региона обслуживания с момента размещения заказа.

## 6. ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗОВ

По результатам обработки заказа формируется наряд на выполнение определённого вида услуг (работ). Все услуги, в т.ч. прием и выдача носителей информации выполняются ОСГ только по нарядам.

Копия наряда, оформленного на основании заказа, направляется клиенту по электронной почте, что является подтверждением обработки полученного заказа, а также вся история и статус выполнения заказов доступны в Клиентском портале в разделе "История заказов". В зависимости от услуг наряд выполняется соответствующим отделом / Архивом ОСГ.

По нарядам, предусматривающим выдачу из Архива Носителей информации (НИ), возможна выдача:

- С доставкой клиенту курьерской службой;
- Без доставки, при выдаче курьеру от клиента в случае самостоятельного вывоза;
- При выдаче в аудит-комнату (при наличии услуги в Архиве ОСГ) для работы с НИ при архиве ОСГ, сотрудники архива в соответствии с нарядом осуществляют поиск НИ и подготавливают НИ/расходные материалы/контейнеры к выдаче.

При выдаче НИ/расходных материалов клиенту (контактному лицу, указанному в наряде, или иному представителю клиента), сотрудники Архива или водители-экспедиторы проверяют следующие документы у лица, принимающего заказ:

1. Если выдача производится контактному лицу клиента, указанному в наряде, при доставке по адресу обслуживания клиента курьерской службой ОСГ – наряд (номер наряда).
2. Если выдача производится контактному лицу клиента, указанному в наряде, при самостоятельном вывозе по заказу напрямую из Архива ОСГ (курьер от клиента, передача в клиентскую комнату) - номер наряда и документ удостоверяющий личность (паспорт).
3. Если выдача производится по наряду при самостоятельном получении заказа напрямую из Архива ОСГ (курьер от клиента, передача в клиентскую комнату), и в наряде указано иное контактное лицо, либо нет контактного лица, то выдача производится только при наличии доверенности на лицо, получающее заказ, и наряда (номера наряда), а также документа, удостоверяющего личность получателя (паспорт).

### ТРЕБОВАНИЯ К ДОВЕРЕННОСТИ:

- Оригинал документа (синие подписи и печати, не ксерокопия) или копия, заверенная подписью руководителя компании и печатью,
- Доверенность должна быть составлена в простой письменной или нотариальной форме,
- Наименование организации в доверенности соответствует наименованию клиента в наряде,

- Из содержания доверенности должно быть однозначно понятно право поверенного принимать НИ от ОСГ,
- Срок действия доверенности не истек,
- Указаны ФИО и паспортные данные поверенного лица, и они соответствуют данным в предъявленных получателем документах.

**Примечание:** в случае сомнений в корректности доверенности сотрудник Архива сообщает об этом своему руководителю. Руководитель принимает решение о выдаче НИ, или связывается с Юридическим департаментом ОСГ для подтверждения юридической силы доверенности.

## ВНИМАНИЕ

- Пожалуйста, перед направлением в ОСГ своего представителя убедитесь, что он имеет доверенность на получение документов и пропуск на территорию Архива. Для заказа пропуска позвоните по телефону +374 10 743460.
- Если Вы заказываете выдачу/прием документов Вашему курьеру, то это подразумевает его участие в погрузке/разгрузке его автотранспортного средства.
- Если все необходимые документы у контактного лица, принимающего/передающего заказ, в наличии и проверены сотрудниками архива или водителями-экспедиторами/курьерами, то производится выдача/прием заказа в соответствии с нарядом, и клиент подтверждает оказанные услуги своей подписью на ТСД (терминал сбора данных), либо в сопроводительных документах.
- Если данные в наряде расходятся с фактическими (дата выполнения, кол-во единиц, набор услуг и т.д.), все расхождения фиксируются в ТСД (терминал сбора данных), либо в сопроводительных документах, и заверяются подписью передающих лиц в момент передачи.
- При приеме НИ/контейнеров и/или шред-пакетов от клиента действуют аналогичные выдаче и описанные выше условия.
- Возврат расходных материалов (короба, крышки, пломбы, картонные контейнеры, ШК и т. п.) клиентом в ОСГ не производится.

## 7. РАЗДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИЕНТСКОГО ПОРТАЛА

ОСГ не производит настройку компьютеров, локальной вычислительной сети Клиента или программного обеспечения, поддерживающего работу компьютеров и локальной вычислительной сети, и не несет ответственность за функционирование локальной вычислительной сети Клиента.

КЛИЕНТ САМОСТОЯТЕЛЬНО НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА:

- Обеспечение конфиденциальности выданных ему идентификаторов для доступа к подсистеме приёма заказов и правомерность использования идентификаторов;
- Содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его идентификатором по сети;
- Достоверность данной информации, отсутствие претензий третьих лиц и правомерность ее распространения;
- Поддержание актуальности и точности сведений авторизованных пользователей Клиентского портала.

ОСГ НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА:

- Полные или частичные прерывания доступа к подсистеме приёма заказов, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения, или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития технических средств ОСГ;
- Качество доступа к подсистеме приёма заказов при неисправности абонентского оборудования Клиента, соединительных линий и аппаратно-программных комплексов по формированию заказов, не принадлежащих ОСГ, а также в случаях использования Клиентом несертифицированного (незадекларированного) оборудования либо самовольного изменения схемы подключения абонентского оборудования. Перерыв в предоставлении услуг Клиенту в данном случае не считается простым;
- Любой прямой или косвенный ущерб, причиненный Клиенту и возникший в результате несанкционированного доступа третьих лиц к подсистеме приёма заказов с использованием идентификаторов, выданных Клиенту, в том случае, если указанный доступ произошел не по вине ОСГ.

Клиент отвечает за соблюдение конфиденциальности всех предоставленных идентификационных кодов для доступа в систему Клиентский портал и за обеспечение законного использования таких кодов. Клиент соглашается с тем, что услуги, заказываемые с использованием правильных идентификационных кодов, должны считаться заказанными уполномоченным представителем Клиента и должны приниматься ОСГ без какой-либо дополнительной проверки.

Помимо этого, ОСГ не несет ответственности за ущерб, связанный со злонамеренным или халатным использованием системы Клиентский портал уполномоченными пользователями Клиента (например, изменением данных Клиента без необходимости; изменением информации о движении НИ; направлением неправильных заказов и т.д.). Клиент обязан незамедлительно обеспечить отзыв прав доступа уполномоченных пользователей в случае их увольнения, в связи с утратой доверия и т.д.

Контакты ОСГ для работы с обращениями клиентов:

Т.: +374 10 743460, +374 98 776763

[client\\_am@osgrm.com](mailto:client_am@osgrm.com); [orders\\_am@osgrm.com](mailto:orders_am@osgrm.com)  
[l.abrahamyan@osgrm.com](mailto:l.abrahamyan@osgrm.com)

Прием заказов, консультации и общие вопросы  
Вопросы по счетам и бухгалтерским документам  
вводная консультация при заключении договора,  
вопросы по договору

## **ВНИМАНИЕ!**

**Рабочие часы ОСГ:** Понедельник - Пятница с 09:00 до 18:00 по времени региона обслуживания.

## ТИПЫ КОРОБОВ И РАСХОДНЫХ МАТЕРИАЛОВ ОСГ

### КОРОБ ОСГ

Картонный короб из трехслойного гофрированного картона с отдельной крышкой и вместимостью не более 15 кг, который маркируется уникальной 7-значной штрих-кодовой наклейкой ОСГ (штрих-кодové наклейки для коробов).

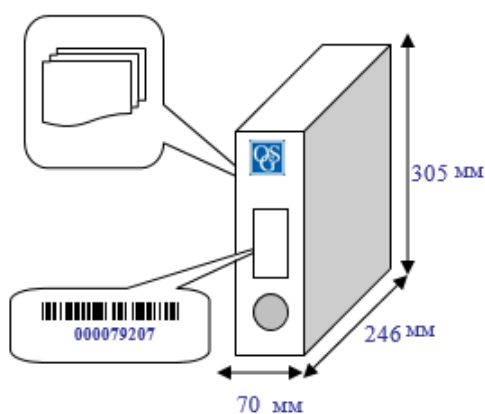
На фото указаны внешние размеры.



### ПАПКА ОСГ

Это файловая папка из трехслойного гофрированного картона для хранения документов клиента в коробе ОСГ. При необходимости работы с папкой как с отдельным носителем информации можно маркировать ее уникальной 10-значной штрих-кодовой наклейкой ОСГ (штрих-кодové наклейки для файлов).

На фото указаны внешние размеры.



## ДСП КОНТЕЙНЕР ОSG ДЛЯ УНИЧТОЖЕНИЯ

ДСП контейнер ОSG объемом 140 л или 240 л. Для сбора клиентом макулатуры в своих помещениях контейнер предоставляется в закрытом виде вместе со шред-пакетом без предоставления ключа. Заполненный шред-пакет по заказу клиента извлекается из контейнера и заменяется на новый шред-пакет. Заполненный шред-пакет вывозится из офиса клиента и уничтожается.

На фото указаны внешние размеры.

