142101, Московская область, г. Подольск, Плещеевская улица, дом 58, пом. 1 этаж 01, комната 2;
ООО «ЦОВ», ИНН 5036149691, КПП 503601001, БИК 044525593,
р/сч 40702810502090000021 в АО «АЛЬФА-БАНК»

# Приложение № 5 к Оферте

## РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

### 1. Обеспечение безопасности и конфиденциальности при работе с носителями информации

#### Обеспечение безопасности

Архивы и система хранения Код2А оборудованы так, чтобы обеспечить максимальную безопасность и физическую сохранность документов и информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Каждый архив Код2А оборудован централизованной системой безопасности, имеет контроль доступа и видеонаблюдения, а документы, переданные в Код2А, 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 Код2А 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.

#### Контроль температуры и уровня влажности

При контроле параметров микроклимата Код2А руководствуется требованиями п. 2.26 приказа Минкультуры России от 31.03.2015 г. №526 (далее – приказ), с этой целью было выпущено внутреннее положение о контроле микроклимата в архивных хранилищах, требующее от сотрудников ежедневного (за исключением выходных) контроля температуры и влажности с внесением данных в журнал учета температуры и влажности. при отклонении более чем на 5 градусов и 10% влажности сотрудники обязаны информировать директора департамента логистики для принятия оперативных мер по нормализации климата.

Дополнительно ежемесячно проводится контроль ведения журналов со стороны службы внутреннего контроля, а также контроль параметров температуры во время внутренних аудитов.

#### Хранение на стеллажах

Хранение архивных коробов в Код2А осуществляется на стеллажах с учетом требований п. 2.21 приказа, в том числе в нем предусмотрено минимальное расстояние от пола до нижней полки не менее 150 мм, чтобы исключить намокание документов в случае внештатной ситуации.

Стеллажи не реже 1 раза в год проходят полное техническое освидетельствовании организацией, имеющей соответствующую аккредитацию, чтобы своевременно выявлять и устранять проблемы технического плана.

#### Доступ в архивы Код2А

Право доступа в архивы Код2А имеет только авторизованный персонал компании. Доступ представителей клиентов возможен только в сопровождении авторизованного сотрудника Код2А.

### 2. Общие правила работы по договору.

Обслуживание клиентов Код2А возможно только после заключения договора. Выполнение заказов осуществляется раздельно по каждому региону обслуживания Код2А.

Регион обслуживания Код2А – это город присутствия архива Код2А и иные населенные пункты в зоне его логистического обслуживания. Архив Код2А, к зоне обслуживания которого относится тот или иной населённый пункт с адресом обслуживания клиента, не зависит от близости его расположения к адресу клиента и может отличаться от принятого административного деления в РФ. Основанием разделения населенных пунктов РФ по регионам обслуживания Код2А (зона обслуживания) является собственная логистика Код2А. Список городов присутствия архивов Код2А опубликован на сайте _____. К какому архиву (региону обслуживания Код2А) относится тот или иной населенный пункт с адресом присутствия клиента, уточняйте отдельно.

Формуляр – документ строго установленного образца с определенным набором и расположением реквизитов для получения и обработки информации, необходимой для совершения действий, определенных его назначением. В Код2А предусмотрены формуляры:

- для авторизации сотрудников, предоставления им доступа к различным системам Код2А (далее – формуляр разрешенного доступа или Фрд);
- для заказа услуг, запроса информации по договору и актуализации адресов обслуживания (далее – формуляр заказа, или Фз);

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 Код2А.

Аккаунт (клиентский номер) – это уникальная учетная запись клиента (первого уровня) в электронной системе Код2А. По запросу клиента к любому аккаунту может быть добавлена дополнительная учетная запись (уровень) – подаккаунт для разделения заказов и расчетов по отделам или иным подразделениям клиента в соответствующем регионе обслуживания Код2А. Аккаунт состоит из 6-8 символов: 2 первых - буквенные префиксы регионов обслуживая в городах присутствия Код2А, остальные – числовые порядковые значения.

Подаккаунт – 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. Компания Код2А осуществляет обезличенное хранение носителей информации (далее – НИ):

Компания Код2А осуществляет обезличенное хранение носителей информации (далее – НИ):

- бумажные – упакованные в стандартные короба Код2А, 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 Код2А (вместимость короба – 5 файловых папок Код2А);

- медианосители – в кейсах разной вместимости и/или отдельными кассетами по согласованию с Код2А.

Для хранения могут быть использованы приобретенные или арендуемые в Код2А, а также собственные кейсы клиента.

Хранение носителей информации в упаковке, отличной от стандартной упаковки Код2А, не производится либо осуществляется по согласованию с Код2А.

### 3. Правила авторизации сотрудников клиента.

Авторизация – предоставление определённому лицу или группе лиц клиента прав на выполнение определённых действий посредством заведения учетных данных в информационных системах Код2А 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.

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 **по каждому аккаунту/подаккаунту клиента отдельно** путем заполнения и подписания клиентом формуляра разрешенного доступа, с указанием аккаунта/ подаккаунта (клиентского номера).

Авторизация в зависимости от способа подачи формуляров заказов (Фз) отличается по техническим причинам:

при подаче заказа посредством формуляра заказа по электронной почте:

если Фрд оформлен на аккаунт, но при этом в системе к этому аккаунту зарегистрированы еще и подаккаунты, то авторизация будет распространяться на аккаунт и все его подаккаунты автоматически, по умолчанию. Для авторизации сотрудника только на конкретный подаккаунт необходимо указывать в Фрд этот подаккаунт в определенном поле.

при работе с данными и подаче заказа через личный кабинет клиента в системе i-архив:

если Фрд оформлен на аккаунт, но при этом в системе к этому аккаунту зарегистрированы еще и подаккаунты, то авторизация будет распространяться только на указанный аккаунт, т.е. без доступа к его подаккаунтам. Если же Фрд оформлен на подаккаунт, то авторизация будет распространяться автоматически и на его аккаунт.

Примечание: важно понимать цели заведения подаккаунтов и учитывать, что авторизованные

лица на аккаунт (первого уровня) будут иметь доступ к заказу ни со всех подаккаунтов, и наоборот – авторизованное лицо на конкретный подаккаунт не сможет осуществлять заказы в отношении ни соседних подаккаунтов. Если необходимо разделение доступов по подаккаунтам, ФРД и заказы должны оформляться на соответствующие подаккаунты. Счета для каждого подаккаунта будут выставляться отдельно.

Авторизация для заказа услуг по эл. почте и/или доступа к личным кабинетам клиента в разных системах Код2А («i-архив» и «e-архив»), предусмотренных договором, осуществляется на основании оформленного должным образом Фрд в соответствии с целями авторизации (типами авторизации):

- Фрд для авторизации по заказам/запросам по эл. почте, через веб-форму клиента,
- Фрд для предоставления прав доступа в личный кабинет клиента в системе i-архив,

Фрд для предоставления прав доступа в личный кабинет клиента в системе e-архив.

Авторизация для работы с веб-интерфейсом (доступ к нему) осуществляется клиентом самостоятельно и/или по предусмотренной веб-интерфейсом процедуре.

**для авторизации сотрудника клиента в Фрд необходимо обязательно указать:**

- фио авторизуемого лица (фамилия и имя обязательны и указываются без сокращений) электронный адрес (с которого будут поступать заказы и запросы данного авторизованного лица, и на который будут направляться необходимые уведомления по заказам данного лица);
- контактный телефон авторизуемого лица для связи;
- пин-код (должен быть сложным и длиной не менее 4-х и не более 8-ми символов, желательно содержать буквы и цифры и не должен начинаться с 0 (нуля)). Сотрудники клиента самостоятельно принимают решение о том, какой пин-код указывать в Фрд;
- дату вступления в силу Фрд. Дата не может быть ранее даты направления Фрд в Код2А.

Для Фрд с правом доступа в личный кабинет клиента в разных системах Код2А требуется указать тип доступа. Электронный адрес авторизованного лица является логином для входа в информационную систему e-архив. Логин и пароль для i-архива назначается Код2А при регистрации доступа

Фрд подписывается руководителем компании или иным лицом, уполномоченным по доверенности на право подписи подобных документов и/или документов по договору с Код2А. Фрд также заверяется печатью компании. Скан-копия Фрд и документ, подтверждающий полномочия подписанта направляются на электронную почту _____. В случае, если клиент не использует печать в своей деятельности, клиент предоставляет подтверждающие данное решение официальное письмо на бланке компании.

Количество авторизованных лиц по Фрд и сроки прекращения авторизации определяются клиентом. Для изменения списка авторизованных лиц и/или изменения данных по авторизованным лицам (фио, контактный телефон, электронный адрес) подается новый Фрд с указанием необходимого действия: добавления нового лица или удаления ранее авторизованного лица. При замене данных авторизованного лица (фио, контактный телефон, электронный адрес), обновленные данные указываются на добавление (как для нового авторизованного лица), а старые данные – на удаление.

Сроки обработки Фрд в Код2А – 1 рабочий день со дня поступления. В случае некорректности заполнения Фрд отклоняется, клиенту сообщается о причинах отклонения. Клиент должен подать новый Фрд с корректными данными.

**Исключение из списка авторизации**

Если клиент намерен исключить кого-либо из списка авторизации, то клиент направляет в Код2А письмо на фирменном бланке компании с печатью и подписью уполномоченного лица, либо отправляет Фрд с опцией «новый», который автоматически аннулирует все предыдущие списки. Код2А не несетответственности за использование имен пользователей и адресов электронной почты, указанных клиентом в Фрд, лицами, не имеющими права ими пользоваться.

## 4. Правила приема и обработки заказов на оказание услуг.

Прием заказов производится только от авторизованных лиц.

Если иное не предусмотрено договором, Код2А оказывает услуги по предварительному заказу клиента. Клиент может заказать услуги по электронной почте или через i-архив, направив в Код2А заполненный формуляр заказа. Служба поддержки клиентов Код2А работает в рабочие дни с 9.00 до 18.00 по московскому времени.

Заказ оформляется путем заполнения в формате excel формуляра заказа, и направления его в Код2А по электронной почте _____или заполнения такой формы в личном кабинете клиента системы i-архив, а также для отдельных клиентов доступно оформление заказов через специально разработанный для клиента веб-интерфейс.

На отдельные виды услуг используются разные Фз. На некоторые услуги может потребоваться подписание Фз и заверение его печатью клиента: заказ услуг конфиденциального уничтожения зарегистрированных носителей информации требует дополнительного подписания пред-нарядов, официально подтверждающих необходимость уничтожения носителей информации. Некоторые услуги могут быть недоступны в личном кабинете клиента/веб-интерфейсе клиента.

**Виды формуляров заказа:**

**- формуляр разрешенного доступа;**
**- формуляр заказа – хранение документов;**
**- формуляр заказа – поиск документов;**
**- формуляр заказа – уничтожение документов;**
**- формуляр описания документов;**
**- формуляр запроса информации.**

Заказ по Фз должен поступать с электронного адреса авторизованного сотрудника, который был указан в Фрд. При поступлении заказа с другого адреса, идентификация авторизованного лица будет неполной (недостаточной) и Код2А отказывает в приеме такого заказа.

**В формуляре заказа (Фз) /форме личного кабинета/веб-интерфейсе обязательно должны быть указаны:**

- аккаунт/подаккаунт клиента в системе Код2А для заказа услуг после заключения договора.
- фио, пин-код и контактные данные (e-mail, тел.) контактного/авторизованного лица, делающего заказ от своего имени. Данные этих полей должны полностью соответствовать данным, указанным в формуляре разрешенного доступа (Фрд) к соответствующему аккаунту/подаккаунту.
- фио и контактные данные (e-mail, тел.) лица, которое будет непосредственно на месте принимать/ передавать заказ и подписывать приемо-сдаточные документы.
- остальные поля Фз заполняются в соответствии с заказываемыми услугами в данном Фз.

Корректно оформленный Фз принимается к исполнению.

В случае некорректности заполнения Фз отклоняется, клиенту сообщается о причинах отклонения. Клиенту необходимо подать новый Фз с корректными данными.

Прием, обработка и выполнение заказов осуществляется с 9-00 до 17-00 по местному времени в регионе обслуживания Код2А (архива Код2А, выполняющего заказ). В системе i-архив указано московское время.

Клиенту необходимо учитывать разницу во времени при подаче заказов для расчета времени обработки заказа и его выполнения.

Сроки обработки Фз в Код2А – в течение 1 рабочего дня по времени региона обслуживания с момента приема Фз от клиента.

## 5. Правила выполнения заказов.

*По результатам обработки Фз оформляется наряд на выполнение определённого вида услуг (работ). все услуги, в т.ч. прием и выдача носителей информации выполняются Код2А только по нарядам.*

Копия наряда, оформленного на основании Фз, направляется клиенту по электронной почте, что является подтверждением обработки полученного заказа. В зависимости от услуги наряд выполняется соответствующим отделом / архивом Код2А.

По нарядам, предусматривающим выдачу из архива носителей информации (НИ), возможна выдача:

- с доставкой клиенту курьерской службой Код2А по авторизованному адресу обслуживания клиента;
- без доставки, при выдаче курьеру от клиента в случае самостоятельного вывоза;
- при выдаче в аудит-комнату для работы с носителями информации (НИ) при архиве Код2А, 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 Код2А – наряд (номер наряда).
2. если выдача производится контактному лицу клиента, указанному в наряде, при самостоятельном вывозе по заказу напрямую из архива Код2А (курьер от клиента, передача в клиентскую комнату) – номер наряда и удостоверение личности (паспорт, водительское удостоверение).
3. если выдача производится по наряду при самостоятельном получении заказа напрямую из архива Код2А (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, водительское удостоверение).

**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 Код2А,
- 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 Код2А для подтверждения юридической силы доверенности.

Внимание:

Перед отправкой в Код2А своего представителя убедитесь, что он имеет доверенность на получение документов и пропуск на территорию архива. Для заказа попуска позвоните по телефону 8-800-

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, то производится выдача/прием заказа в соответствии с нарядом и стороны подписывают наряд в 2-х экземплярах с расшифровкой подписей.

Если данные в наряде расходятся с фактическими (дата выполнения, кол-во единиц, набор услуг и т.д.), а также при наличии каких-либо претензий при выполнении заказа (целостность коробов, короб мокрый и т.п.), все расхождения/претензии фиксируются в обоих экземплярах наряда, и заверяются отдельной подписью принимающих и передающих лиц в момент передачи. При отсутствии подобных данных в наряде, последующие претензии могут быть отклонены.

Экземпляр Код2А выполненного наряда с подписями сторон и внесенными в него необходимыми дополнительными данными подлежит сдаче для проверки, закрытия (внесения данных в учетную систему Код2А) и последующего учета услуг в расчетном месяце, в которым был выполнен и закрыт наряд.

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 Код2А не производится.

## 6. Правила пользования интернет-приложением i-архив.

Код2А 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 в формуляре разрешенного доступа.

**Код2А 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 Код2А;
- качество доступа к подсистеме приёма заказов при неисправности абонентского оборудования клиента, соединительных линий и аппаратно- программных комплексов по формированию заказов, не принадлежащих Код2А, 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 простоем;
- 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 Код2А.

Клиент отвечает за соблюдение конфиденциальности всех предоставленных идентификационных кодов для доступа в систему i-архив 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 Код2А без какой-либо дополнительной проверки.

Помимо этого, Код2А освобождается от ответственности за ущерб, связанный со злонамеренным или халатным использованием системы i-архив уполномоченными пользователями клиента (например, изменением данных клиента без необходимости; изменением информации о движении документов; 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 Код2А для работы с обращениями клиентов: т.: +7 800**

_____@_____.ru прием заказов, консультации и общие вопросы

_____@_____.ru вопросы по счетам и бухгалтерским документам

личные контакты менеджера продаж

вводная консультация при заключении договора, вопросы по

договору _____.

внимание!

рабочие часы Код2А: понедельник - пятница с 09:00 до 18:00 по времени региона.