

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

АУТСОРСИНГОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В АРХИВНОМ ДЕЛЕ

Выпускная квалификационная работа

По направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
профилю подготовки «Документоведение и документационное обеспечение
управления»

Идентификационный код ВКР: 125

Екатеринбург 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра документоведения, истории и правового обеспечения

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующий кафедрой ДПО
_____ М.Б. Ларионова
«__» _____ 20__ г.

АУТСОРСИНГОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В АРХИВНОМ ДЕЛЕ

Выпускная квалификационная работа

По направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
профилю подготовки «Документоведение и документационное обеспечение
управления»

Идентификационный код ВКР: 125

Исполнитель:
студент группы ДД-403

М.С. Скворцова

Руководитель:
Заведующий кафедрой ДПО,
канд. ист. наук

М.Б. Ларионова

Нормоконтролер:
доцент кафедры ДПО,
канд. ист. наук

С.Л. Разинков

Екатеринбург 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. АРХИВНЫЙ АУТСОРСИНГ: ПОНЯТИЕ, ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ И НОРМАТИВНАЯ БАЗА.....	8
1.1. Понятие и история развития архивного аутсорсинга.....	8
1.2. Нормативная база внеофисного хранения документов.....	17
1.3. Опыт использования архивного аутсорсинга российскими компаниями.....	23
2. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ В АУТСОРСИНГОВОЙ КОМПАНИИ	33
2.1. Сбор, хранение и учет документов в аутсорсинговой компании	33
2.2. Услуги, оказываемые аутсорсинговыми компаниями	40
2.3. Положительные и отрицательные стороны применения аутсорсинговых технологий в архивном деле	51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	60
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	64

ВВЕДЕНИЕ

Часто перед различными компаниями встает вопрос о сохранности документов и создании архива в организации, или же существующий архив перестает успешно выполнять весь спектр задач, возложенный на него. Выход из подобного положения давно представлен на российском рынке услуг в виде внеофисного хранения документов или архивного аутсорсинга.

Аутсорсинг – это практика передачи на договорной основе неосновных функций, процессов, направлений деятельности организации другим организациям, имеющим необходимые технические, технологические средства, ресурсы, управленческие знания в требуемой конкурентной области для обеспечения требуемого качества. Базовое преимущество аутсорсинга для деятельности организации состоит в том, что аутсорсинг оптимизирует эту деятельность за счет того, что позволяет сосредоточить функционирование на основном, первостепенном направлении. За счет такой практической ценности, аутсорсинг быстро и успешно прижился в бизнес-сфере как технология, помогающая решить проблему сокращения издержек, увеличения адаптации к меняющимся условиям внешней среды, улучшения качества выпускаемой продукции и услуг, квалифицированного управления рисками.

В России такая отрасль бизнеса как архивный аутсорсинг существует и развивается вот уже 19 лет. За это время многие российские частные компании и государственные организации успели воспользоваться услугами, предоставляемыми аутсорсинговыми организациями. С другой стороны, можно сказать что архивный аутсорсинг лишь набирает обороты, так как сейчас в России по данным «Айрон Маунтен», лишь 1-2% коммерческих организаций отдают свою документацию под управление внешнему провайдеру профессиональных услуг – остальные ведут архивы самостоятельно.¹ Однако, в этот небольшой процент на данный момент входит очень большое количество

¹ Гордиенко Ю. Перспективы аутсорсингового бизнеса [Электронный ресурс] // Деловой мир. – 2011. – URL: <http://delovoymir.biz/ru/articles/view/?did=12345> (дата обращения: 04.05.2016).

таких крупных компаний, например, как: «Сбербанк России», «РЖД», «Газпром», «Аэрофлот» и «МТС».

В связи с тем, что бизнес крепко «пустил корни» в российский рынок услуг, а различных научных трудов, всесторонне освещающих процессы его функционирования, до сих пор выпущено не так много, считаю актуальность моей работы весьма очевидной.

Объектом исследования курсовой работы служит архивный аутсорсинг.

Предметом исследования являются аутсорсинговые технологии в архивном деле.

Целью выпускной квалификационной работы: выявление особенностей технологий использования архивного аутсорсинга в России.

Для достижения поставленной цели, необходимо решить следующие задачи:

- Сформулировать понятие архивного аутсорсинга и проследить историю развития данной услуги.
- Проанализировать нормативно-правовую базу архивного аутсорсинга.
- Изучить опыт использования внеофисного хранения документов российскими компаниями.
- Рассмотреть технологии сбора, хранения и учета документов в аутсорсинговой компании.
- Представить услуги, оказываемые аутсорсинговыми компаниями.
- Выявить положительные и отрицательные стороны применения аутсорсинговых технологий в архивном деле.

Основой исследования в курсовой работе явились научные труды отечественных документоведов, историков, архивоведов; публикации об архивоведении, а также интервью с директорами передовых компаний предоставляющих услуги архивного аутсорсинга и информация, представленная на сайтах аутсорсинговых компаний.

В силу новизны направления архивного аутсорсинга, достаточно мало литературы по теории данного вопроса. Но, несмотря на небольшое количество

научных трудов освещающих данную сферу деятельности, можно встретить действительно интересные для изучения публикации, посвященные архивному аутсорсингу и аутсорсингу в целом.

Так, например, Д.М. Михайлов в своей книге¹ и С.О. Календжян в диссертации доктора экономических наук² рассматривают основные аспекты аутсорсинга в России, проводя аналогию с зарубежными достижениями в этой сфере. Однако, речь в их трудах идет не об архивном аутсорсинге, а об аутсорсинге как методе оптимизации бизнес процессов. Они предлагают свои определения термину аутсорсинг, и говорят о ценности данного метода для руководителей предприятий.

А Ю. Гордиенко в своей статье «Перспективы аутсорсингового бизнеса»³ анализирует работу двух самых крупных аутсорсинговых компаний: «ОСГ Рекордз Менеджмент» и «Айрон Маунтин». Говорит об истории их создания и развития, раскрывает некоторые аспекты экономической эффективности и выявляет преимущества данного бизнеса для потребителей.

В научных публикациях красочно представлены преимущества данной услуги, но мало говорят, а иногда и совсем не говорят, о недостатках и подводных камнях с ней связанных. Так в статье Д. Авдюшина «Опыт внеофисного хранения документов»⁴ подробно описаны преимущества исследуемой услуги, но не выявлено ни единого недостатка.

А, например, ведущий эксперт по управлению документацией компании «ЭОС», эксперт ИСО, член Международного совета архивов, кандидат исторических наук Наталья Александровна Храмцовская занималась изучением данного вопроса, но на базе зарубежного опыта. Храмцовская в своих статьях,

¹ Михайлов Д. М. Аутсорсинг. Новая система организации бизнеса. – М.: КноРус, – 2006. – 256 с.

² Календжян С. О. Аутсорсинг и делегирование полномочий в деятельности компаний. – М., 2003. – 94 с.

³ Гордиенко Ю. Перспективы аутсорсингового бизнеса [Электронный ресурс] // Деловой мир. – 2011. – URL: <http://delovoyimir.biz/ru/articles/view/?did=12345> (дата обращения: 04.05.2016).

⁴ Авдюшин Д. Опыт внеофисного хранения документов [Электронный ресурс] // Делопроизводство. – 2013. – № 2. – URL: <http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?286> (дата обращения: 05.04.2017).

посвященных архивному аутсорсингу освятила экономические, социальные и юридические аспекты. Она утверждает, что, судя по опыту зарубежных компаний можно уверенно сказать о том, что у отрасли внеофисного хранения есть хорошие перспективы для стабильного развития «как вширь, так и вглубь».¹

Е. М. Булова в своей статье «Архивное законодательство и его применение в практической деятельности архивов организаций»² подробно рассматривает применение нормативно-правовых актов в организации работы архивов. Однако, касательно архивного аутсорсинга в статье говорится лишь о правовой возможности передавать документы на внеофисное хранение негосударственным организациям.

В связи с этим, был проведен анализ следующих нормативно-правовых актов: Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.94 N 51-ФЗ.³, Федеральный закон Об архивном деле в Российской Федерации от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ⁴, Федеральный закон Об информации, информационных технологиях и о защите информации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ⁵, Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях⁶, ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации,

¹ Храмцовская Н. А. Внеофисное хранение документов: опыт аутсорсинга в делопроизводстве [Электронный ресурс] // Электронные офисные системы. – 2012. – URL: http://www.eos.ru/eos_delopr/eos_analytics (дата обращения: 05.04.2017).

² Булова Е. М. Архивное законодательство и его применение в практической деятельности архивов организаций [Электронный ресурс] // Делопроизводство. – 2013. – № 1. – URL: <http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?265>. (дата обращения: 05.04.2017).

³ Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая: Федеральный закон от 30.11.94 N 51–ФЗ. // Российская газета. – 1994. – 8 декабря.

⁴ Об архивном деле в Российской Федерации: Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ // Российская газета – 2004. – 28 октября.

⁵ Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ // Российская газета – 2006. – 29 июля.

⁶ Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях [Электронный

библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения¹.

По итогам проведенного анализа выявлено, что в нормативно-правовых актах отсутствует определение понятия архивного аутсорсинга. Федеральный закон от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», делает возможным существование организации занимающейся предоставлением услуг по внеофисному хранению документов. А в Гражданском кодексе прописаны правовые аспекты, связанные с заключением договоров на оказание услуг, что применимо к договорам, на основании которых оказывают свои услуги аутсорсинговые компании.

При изучении деятельности аутсорсинговых компаний использовались официальные сайты таких организаций как: «ОСГ Рекордз Менеджмент»², «Айрон Маунтин»³, «Делис Архив»⁴, «ТЭОС Архив»⁵ и «Архив сервис»⁶. На сайтах представлена история создания и развития организации, информация раскрывающая сущность дополнительных услуг, предоставляемых аутсорсинговыми компаниями, их ценовая политика и новости, связанные с их деятельностью, а также интервью с руководителями этих организаций.

Выпускная квалификационная работа состоит из: введения, двух глав, заключения и списка источников и литературы.

ресурс]: утв. приказом Министерства культуры РФ от 31.03.15 № 526. – URL: <http://archives.ru/sites/default/files/prikaz-mkrf-526-pravila.pdf> (дата обращения: 05.04.2017).

¹ ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М.: Стандартинформ, – 2014, – 16 с.

² ОСГ Рекордз Менеджмент [Электронный ресурс] – 2016. – URL: <http://www.osgrm.ru> (дата обращения: 05.04.2017).

³ Айрон Маунтин [Электронный ресурс] – 2016. – URL: <http://www.ironmountain.com> (дата обращения: 05.04.2017).

⁴ Делис архив [Электронный ресурс] – 2016. – URL: <https://www.archiv.ru> (дата обращения: 05.04.2017).

⁵ ТЭОС [Электронный ресурс] – 2016. – URL: Архив <http://www.arhivural.ru/> (дата обращения: 05.04.2017).

⁶ Архив сервис [Электронный ресурс] – 2016. – URL: <http://www.adok.ru/price/> (дата обращения: 05.04.2017).

1. АРХИВНЫЙ АУТСОРСИНГ: ПОНЯТИЕ, ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ И НОРМАТИВНАЯ БАЗА

1.1. Понятие и история развития архивного аутсорсинга

Закон разделения труда – один из основных законов экономической теории, сформулированный еще Адамом Смитом в работе «Исследование о природе и причинах богатства народов», впервые опубликованной в 1776 г. Организацию труда Адам Смит предлагал разбить на элементарные, простые задания, чтобы каждое из них мог выполнять отдельный рабочий, и для этого от него не требовалось высокой квалификации.¹ Проявлением закона разделения труда на уровне отдельных фирм выступает такая технология, как аутсорсинг. На настоящем этапе развития стало ясно, что ни одна современная фирма не обладает всеми необходимыми ресурсами и возможностями для деятельности по всем направлениям. Внутренние ресурсы организации могут терять свою конкурентоспособность, имеют место ограниченные финансовые возможности, в организации могут отсутствовать необходимые компетенции для достижения поставленных целей. Поэтому фирмам приходится искать новые способы оптимизации своей деятельности, новые формы управления внутрифирменными процессами с целью уменьшения издержек, увеличения производительности и выпуска, улучшения качества продукции и услуг во внешней среде. Связью между фирмой и внешней средой является процесс аутсорсинга. В настоящее время существует тенденция широкого применения аутсорсинга во многих отраслях и секторах экономики, а сам аутсорсинг является одним из наиболее динамично развивающихся видов деятельности.²

Существует большое количество различных определений понятия «аутсорсинг». Термин «аутсорсинг» (Outsourcing) заимствован из английского языка и состоит из английских слов «outside resource using», что может

¹ Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов. М., 1935.

² Календжян С.О. Аутсорсинг и делегирование полномочий в деятельности компаний. Дис. ... доктора экономических наук: 08.00.05. – М, 2005. – С. 7.

расшифровываться как использование внешних источников для получения недостающих ресурсов или дословно «использование внешних ресурсов».

Дмитрий Михайлович Михайлов определяет аутсорсинг как передачу традиционных и органически присущих субъектам права функций внешним исполнителям.¹ Елена Евгеньевна Румянцева характеризует аутсорсинг как способ оптимизации предприятия за счет передачи непрофильных функций внешним специализированным компаниям.² Борис Абрамович Райзберг, Леонид Шарапович Лозовский и Елена Борисовна Стародубцева связывают аутсорсинг с передачей традиционных не ключевых функций организации внешним субподрядчикам, которые являются высококвалифицированными специалистами сторонней фирмы, с отказом от собственного бизнес-процесса, рассматривая его как способ кооперирования.³

Таким образом, на настоящий момент аутсорсинг – это долгосрочное, ориентированное на результат сотрудничество с внешним поставщиком услуг по части деятельности, которая традиционно выполнялась внутри самой организации.

Возникновение архивного аутсорсинга чаще всего связывают с развитием архивной отрасли в США, где процессы управления документами шли наиболее заметно.

Первопроходцем в области управления записями в США по праву считается Эммет Лихи, который на протяжении трех десятилетий разрабатывал первые стандарты внеофисного хранения документов. Будучи сотрудником Национальных Архивов США (1935-1941), он начал проводить в жизнь идеи по созданию специализированных центров хранения документов. В эпоху бурного экономического развития концепция «высокоплотного хранения», предложенная Лихи, позволила значительно сократить площади для хранения

¹ Михайлов Д.М. Аутсорсинг. Новая система организации бизнеса: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2006. С. 42.

² Румянцева Е.Е. Новая экономическая энциклопедия. 2-е издание. М.: ИНФРА-М, 2006. С. 31–32.

³ Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь. 4-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2005. С. 29.

архивных документов. Благодаря его инициативе в структуре правительства США появилась Федеральная служба по делопроизводству (Federal Records Administration).

В 1948 г. Лихи открыл собственную компанию Leahy & Co., которая занималась консультированием местных органов власти по вопросам делопроизводства. В 1951 г., когда доходы от консультационной деятельности превысили 100 тысяч долларов, Лихи основал компанию по хранению документов «Деловые архивы Лихи» (Leahy Business Archives). Это была первая компания отрасли, предлагавшая организациям частного сектора услуги по хранению неактивных документов. Лихи неслучайно открыл офис в Нью-Йорке, где стоимость офисных площадей была относительно высокой. Лихи возглавлял обе компании и продолжал заниматься продвижением управления документами вплоть до своей смерти в 1964 г., когда ему было 54 года.

В 1980-е годы на рынке появилась технология штрих-кодирования. Ярлыки со штрих-кодами и сканеры штрих-кодов стали широко использоваться для более эффективного отслеживания объектов, включая дела и коробки с документами. Это позволило центрам хранения документов быстро и точно обрабатывать большие объемы, при этом существенно снизив уровень ошибок. Вскоре компании взяли на вооружение более продвинутые программные средства штрих-кодирования, позволившие автоматизировать деятельность центров хранения. При условии хорошего управления прочими деловыми процессами, эффективное применения технологии штрих-кодирования и программного обеспечения позволяли центрам хранения предлагать экономически привлекательную альтернативу хранению документов «на дому».

Большие надежды возлагались на еще одну технологию середины 1980-х годов – оптические диски. Первые оптические диски диаметром 14 дюймов (почти в три раза больше, чем нынешние CD, DVD и Blue-Ray) имели емкость, позволявшую записать более 80 тысяч страниц документации. Новая технология могла стать точкой отсчета новой эры безбумажного офиса, также предполагавшей отказ от широко использовавшегося в США

микрофильмирования. Многие поставщики услуг внеофисного хранения создавали центры услуг по переводу бумажных документов в графические образы для последующей записи и хранения на оптических носителях.

До сих пор ряд центров хранения оказывает своим клиентам услуги по преобразованию бумажных документов в графические образы на современных оптических носителях. Однако по сравнению с первоначальными прогнозами этим способом оцифровывается лишь очень небольшая часть неактивных и полуактивных документов.

В 1990-е многие компании осознали экономические преимущества передачи на субподряд или на аутсорсинг таких административных услуг, как печать, копирование, курьерская доставка и управление малоактивными документами. Деятельность по хранению документов стала рассматриваться в качестве идеального кандидата для передачи на аутсорсинг. Компании, ранее не пользовавшиеся внеофисным хранением, стали хранить свои неактивные документы и управлять ими в центрах хранения.

Росту отрасли способствовало появление ряда инновационных услуг, таких как хранение документов и информации в высокозащищенных хранилищах (vault storage), создание электронных хранилищ, рост внимания к обеспечению непрерывности деловой деятельности и восстановлению после катастроф, услуги по созданию центров «горячего резерва». В ряде случаев для целей инвентаризации и отслеживания движения документов вместо или вместе со штрих-кодами начали применяться более дорогие, но открывающие целый спектр новых возможностей радиометки (RFID).

Защищенные хранилища обеспечивали высокий уровень безопасности, в том числе надежную противопожарную защиту, а также стабильный микроклимат в зоне хранения. Они впервые появились в середине 1980-х годов, но именно в 1990-х годах стали более распространенными в связи с резким расширением использования компьютерных технологий и потребностью организаций в резервировании данных.

Электронные хранилища представляли собой установленный на стороне поставщика услуг центральный компьютер, который ежедневно опрашивал сеть организации и создавал для клиента 30-дневную резервную копию. Электронные хранилища по-разному были приняты различными секторами рынка. Однако, несомненно, они стали еще одной важной услугой, которую центры хранения могли предложить своим клиентам. В мае 2000 г. компании Iron Mountain и Computer Network Technology заговорили о создании электронного хранилища национального масштаба.

Кроме того, в отрасли стали использовать GPS-технологии. В реальном времени стало возможным отслеживать местонахождение транспортных средств, перевозящих документы, а при желании – и отдельных коробов. Благодаря GPS не только вырос уровень безопасности, но и появилась возможность оптимизировать вывод и доставку документов, особенно в городских зонах, страдающих от частых заторов.

По оценкам, по состоянию на 2001 г. в США действовало более 2000 центров хранения документов, с учетом малых и специализированных организаций.

В новом веке продолжилась тенденция активного освоения новых технологий и предложения клиентам новых услуг, хотя и традиционное хранение бумажных документов никуда не исчезло.

В мае 2000 г. на конференции в Акапулько (Мексика) известный американский специалист Дэвид Стефенс (David O. Stephens) из компании Zasio Enterprises в своем докладе о будущем отрасли внеофисного хранения предсказал, что, несмотря на ожидавшийся экспоненциальный рост использования электронных документов, традиционное внеофисное хранение будет стабильно существовать в течение, по крайней мере, ближайших 10-15

лет. И сейчас уже очевидно, что срок действия этого прогноза можно продлить еще как минимум на такой же срок.¹

В нашей же стране история развития архивного аутсорсинга, как и любого другого значительно короче. Архивные компании на рынках СНГ появились 15 лет назад. Первой вышла на этот рынок компания OSG Records Management (ОСГ), которая открыла свой бизнес в России в 1998 г. Сегодня компания является одним из лидеров индустрии, предлагая свои услуги в России, Польше, Армении, Беларуси, Болгарии, на Украине и в Казахстане.

В настоящее время на российском рынке существует, помимо множества небольших организаций таких как: Архивный Сервис, Archive Management и другие, занимающихся архивным аутсорсингом, так называемая «большая четверка» в которую входят "Тэлос архив", "ОСГ рекордз менеджмент", «Айрон Маунтен» и "Делис архив". Однако на мировом рынке аутсорсинга услуг Россия представлена достаточно слабо. Индустрия услуг и аутсорсинга в России насчитывает сегодня не более 10 лет, и ее развитие осуществляется пока исключительно за счет усилий и самоорганизации самих игроков рынка.

Объем рынка архивных услуг, по оценке компании "Делис архив", составляет 25 млрд руб. За последние пять лет он вырос не менее чем в пять раз, и это не предел. В ближайшие пять лет объем рынка может увеличиться до 35 млрд руб. – прежде всего за счет более активного внедрения электронных архивов.

В 2010 г. рентабельность "Делис архива" по валовой прибыли была 29%. Пока это самая маленькая компания из "большой четверки" игроков архивного рынка в России.

"ОСГ рекордз менеджмент Россия" в 1998 г. основали два англичанина – Вильям Освальд и Тим Слесенджер. Клиентами ОСГ стали иностранные компании – крупнейшие аудиторы, страховщики, банки. Ежегодный прирост оборота компании вот уже несколько лет составляет 50-60%. В 2010 г.

¹ Храмцовская Н.А. Глазами эксперта: история внеофисного хранения в США [Электронный ресурс] // Наш архив. – 2013. – URL: <http://naar.ru/articles/glazami-eksperta-istoriya-vneofisnogo-hraneniya-v-ssha/> (дата обращения: 05.04.2017).

рентабельность компании по валовой прибыли равнялась 26%. При этом оборот был около 500 млн руб. В 2004 г. 40% компании купил фонд Джеймса Кука и Джона Макробертса Aurora Russia, который постепенно довел свое присутствие в "ОСГ рекордз менеджмент" до 98%. В течение ближайших двух лет, фонд планирует вывести ОСГ на IPO.

В том же 2004 г. на российский рынок вышел главный конкурент ОСГ – американский гигант «Айрон Маунтен», основанный в 1951 г. Германом Кнотом. С появлением на российском рынке компании, чей мировой оборот по итогам 2010 г. составляет более \$3 млрд, средняя цена хранения документов на рынке упала вдвое – с \$1,5 до \$0,75 за короб в месяц. В 2010 г., по данным СПАРК, выручка «Айрон Маунтен» на российском рынке достигла 219,6 млн руб. (это на 23% больше, чем годом ранее). Убытки российского подразделения в 2010-м составили 161 млн руб. "Могу лишь сказать, что «Айрон Маунтен» в России сейчас находится в инвестиционной фазе», – говорит коммерческий директор «Айрон Маунтен» в России Вадим Гоппа. По оценкам конкурентов, компания вложила в Россию \$10 млн. Сейчас «Айрон Маунтен» работает в 17 российских городах.

Конкуренция между "ОСГ Рекордз Менеджмент" и «Айрон Маунтен», настолько высока, что для России американцы даже закупили специальные короба – чтобы коробки "ОСГ Рекордз Менеджмент" в случае перехода клиента к «Айрон Маунтен» влезали в них целиком.

Однако ситуация резко изменилась и 30 мая 2017 г. компания «ОСГ Рекордз Менеджмент» приобрела «Айрон Маунтен» Россия и «Айрон Маунтен» Украина, второго ведущего игрока на рынке хранения документов и управления информацией в России и странах СНГ. В результате сделки акционеры ОСГ получили контроль над объединённой компанией, а «Айрон Маунтен» стал миноритарным акционером. Объединение деятельности организаций произойдёт в ближайшие месяцы.

Клиенты обеих компаний продолжают получать качественные, надёжные и технологичные услуги.

По этому поводу на сайте компании опубликована следующая информация: «Это событие в индустрии аутсорсинга хранения и управления бумажной и электронной документации позволит использовать опыт, знания и масштабы двух мировых компаний, сделав экономически доступным аутсорсинг электронного и бумажного архива высочайшего класса, с высоким уровнем защиты и надёжности не только для крупного, но и для малого и среднего бизнеса в России. Клиенты уже доверили ОСГ хранение 11 000 000 000 документов, и вскоре этот объём вырастет до 18 000 000 000 документов. Малый, средний и крупный бизнес в России благодаря нашим современным технологичным решениям сможет быстро работать со своими бумажными и электронными архивами, которые легко интегрируются между собой. Быстро, финансово доступно, эффективно, а для сотрудников компаний ещё и удивительно интересно.»

Основные пользователи архивного аутсорсинга – торговые, эксплуатационные и строительные предприятия, банки, страховщики и сотовые операторы – компании из всех сфер с большим документооборотом, а также розничные фирмы, хранящие информацию о множестве клиентов. Зачастую клиенты боятся передавать важные документы на сторону. Помимо обычных страхов, что документы будут потеряны, 30% банкиров, например, считают, что таким образом нарушают закон о банковской тайне.

Отдельная категория клиентов – госкомпании. Работа с ними – самая крупная и самая закрытая часть рынка. Объем государственных тендеров, объявленных на архивном рынке в 2010 г., составил не менее 10 млрд руб. Крупнейший игрок из "большой четверки", работающий с госкомпаниями, – "Тэлос архив". 60% оборота компании, который в 2010 г. составил 360 млн руб., обеспечили государственные контракты (для сравнения у "ОСГ рекордз менеджмент" на них приходится всего 8% оборота).

Почему же работа с государственными организациями столь сложна? Сложна она потому что государственные организации хранят документы постоянного и длительного (75 лет) срока хранения в бесплатных госархивах и

не имеют права передавать эти документы на аутсорсинг так как эти документы являются частью Архивного фонда Российской Федерации. Но закон не запрещает государственным организациям и даже государственным архивам пользоваться другими услугами, которые предлагают аутсорсинговые компании. Так, например, самые крупные госзаказы приходятся на сканирование документов. При просмотре тендеров по оцифровке документов только за первые две недели выявлено заказов на общую сумму более чем 10 млн руб. Порой стоимость даже одного заказа может достигать до 250-300 млн руб. Главный тренд последних лет на архивном рынке развитие дополнительных услуг: сканирования, архивной обработки, уничтожения документов, создания электронного архива и хранения электронных носителей информации.¹

Таким образом, термин аутсорсинг, как и сама услуга зародилась в США из-за нехватки площадей для хранения в связи с бурным экономическим развитием. И активно развивалась на фоне развития информационных технологий. В России она появилась только в 1998 г. Вслед за появлением на российском рынке первой компании, оказывающей услугу внеофисного хранения документов, начали появляться и другие и отрасль стала конкурентно способной. Что несомненно поспособствовало началу её развития. Сейчас архивный аутсорсинг востребован как крупными компаниями, так и небольшими фирмами. Отрасль продолжает расти и развиваться, осваивая новые информационные технологии и потребительские ниши, например, сотрудничество с государственными архивами.

¹ Гордиенко Ю. Перспективы аутсорсингового бизнеса [Электронный ресурс] // Деловой мир. – 2011. – URL:<http://delovoymir.biz/ru/articles/view/?did=12345> (дата обращения: 04.05.2016).

1.2. Нормативная база внеофисного хранения документов

Любая сфера деятельности в Российской Федерации для успешного существования в своих действиях должна опираться на нормативную базу. И архивный аутсорсинг не может быть исключением.

С точки зрения правовых отношений, внеофисное хранение документов подчиняется нормам Гражданского кодекса РФ и фиксируются в форме договора между юридическими лицами, которые берут на себя взаимные обязательства. Договор на предоставление услуг хранения документов можно заключить на любой удобный срок: от месяца до нескольких десятков лет. Но чаще всего договор заключается на 12 месяцев с условием автоматической пролонгации если ни одна из сторон не изъявит желание прекратить отношения.

Заключение «сделки аутсорсинг» не противоречит законодательству Российской Федерации (пункт 2 статья 421 ГК РФ: «Стороны могут заключить договор, как предусмотренный, так и не предусмотренный законом или иными правовыми актами»).

В большинстве случаев оказание аутсорсинговых услуг регулируется нормами главы 39 «Возмездное оказание услуг» ГК РФ. Данная глава состоит из пяти статей, регулирующих права и обязанности сторон при заключении договора возмездного оказания услуг.

Договор может быть заключен в трех вариантах. Во-первых, как оказание услуги пункт 1 статья 779 ГК РФ: «По договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги». Во-вторых, как выполнение работ пункт 1 статья 702 ГК РФ: «По договору подряда одна сторона (подрядчик) обязуется выполнить по заданию другой стороны (заказчика) определенную работу и сдать ее результат заказчику, а заказчик обязуется принять результат работы и оплатить его». И, наконец, в-третьих смешанный вариант пункт 3.

статья 421 ГК РФ: «Стороны могут заключить договор, в котором содержатся элементы различных договоров, предусмотренных законом или иными правовыми актами (смешанный договор)».

Отношения по аутсорсингу должны оформляться в зависимости от их фактического содержания.

Если по своему содержанию этот договор содержит условия о подряде, к нему и будут применяться нормы о договоре подряда. Если же стороны действительно вводят в свои отношения что-то принципиально новое с правовой точки зрения, смешивают черты отдельных видов договоров.

Действующее законодательство позволяет сторонам заключать как «поименованные» (т. е. прямо указанные в ГК РФ) договоры, так и «непоименованные», содержание которых стороны определяют сами.

Немаловажным нормативно-правовым актом при регулировании деятельности аутсорсинговых компаний является Федеральный закон от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» который регулирует отношения в сфере организации хранения, комплектования, учета и использования архивных документов независимо от их форм собственности (статья 1). Архивные документы могут быть отнесены к государственной (в том числе федеральной и субъекта Российской Федерации, муниципальной или частной собственности (статьи 7 – 9). Но не однозначно решается вопрос с документами акционерных обществ – здесь надо смотреть у кого основной пакет акций: если у акционеров, тогда документы отнесены к частной форме собственности, а если у государства – тогда к государственной, например, ОАО «Российские железные дороги», ОАО «Сбербанк России», ОАО «Газпром».¹

Если документы не являются государственной собственностью на организацию возлагаются обязанности по их сохранению о чем говорится в статье 17 пункте 1 Федерального закона 125-ФЗ «Об архивном деле в

¹ Бурова Е. М. Архивное законодательство и его применение в практической деятельности архивов организаций [Электронный ресурс] // Делопроизводство. – 2013. – № 1. – URL: <http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?265> (дата обращения: 05.04.2016).

Российской Федерации»: государственные органы, органы местного самоуправления, организации и граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, обязаны обеспечивать сохранность архивных документов, в том числе документов по личному составу, в течение сроков их хранения, установленных федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также перечнями документов, предусмотренными частью 3 статьи 6 и частью 1 статьи 23 Федерального закона «Об архивном деле в Российской Федерации».¹

На практике встречаются организации, которые считают, что архив у них создан – на самом же деле его нет. Что в рамках закона принято считать архивом? «Архив – организация или структурное подразделение организации, осуществляющее комплектование, учет, хранение и использование архивных документов.»² Значит, архив как структурное подразделение организации должен быть назван в утвержденной структуре, а в штатном расписании должен быть указан заведующий архивом. Если в структуре организации архива нет, значит, его нет. Но часто имеется помещение, оборудованное архивными стеллажами, в штате есть сотрудник – архивариус, отвечающий за работу с архивными документами. Что в этом случае мы имеем на практике?

Данный вопрос регулируется статьей 13 Федерального закона 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации». где говорится что организации и граждане вправе создавать архивы в целях хранения образовавшихся в процессе их деятельности архивных документов, в том числе в целях хранения и использования архивных документов, не относящихся к государственной или муниципальной собственности.³ Следовательно, если в организации вместо

¹ Об архивном деле в Российской Федерации: Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ // Российская газета – 2004. – 28 октября.

² ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М.: Стандартинформ, 2014. – 16 с.

³ Об архивном деле в Российской Федерации: Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ // Российская газета – 2004. – 28 октября.

архива создано архивохранилище, то закон не нарушается. А если документы хранятся по структурным подразделениям, то формального нарушения статьи 13 нет, но тогда явно нарушаются другие требования закона: «организации... обязаны обеспечивать финансовые, материально-технические и иные условия, необходимые для комплектования, хранения, учета и использования архивных документов» (статья 15, пункт 1). Другими словами, закон гласит: организации могут хранить свои архивные документы в любой форме, но главное - документы должны быть сохранены и сохранены должным образом. С этой целью организации, имеющие документы разных форм собственности, обязаны пользоваться нормативно-методическими документами, принятыми в Российской Федерации. «Платформа» законодательная, нормативно-методическая у всех одна, а то, что не нарушает эти требования, организация решает уже сама.¹

Однако не стоит забывать об ответственности. В статье 27 сказано, что юридические лица, должностные лица и граждане, нарушившие законодательство об архивном деле в Российской Федерации, несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность.²

Помимо Федерального закона от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» так же используются множество других нормативных актов, которыми можно руководствоваться в работе и организации архивного аутсорсинга. Например, еще один важный закон Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации». Им регулируются отношения при осуществлении права на поиск, получение, передачу,

¹ Бузова Е. М. Архивное законодательство и его применение в практической деятельности архивов организаций [Электронный ресурс] // Делопроизводство. – 2013. – № 1. – URL: <http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?265>, (дата обращения: 05.04.2016).

² Об архивном деле в Российской Федерации: Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ // Российская газета – 2004. – 28 октября.

производство и распространение информации.¹ Почему же он так важен в архивном аутсорсинге и как он влияет на организацию его работы? Информация – это именно то, сохранением чего занимаются в архивах.

По закону об информации обладателем информации может быть гражданин (физическое лицо), юридическое лицо, Российская Федерация, субъект Российской Федерации, муниципальное образование.²

При передаче документов на внеофисное хранение организация должна быть уверена, что не будет утечки информации или её утери. Это обеспечивает статья 16 пункт 1 закона об информации где говорится что защита информации представляет собой принятие правовых, организационных и технических мер, направленных на обеспечение защиты информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации. А значит, как и обладатель информации так и аутсорсинговая компания с которой обладатель информации заключает договор обязаны обеспечивать защиту информации. В противном же случае они несут административную, гражданскую или уголовную ответственность.

Также немаловажны при организации архивного аутсорсинга Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, местного самоуправления и организациях № 526 от 31 марта 2015 г. Во втором разделе которых прописан комплекс мероприятий по созданию нормативных условий, соблюдению нормативных режимов и надлежащей организации хранения документов, исключающих хищение и утрату и обеспечивающих поддержание в нормальном физическом состоянии.

¹ Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон от 27.07.06 № 149-ФЗ // Российская газета – 2006. – 29 июля.

² Там же.

Обеспечение нормативных условий хранения документов включает: оснащение архивохранилищ специальным оборудованием для хранения документов; оборудование помещения архива организации средствами пожаротушения, охранной и пожарной сигнализацией; соблюдение противопожарного режима; соблюдение охранного режима; создание нормативных температурно-влажностного, светового режимов, проведение санитарно-гигиенических мероприятий.

При выборе помещения под архивохранилище аутсорсинговые компании руководствуются именно этими правилами. Так как соблюдения санитарно-гигиенических норм, противопожарного и охранного, температурно-влажностного и светового режимов, прописанных в Правилах организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, местного самоуправления и организациях, позволяет сохранить документы на более длительное время, предостеречь себя от потери документов в пожаре, наводнении или химической аварии.

Также соблюдение аутсорсинговой компанией этих норм положительно скажется на её отношении с клиентами, ведь каждый бы хотел быть уверен, что его имущество храниться бережно и в полной безопасности.

Таким образом, нормативно-правовая база внеофисного хранения существует, но развита слабо и отсутствуют профильные нормативно-правовые акты, скорее всего это связано с тем что услуга относительно новая и возможно в будущем будут разработаны документы, регулирующие деятельность аутсорсинговых компаний. На данном же этапе аутсорсинговые компании руководствуются не профильными нормативно-правовыми актами. Например, Гражданский кодекс регулирует правоотношения между продавцом и потребителем услуг по архивному аутсорсингу. Вопросы собственности архивных документов регулирует Федеральный закон 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации». А вот, например, Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного

фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти носят для аутсорсинговых компаний лишь рекомендательный характер. Конечно же их соблюдение даёт преимущество, но обязать недобросовестные аутсорсинговые компании выполнять нормы, прописанные в них, правоохранительные органы к сожалению, не имеют права. Однако, опираясь на проанализированные нормативно-правовые акты можно утверждать, что правоотношения, при оказании услуги аутсорсинга, имеют законные основания, а это значит, что дальнейшему развитию данного бизнеса с правовой стороны ничего не мешает.

1.3. Опыт использования архивного аутсорсинга российскими компаниями

Множество российских компаний активно применяют технологии внеофисного хранения документов в своём бизнесе. За многолетний опыт сотрудничества руководство компаний оценило преимущества, которые даёт сотрудничество с аутсорсинговыми компаниями. Концепция аутсорсингового бизнеса строиться на принципе клиентоориентированности. И опираясь в работе на этот принцип аутсорсинговые компании стараются решить любую поставленную перед ними задачу в кратчайшие сроки. И нужно отметить исходя из анализа отзывов клиентов у них это прекрасно получается.

Чаще всего можно встретить отзывы о компании «ОСГ Рекордз менеджмент». И это потому, что «ОСГ Рекордз менеджмент» достаточно большая компания, которая работает с большинством организаций использующих эту услугу. Так, например, сотрудничество со «Сбербанком» компания начала в 2008 г. Банк пользуется услугами ОСГ по всей России: Екатеринбург, Казань, Красноярск, Новосибирск, Самара, Москва и другие города уже входят в зону обслуживания ОСГ.

Сбербанк России поверил ОСГ и обратился за профессиональными услугами впервые в 2008 г. На тот момент 10 летний опыт работы в России,

многомиллионные инвестиции в организацию профессиональных Архивов и центры обработки данных, исполненные проекты по хранению, обработке и конфиденциальному уничтожению документов финансовых организаций побудили банк поверить в силу решений ОСГ. Проекты по предоставлению архивных услуг Сбербанку в разных регионах России были выполнены успешно – ОСГ прошла проверку банка на качество и точность оказания услуг, и получила благодарности от председателей банка в регионах. Сбербанк выдвигает жёсткие требования к содержанию архива – доступ в Архив, современные системы пожарной безопасности, надёжная и профессиональная система регистрации носителей информации и многое другое. Перед тем, как начать перемещение документов в Архивы ОСГ Сбербанк посетил каждый Архив, в котором будет происходить хранение документов Банка, удостоверился в соответствии Архивов требованиям банка и международным нормам организации Архивов, и доверил перемещение более чем 3 000 000 архивных коробов в Архивы ОСГ по всей России.

Также примером успешного сотрудничества аутсорсинговой компании с банком может послужить работа с документами Балтийского Банка. 6 октября 2015 г. в рамках программы оздоровления Балтийского Банка Альфа-Банк инициировал систематизацию и упорядочение архивов Балтийского Банка.

В начале 2015 г. был утверждён план оптимизации филиальной сети Балтийского банка. В связи с этим у Балтийского Банка, появилась сложноразрешимая задача – подготовить и обеспечить сохранность документов в строго установленные планом сроки.

Архивные работы, которые были проведены с документами Балтийского Банка – обязательны для соблюдения законодательства Российской Федерации, а также для того, чтобы гарантировать клиентам банка полную конфиденциальность их персональных данных.

Уникально разработанный процесс для такого масштабного банка, который оперирует десятками миллионов документов в 37 офисах, находящихся в 20 городах по всей России, состоял из нескольких этапов.

Документы вывозили специалисты ОСГ по специально разработанному логистическому плану, предварительно проведя каталогизацию документов, упаковав документы в специальные архивные короба. ОСГ систематизировала архив Балтийского банка и оказала ряд других услуг, чтобы обеспечить сохранность документов и быстрый доступ сотрудников банка к важной информации. Таким образом, банк может воспользоваться всеми преимуществами современного архива, включая получение скан-копии любого документа из архива через собственный электронный архив, быстро внедрённый ОСГ специально для банка.

Виталий Ковалевский руководитель Отдела архивной обработки документов говорит: «Была поставлена задача в достаточно сжатые сроки произвести описание документов и разместить их на постоянное архивное хранение. Главная сложность заключалась в том, что региональные отделения Балтийского Банка расположены на территории всей страны, поэтому для реализации проекта мы привлекли ОСГ Рекордз Менеджмент – единственную компанию, которая обладает широко развитой региональной сетью архивных хранилищ и достаточными ресурсами для выполнения соответствующих работ. В процессе реализации проекта компания ОСГ продемонстрировала исключительную клиентоориентированность, начав приём документов на хранение в жестко ограниченные сроки.

Наш Банк в 2014 г. подтвердил статус самого клиентоориентированного банка, и поэтому такое партнёрское отношение в очередной раз подтвердило надежность компании ОСГ.

Реализация проекта совместно с компанией ОСГ помогла решить две основных задачи: первую, и самую ценную, – компания реализовала проект в сильно ограниченные по времени сроки, и вторую – произвела выемку документов на территории всей страны.

Без участия компании ОСГ Рекордз Менеджмент реализация такого амбициозного проекта была бы невозможной».¹

Четыре российских банка также остались довольны услугами «ОСГ Рекордз менеджмент» и даже оставили отзывы на сайтах своих компаний и сайте ОСГ.

Виталий Ковалевский начальник Отдела контроля документооборота и хранения документов Блок «Операционный», АО «Альфа-Банк»: «Выражаем свою признательность за выполненный проект по вывозу, обработке, сканированию и хранению документов и рекомендуем ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент Центр» в качестве надёжного поставщика архивных услуг.

ОСГ Рекордз Менеджмент в очередной раз показала, что соответствует свои ценностям, и подтвердила свой статус первой архивной компании в России. Специалисты ОСГ, открытые к поиску решений сложных задач, сумели реализовать выполнение проекта в очень сжатые сроки, сохранив отличное качество выполнения работ.

ОСГ Рекордз Менеджмент всегда готова предложить различные варианты осуществления задачи, лояльна к нестандартным требованиям Альфа-Банка и оперативно помогает решать форс-мажорные обстоятельства Банка.

Альфа-Банк ценит свою информацию как критически важную для продолжения постоянной работы Банка и удостоверился, что с нашими документами работают профессионалы.»

Юлия Волкова заведующая Архивом Управления организационной поддержки, ОАО «Нордеа Банк»: «ОАО «Нордеа Банк» рекомендует компанию ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент Центр» в качестве надёжного партнёра в области обработки и конфиденциального уничтожения документов.

На сегодняшний день ОАО «Нордеа Банк» успешно работает с компанией ОСГ не только в России, но и за рубежом. ОАО «Нордеа Банк» в

¹ ОСГ Рекордз Менеджмент [Электронный ресурс] – 2016. – URL: <http://www.osgrm.ru> (дата обращения: 08.05.2017).

России является клиентом ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент Центр» с 13 мая 2013 г.

ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент Центр» оказывает Банку услуги в Москве и регионах по следующим направлениям: экологичному уничтожению документов на вес (вторичная переработка); конфиденциальному уничтожению документов с использованием контейнеров ОСГ; предоставлению квалифицированного персонала для выполнения проектных работ по архивной обработке.

Компания ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент Центр» всегда готова оперативно предложить качественное решение любых вопросов по организации хранения и уничтожения документации.

Банк с полным основанием может рекомендовать ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент Центр» в качестве надёжного, ответственного партнера.»

Илья Ковалев начальник Архива Аппарата Президента-Председателя Правления, ОАО АКБ «Связь-Банк»: «ОАО АКБ «Связь-Банк», входящий в число 30 крупнейших банков Российской Федерации, уже около пяти лет является клиентом ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент Центр».¹

ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент Центр» на очень высоком уровне оказывает Банку и ряду его филиалов в регионах (Санкт-Петербург, Новосибирск, Уфа, Ростов-на-Дону, Саратов) следующие услуги: хранение документов; профессиональное управление данными; оперативная доставка и вывоз документов по запросу; конфиденциальное уничтожение документов; экспертиза ценности документов; архивная (научно-техническая) обработка документов.

За время сотрудничества с ОАО АКБ «Связь-Банк» ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент Центр» зарекомендовало себя надёжным Партнером, со штатом высококвалифицированных специалистов в области управления информацией, обеспечения сохранности и архивной обработки документов.

¹ ОСГ Рекордз Менеджмент [Электронный ресурс] – 2016. – URL: <http://www.osgrm.ru> (дата обращения: 08.05.2017).

Архив Аппарата Президента-Председателя Правления ОАО АКБ «Связь-Банк» рекомендует ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент Центр» в качестве достойного и быстро развивающегося партнера с огромным потенциалом, с новыми решениями в области документационного обеспечения, хранения и защиты информации.»

Ирина Морозова вице-президент – Руководитель блока «операционный», ОАО «Промсвязьбанк»: «Подтверждаем успешный опыт сотрудничества ОАО «Промсвязьбанк» с ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент Центр» в сфере создания электронного Архива клиентских дел физических и юридических лиц, который реализован в Банке на базе системы Documentum. Интеграционные решения ОСГ в этой области позволили обеспечить обслуживание клиентских документов в 50 филиалах Промсвязьбанка, более 250 дополнительных офисов.¹

Широкая региональная представленность ОСГ позволяет Банку стандартизовать документооборот в масштабах всей страны.

Наличие лицензии ФСТЭК и статуса Оператора по обработке персональных данных гарантируют Банку надежную защиту и безопасную обработку, и хранение данных.

С 2011 г. современные решения ОСГ, включающие такие услуги, как сканирование, индексация, верификация и хранение электронных и бумажных данных не только в Москве, но и на всей территории Российской Федерации позволяют Банку получать качественный и эффективный сервис.

За время плодотворного сотрудничества с Банком ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент Центр» зарекомендовало себя как достойный Партнер, способный быстро реагировать и решать, как краткосрочные вопросы, так и реализовывать масштабные проекты, выполнение которых требует от ОСГ глубокого понимания бизнес-процессов Банка, связанных с обработкой клиентских документов.

¹ ОСГ Рекордз Менеджмент [Электронный ресурс] – 2016. – URL: <http://www.osgrm.ru> (дата обращения: 08.05.2017).

Банк рад рекомендовать ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент Центр» в качестве надежного, ответственного Партнера для ОАО «Промсвязьбанк».

Также имеется успешный опыт работы с операторами сотовой связи. Из-за большого и однотипного документооборота в данной сфере бизнеса услуга архивного аутсорсинга особенно актуальна. Особенно на фоне принятого 24 мая 2016 г. Госдумой проекта закона, который обязывает российских операторов связи хранить записи разговоров, SMS и медиафайлы, пересылаемые абонентами, в течение 3 лет. Эту и другую информацию, в определённых законом случаях, компании должны будут предоставлять по требованию ФСБ и МВД.

Сегодня в России более 250 млн абонентов мобильной связи, и объем информации, которой они обмениваются друг с другом, исчисляется миллиардами Гб. По оценке института «Гипросвязь», если законопроект будет принят, через три года объём хранимых данных превысит 150 млрд Гб. Это в 100 тыс. раз больше объёма информации об абонентах, который сотовые компании хранят сейчас.

Встаёт вопрос о технических средствах и стоимости хранения такого гигантского контента. Представители компании «ВымпелКом» оценили свои затраты на хранение данных в течение трех лет в \$31 млрд, компании «МегаФон» – в \$20,8 млрд. В центрах обработки данных (ЦОД) такой объём информации потребует 30,6 тыс. стоек, что больше общего количества стоек всех коммерческих ЦОД России.¹

Операторы связи надеются, что законодатели учтут их аргументы, и объём данных, обязательных для хранения, будет сокращён. Но даже в этом случае сотовым компаниям придётся решать новые масштабные задачи по хранению информации.

Сегодня все компании «большой тройки» сотовых операторов хранят данные абонентов с помощью e-Архива – электронного архива документов

¹ ОСГ Рекордз Менеджмент [Электронный ресурс] – 2016. – URL: <http://www.osgrm.ru> (дата обращения: 08.05.2017).

ОСГ Рекордз Менеджмент. В нём сотрудники телекоммуникационной компании могут за минуту найти договор клиента и другие данные.

К записям разговоров и сообщений абонентов может понадобиться доступ только со стороны представителей ФСБ и МВД, и в законе отсутствуют требования к оперативности такого доступа. В такой ситуации целесообразно записывать данные на магнитные носители, а сами носители отдавать на внешнее хранение в специализированные хранилища. Таким образом, сохранность этих материалов будет гарантирована, и в то же время ресурсов потребуется намного меньше, чем при хранении на серверах.

И для этой задачи в ОСГ уже разработано выгодное решение. «ОСГ Рекордз Менеджмент» рекомендует магнитные носители хранить вне офиса. Место для хранения магнитных носителей должно быть оборудовано специальными полками для закрепления жёстких дисков, кассет и лент в вертикальном положении. Температура в магнитном хранилище должна поддерживаться на уровне 11°C, магнитные носители внутри хранилища должны быть абсолютно защищены от высоких температур, прямых солнечных лучей и воздействия электромагнитных волн.

Учитывая многолетнее сотрудничество можно предположить, что и этой услугой компании будут пользоваться. И самым, пожалуй, весомым доказательством доверия выгодного сотрудничества является сам опыт сотрудничества. Так, например, в 2003 г. «Мегафон» поверил и начал хранить документы в архиве ОСГ в Москве. Затем «Мегафон» расширяет сотрудничество с ОСГ подключает обработку и хранение документов на Урале и в Центральных регионах России. 1 августа, 2016 ПАО «МегаФон» и ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент Центр» подписали новый договор на обработку и профессиональное хранение абонентской документации Мегафон по всей России. Абонентские документы ОСГ будет доставлять из отделений Мегафон

в свои Центры для обработки и последующего хранения в профессиональных Архивах.¹

Как одна из лидирующих организаций, Мегафон продолжает двигаться вперёд. Мегафон обслуживает десятки миллионов абонентов, и их количество растёт. Для оказания услуг каждому абоненту оформляются различные документы – анкеты, дополнительные соглашения, заявления, и другие. Абонентская документация хранится в течение всего срока обслуживания абонента и следующие 5 лет после прекращения действия договора на обслуживание.

Сегодня Мегафон передаёт все абонентские документы по всей России в центры ОСГ Рекордз Менеджмент на профессиональную обработку и хранение. От дилеров и из точек обслуживания клиентов документы напрямую доставляют в центры ОСГ, где мы их сканируем, проводим интеллектуальную обработку данных.²

Уже в течение 5 рабочих дней с момента приёма документов авторизованные пользователи в Мегафон и у дилеров имеют доступ к результатам обработки данных совместно с электронными документами в e-Архиве. После обработки все документы сразу перемещаются на профессиональное хранение в Архивы ОСГ. Профессиональное хранение документов надёжно защищает документы клиентов, и умная система управления документацией позволяет легко и быстро работать с электронными и бумажными документами из Архива.

Построенный процесс по управлению данными реализовал современную систему работы для Мегафон без использования бумажных документов в ежедневной работе. Современные решения ОСГ надёжно и безопасно позволяют работать с абонентскими документами по всей стране. e-Архив и профессиональное хранение обеспечивают конфиденциальный и быстрый доступ к документам.

¹ ОСГ Рекордз Менеджмент [Электронный ресурс] – 2016. – URL: <http://www.osgrm.ru> (дата обращения: 08.05.2017).

² Там же.

Проект по передаче всех абонентских документов на обработку и хранение в ОСГ стартовал 1 августа. В год Мегафон будет передавать на обработку и хранение в ОСГ десятки миллионов документов.

В итоге, на данный момент существует множество положительных отзывов об архивном аутсорсинге и других услугах, предоставляемых аутсорсинговыми компаниями. Чаще всего, в аутсорсинговую компанию клиенты обращаются со сложными, многоэтапными, требующими большого опыта работы и знаний, задачами. Профессионализм и клиентоориентированность помогают аутсорсинговым компаниям выполнять поставленные перед ними задачи в короткие сроки. Что безусловно положительно влияет на их репутацию, а репутация – это залог успешного бизнеса. Таким образом, можно сказать, что основными задачами любой уважающей себя компании является получение прибыли и поддержание репутации. И пока эти задачи стоят перед аутсорсинговыми компаниями можно быть уверенными что оказание ими услуг по внеофисному хранению документов, их систематизации, технической обработке и перемещению, будет на высоте.

2. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ В АУТСОРСИНГОВОЙ КОМПАНИИ

2.1. Сбор, хранение и учет документов в аутсорсинговой компании

Будет не верно утверждать, что аутсорсинговая компания в сфере архивного дела и архив это одно и тоже. Однако, независимо архив это или архивохранилище аутсорсинговой компании хранение документов осуществляется в соответствии нормами, прописанными в «Правилах организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, местного самоуправления и организациях» №526 от 31 марта 2015 г., где говорится что в комплекс работ по обеспечению сохранности документов архива организации включаются: предоставление помещения для размещения архивных документов; обеспечение нормативных условий хранения документов; выполнение требований к размещению документов в архивохранилище; проверка наличия и состояния документов. А обеспечение нормативных условий хранения документов включает: оснащение архивохранилищ специальным оборудованием для хранения документов; оборудование помещения архива организации средствами пожаротушения, охранной и пожарной сигнализацией; соблюдение противопожарного режима; соблюдение охранного режима; создание нормативных температурно-влажностного, светового режимов, проведение санитарно-гигиенических мероприятий.

Архив организации размещается в специально построенных или приспособленных для хранения документов зданиях или в отдельных помещениях здания.

Не допускается размещение архива организации в подвальных и чердачных помещениях.

Архивохранилище должно быть удалено от лабораторных, производственных, бытовых помещений и не иметь общих с ними вентиляционных каналов.

Архивохранилище отделяется от соседних помещений негорючими стенами и перекрытиями с пределами огнестойкости не менее двух часов. В архивохранилище не допускается прокладка труб водоснабжения и канализации, технологические или бытовые выводы воды.

При размещении архивохранилища в специальном или приспособленном здании предпочтение (при равных тепловых характеристиках) отдается помещениям с северной ориентацией окон.

Материалы покрытия стен, полов, потолков, внутренней арматуры архивохранилища, применяемые при изготовлении оборудования и средств хранения архивных документов, не должны выделять агрессивные химические вещества и быть источником пыли.

Архивохранилище должно иметь естественную или искусственную вентиляцию, обеспечивающую рециркуляцию воздуха, стабильность температурно-влажностного режима, очистку воздуха от пыли и агрессивных примесей, а также отвечать современным требованиям компактности и экономичности.

Противопожарный режим в зданиях, где размещается архив организации, и в архивохранилищах устанавливается в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации в области пожарной безопасности.¹

Также в «Правилах организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда РФ и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного

¹ Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях [Электронный ресурс]: утв. приказом Министерства культуры РФ от 31.03.15 № 526. – URL: <http://archives.ru/sites/default/files/prikaz-mkrf-526-pravila.pdf> (дата обращения: 08.05.2017).

самоуправления и организациях» описывается температурно-влажностный режим и график уборки помещения.

Выполнение этих требований играет важную роль при обеспечении сохранности документов.

Несмотря на то, что и в архиве, и в аутсорсинговой компании, руководствуются одними и теми же нормативно-правовыми актами, которые регулируют порядок и условия хранения документов: они имеют больше различий, чем сходств. Различия начинаются уже на этапе поступления документов в организацию, или в случае архива в структурное подразделение.

Во-первых, при поступлении документов в архив будь то самостоятельная организация или структурное подразделение организации, документам необходимо пройти экспертизу ценности, и только на основании результатов экспертизы, документы попадают на хранение. Экспертиза ценности документов – это отбор документов на государственное хранение или установление сроков их хранения на основе принятых критериев. Целью экспертизы ценности документов в организации является: отбор документов, имеющих политическое, хозяйственное, научное, культурное значение, для последующей передачи их на постоянное хранение в государственные архивы Российской Федерации; отбор на временное хранение документов, не представляющих научно-исторической ценности, но сохраняющих практическое значение; выделение к уничтожению документов, не имеющих научной ценности и утративших практическое значение; установление или изменение сроков хранения документов.¹ Экспертизе ценности подлежат все документы организации вне зависимости от видов носителей и способов записи.²

¹ Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях [Электронный ресурс]: утв. приказом Министерства культуры РФ от 31.03.15 № 526. – URL: <http://archives.ru/sites/default/files/prikaz-mkrf-526-pravila.pdf> (дата обращения: 08.05.2017).

² Об архивном деле в Российской Федерации: Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ // Российская газета – 2004. – 28 октября.

При передаче документов на аутсорсинговое хранение ценность документов для аутсорсинговой компании не имеет значения. Клиент сам определяет ценность и сроки хранения документов, которые передает на хранение. Но по желанию клиента аутсорсинговая компания может провести экспертизу ценности документов за дополнительную плату.

Вторым различием является определение единиц хранения. В архивах единицей хранения является дело или же электронное дело. А в архивном аутсорсинге единицей хранения считается архивный короб.

Короба вмещают в себя 2 500 листов, вес содержимого короба может достигать 15 килограмм, а конструкция выдерживает вес взрослого человека. Расположение и конфигурация ручек позволяет с легкостью поднимать и транспортировать архивные короба, а плотно прилегающая крышка защищает содержимое от пыли. Внутри каждого короба для архивного хранения документов аккуратно уместятся пять архивных папок, и это даёт вам удобство хранить документы, скомплектованные по типам, датам или другим важным для вас признакам.

Специальное место на крышке коробки отведено под нумерацию и маркировку, что позволяет упорядочить документооборот внутри архивохранилища.

Архивные короба могут быть любых размеров, что позволяет грамотно отсортировать документы различного формата для хранения. Размер стандартного архивного короба: 280 мм (высота) x 400 мм (ширина) x 315 мм (глубина). Они специально разработаны для архивных стеллажей, используемых в хранилищах.

Они находятся в непосредственной близости от документов других клиентов, передавших документы на хранение. Все архивные короба маркируются уникальным идентификатором (штрих-кодом), при помощи которого в дальнейшем будет осуществляться учет и поиск необходимых в использовании документов.

Третьим, но не менее важным различием, является ведение учета документов. Для сравнения рассмотрим учет движения документов в муниципальном архиве и аутсорсинговой компании «ОСГ Рекордз менеджмент».

При заказе услуги архивного аутсорсинга работа аутсорсинговой компании начинается с выезда специалиста в организацию клиента. По прибытию специалист проводит предварительный анализ документов. Он определяет типы документов клиента, объем архива, объясняет клиенту какие архивные работы нужно произвести над документами перед передачей их на хранение и порекомендует экспертные решения для организации современного архива и лёгкого управления им.

После оценки документов, по заявке клиента, сотрудники аутсорсинговой организации упакут документы в специальные архивные короба, которые затем штрих-кодируют и курьеры перевезут документы в специально оборудованные Центры обработки данных для архивной обработки, описания и сканирования документов.

Штрих-код регистрируется при каждом перемещении короба: с момента перемещения короба из офиса организации клиента в машину и до момента его установки на стеллажи в архиве аутсорсинговой организации. Штрих-коды нужны для регистрации и контроля перемещения документов. Короба перемещаются в специально оборудованных для перевозки документов грузовиках и фургонах. Сканируя штрих-код на архивных коробах, мы регистрируем статус перемещения документов и точно знаем где находится конкретный документ: в месте вывоза, в машине или уже в новом месте хранения документов.

Уникальный штрих-код единицы хранения - файла, короба, кассеты с магнитным носителем – при каждом перемещении регистрируется на специальный адрес местонахождения единицы с информацией – локейшен. В архиве каждый стеллаж имеет свой локейшен, и, когда делается заказ на доставку документов в офис, указывая штрих-код документа, сотрудники

аутсорсинговой организации точно знают на каком стеллаже в архиве находится заказанный документ. Информация о каждом документе – его местонахождении или передвижении – регистрируется на каждом этапе перемещения документов и сохраняется в базе данных RSSQL.

На все перемещаемые документы специалисты составляют опись для учёта. Опись включает в себя важные параметры документа, например, типы, принадлежность к департаменту, дата создания или даже место хранения. В результате с помощью описи можно легко найти любой нужный документ.¹

Так выглядит самый простой пакет услуг, включающий внеофисное хранение документов, предоставляемый аутсорсинговой компанией.

В государственном или муниципальном архиве учет документов осуществляется на основании учетных документов. Система учетных документов архива - комплекс взаимосвязанных учетных документов и баз данных, отражающих количество и состав документов архива организации и их изменения, составная часть системы государственного учета документов Архивного фонда Российской Федерации. В муниципальном архиве ведутся следующие учетные документы: книга учета поступления и выбытия дел, документов; список фондов; лист фонда; перечень описей документов личного происхождения, перечень описей документов по личному составу, перечень описей фотодокументов, перечень описей документов постоянного срока хранения; сводная итоговая запись к описям дел; реестр описей и базы данных «Архивный фонд» и «Архивный фонд ГС».

При поступлении дела в архив в первую очередь вносят запись в книгу учета поступления и выбытия дел. В книгу учета поступления и выбытия дел, документов последовательно вносятся все первичные и повторные поступления (выбытия) дел, документов.

Если с поступлением в архив дела создают новый фонд, то он записывается в список фондов. Важно, что в список фондов архивный фонд

¹ ОСГ Рекордз Менеджмент [Электронный ресурс] – 2016. – URL: <http://www.osgrm.ru> (дата обращения: 08.05.2017).

записывается только один раз, при первом поступлении в архив организации. Список фондов ведется в архиве организации, хранящем документы более одного фонда. По списку фондов в валовом порядке ему присваивается учетный номер, который сохраняется за ним во всех учетных документах.

Затем при формировании нового фонда составляется лист фонда. Лист фонда составляется на каждый архивный фонд. В нем учитываются все описи дел, документов фонда.

Также при поступлении дела в архив составляется опись дел, документов. В описи дел, документов (годовом разделе описи дел, документов) единицы хранения учитываются в соответствии с систематизацией за порядковыми учетными номерами.

При наличии в архиве организации двух и более описей дел, документов ведется реестр описей. В реестре описей фиксируются основные данные по составу каждой поступившей в архив организации описи дел, документов: номер фонда, номер описи, количество единиц хранения в описи, количество листов в описи и ее экземпляров.

Архив организации может вести также учет в автоматизированном режиме – в виде учетных баз данных (БД).

Учетные БД применяются во взаимосвязи с другими информационными БД, имеющимися в архиве организации, и должны быть совместимы с соответствующими учетными БД государственных (муниципальных) архивов и органов управления архивным делом.¹ В базы данных вносится информация о делах, документах с указанием места их хранения и кратким а иногда и полным содержанием документов. Поиск в базах данных может осуществляется как по справочной информации, так и, по ключевым словам, выявленным при анализе текста документа.

¹ Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях [Электронный ресурс]: утв. приказом Министерства культуры РФ от 31.03.15 № 526. – URL: <http://archives.ru/sites/default/files/prikaz-mkrf-526-pravila.pdf> (дата обращения: 08.05.2017).

Таким образом, можно сказать что аутсорсинговая компания в сфере архивного дела это не тот архив, который заложен в нашем понимании, и имеет больше общего скорее со складом товаров, чем с архивом. Несмотря на сходство архива и аутсорсинговой компании в соблюдении норм хранения различий все же больше, и они очень существенны. Для аутсорсинговой компании не имеет значения что хранить и какое количество времени. Они конечно же о документах знают очень многое и при необходимости могут провести экспертизу ценности и структурировать документы клиента, но, это не является обязательным условием для поступления документов на хранение. В архиве единицей хранения является дело, а в аутсорсинговой компании короб и в этом коробе могут быть как структурированные дела, так и документы россыпью с истекшими сроками хранения. Главное, желание клиента сохранить документы. И с этим аутсорсинговая компания прекрасно справляется. Они ведут учет каждого короба и всегда знают где он находится. Пожалуй, этого достаточно для успешного бизнеса в сфере внеофисного хранения, а, чтобы склад стал архивохранилищем, для клиентов которым это необходимо аутсорсинговая компания предоставляет множество дополнительных услуг.

2.2. Услуги, оказываемые аутсорсинговыми компаниями

Компания «ОСГ Рекордз Менеджмент» позиционирует себя как аутсорсинговая компания и соответственно её основной вид деятельности это внеофисное хранение архивных документов. Но это не единственное чем занимается компания. «ОСГ Рекордз Менеджмент» располагает обширным перечнем дополнительных услуг, каждой из которых можно воспользоваться даже, не передавая документы на внеофисное хранение. При том что услуги позиционируются как дополнительные к основной, они вполне самостоятельные.

Пожалуй самые передовые и интересные с точки зрения технического прогресса и системы учета и поиска документов это следующие три услуги: i-

Архив (интеллектуальный архив), е-Архив (электронный архив) и IT-Архив (онлайн копирование серверов). i-Архив – это профессиональная система по управлению бумажной документацией, е-Архив – это профессиональная система по управлению электронной документацией, IT-Архив – это защита данных, то есть кодировка и передача данных в режиме реального времени на специальный сервер.

i-Архив услуга, в рамках которой бумажная документация клиентов размещается в специальных хранилищах. В персональном кабинете интеллектуального архива – i-Архива – можно посмотреть статус исполнения заказа, проверить какие архивные коробки находятся в архиве, а какие по заказу клиента доставлены в офис, посмотреть и внести описание коробам, которые переданы на хранение и при необходимости заказать бумажный оригинал документа для предъявления по требованию.¹ За дополнительную плату через личный кабинет можно заказать сканирование любого документа и получить его по сети. С помощью этой системы можно также оформлять заказы на архивную обработку документов, создание е-Архива и другие услуги.²

При создании е-Архива «Архивариусы» оцифровывают каждый документ и отправляют его виртуальную копию на свой сервер. Перед тем как отсканировать документы производится подготовка к сканированию. После подготовки к сканированию на документы наклеивают штрих-код и сканируют документы. Если нужно оцифровать сшивы документов, книги, скрепленные печатью дела, то их сканируют, не раскрепляя на специальных книжных или планшетных сканерах.

После сканирования каждый документ индексируется, то есть описываются ключевые данные документа для его последующего быстрого поиска в е-Архиве. Индексация происходит по полям, которые заранее устанавливает клиент. Например, дата, адрес офиса, департамент, ФИО

¹ Шаталова О., Югринова Н. Перевод бумаги // Бизнес-журнал. – 2015. – №11. – С. 70–74.

² ОСГ Рекордз Менеджмент [Электронный ресурс] – 2016. – URL: <http://www.osgrm.ru> (дата обращения: 08.05.2017).

клиента, номер договора и т.д. После индексации документ загружается в е-Архив. Данные документа могут быть считаны автоматически системой OCR (оптического распознавания данных). Если же нужная информация не может быть распознана автоматически, документы вручную индексируют сотрудники. Клиент получает доступ к персональному личному кабинету в «облаке», где, по ключевым словам, может быстро найти любую нужную бумагу.

Преимуществом е-Архива является так называемая «гибкая настройка». Настроить свой е-Архив клиент может так, как считает нужным для себя и сотрудников своей организации. Есть возможность определить уровни доступа разных сотрудников для разных документов, уровень доступа к редактированию для отдельных сотрудников или групп сотрудников: просмотр и редактирование документов, изменение документов и многие другие функции можно выборочно настроить для каждого авторизованного пользователя или групп пользователей е-Архива. Также можно настроить связи документов между собой для более удобного поиска. Например, договор, счет и закрывающие документы сразу видны в интерфейсе е-Архива. Пользователь может указать по каким полям хочет искать документы в е-Архиве: по названию, типу, дате, документа или другое. Определить несколько полей индексации для более лёгкого поиска.

Как только документ загружен в е-Архив, сотрудники организации могут работать с ним в соответствии со своим уровнем доступа: быстро находить, просматривать, сохранять на свой компьютер, распечатывать и пересылать. В е-Архиве заложен богатый функционал редактирования: можно выделять фрагменты, добавлять комментарии и метки. е-Архив подходит для быстрого согласования документов внутри компании: на электронном документе можно ставить штампы отделов и личные печати. При этом сохраняется вся история работы с документом и даже его просмотра.

С помощью е-Архива можно получить доступ к информации в любое время суток, в любом месте и при этом документы физически не изнашиваются от использования, что безусловно продлит срок их жизни.¹

Ежедневно компании создают новые данные, например, электронные сообщения, счета, отчеты и договоры. Сохранение этих данных – постоянная забота ИТ-специалистов. ИТ-Архив – это инновационная технология, осуществляющая непрерывную кодировку и передачу данных в режиме реального времени на специальный сервер. Процесс резервного копирования информации осуществляется невероятно быстро и полностью автоматизирован. Простая настройка сервера резервного копирования позволяет установить время и частоту создания резервных копий, а также срок хранения данных. Можно создать копию всего своего архива за считанные минуты, и каждая операция подтверждается отчетом.

ИТ-Архив отличается интеллектуальным подходом к обработке данных и быстротой автоматического резервного копирования. Адаптивная технология быстрого сканирования Delta Pro™ проверяет файлы (в том числе открытые документы) на наличие изменений небольших блоков данных. Вместо того, чтобы отправлять весь файл, система отправляет только изменившиеся блоки. Она также сжимает их, что значительно снижает объемы передаваемой информации, тем самым существенно ускоряя резервное копирование информации. Этот процесс осуществляется значительно быстрее, чем при копировании на традиционные ленты. Уменьшение занимаемой области хранения значительно повышает эффективность и обеспечивает чистоту архива.²

В совокупности эти три услуги являются единой системой. Такая система дает возможность не только сохранять в надлежащих условиях документы на бумажных носителях, но и получать доступ к документам в электронном виде в любой географической точке и на любом устройстве, связанном с сетью

¹ ОСГ Рекордз Менеджмент [Электронный ресурс] – 2016. – URL: <http://www.osgrm.ru> (дата обращения: 08.05.2017).

² Там же.

Интернет. Работать с документами можно ежедневно 24 часа в сутки. Система паролей и кодов делает доступ к архиву посторонних лиц невозможным.¹

Помимо этих трех услуг аутсорсинговые компании предлагают множество других, сопровождающих архивное хранение документов и облегчающих сопутствующие хранению процессы. Например, можно заказать проведение экспертизы ценности документов. Результатом этой услуги будет составление номенклатуры дел и структурирование документов. После проведения экспертизы ценности каждое дело сшито, пронумеровано, имеет свой уникальный штрих-код, описание каждого штрих-кода занесено в i-Архив.

В аутсорсинговой компании можно заказать подготовку документов к передаче в архив и подготовку документов к передаче на государственное хранение.

Документы передаются на государственное хранение в двух случаях: при ликвидации организаций или в случае, если документы компании являются фондообразующими документами. Фондообразующие документы – документы, которые отражают материальную и духовную жизнь общества, имеют научное, социальное, экономическое, политическое, культурное значение, являются неотъемлемой частью историко-культурного наследия народов Российской Федерации. Фондообразующие документы хранят в федеральных, государственных, муниципальных архивах, утверждённых перечнем. Туда же следует передавать документы на хранение в случае ликвидации организации. Передаче подлежат документы по личному составу ликвидированной организации. Перед передачей документов нужно осуществить экспертизу ценности документов, в соответствии с правилами работы архивов организаций провести научно-техническую обработку документов (НТО), сформировать, описать и подшить дела. Провести подготовку документов к передаче - сложная и объёмная задача, так как на этапе экспертизы ценности документам нужно будет определить срок хранения, а при формировании дел осуществить переплёт документов, нумерацию всех страниц каждого дела, составление

¹ Решение архиважной проблемы // Коммерсантъ. – 2014. – 29 апреля. – С. 15.

листов-заверителей к делам, составление внутренней описи дел и оформить обложку дел, направляемых в государственный архив.

Аутсорсинговая компания в рамках этой услуги проведет экспертизу ценности, осуществит переплет документов, нумерацию всех страниц, составит листы-заверители к делам, внутреннюю опись и оформит обложки дел. Затем сама доставит документы клиента в государственный архив и сопроводит процесс передачи документов сотрудникам архива.

При заказе услуги подготовки документов к передаче в архив документы проходят те же этапы обработки, но перемещаются не в государственный архив, а в архивохранилище аутсорсинговой компании, где будут храниться до окончания сроков хранения.

Сканирование документов, пожалуй, одна из самых технически оснащенных услуг. Отсканировав все документы организации и загрузив их в электронный вид существенно ускоряется процесс поиска информации. Согласно статистике – сканирование архивов документов позволяет сократить внутренние трудозатраты персонала компании в среднем на 35%. Сотрудники перестают заниматься непрофильной деятельностью по поиску и хранению документов и более качественно выполняют свои служебные обязанности.

Второе существенное преимущество сканирования архивов – экономия полезных площадей офисного пространства. Оцифрованный документ всегда доступен в электронном виде и таким образом можно освободить офис: перестать хранить бумажные оригиналы документов.

Так же сканирование документов позволяет существенно повысить уровень конфиденциальности при работе с информацией. Оцифрованный документ, помещенный в электронный архив, может быть получен для работы только тем сотрудником, который имеет для этого авторизованный доступ. При этом бумажный оригинал документа надёжно хранится в архивном хранилище ОСГ.

Работа со скан-образами документов обеспечивает удобный доступ к информации, позволяя таким образом эффективнее организовать работу с

документами. Документ всегда доступен и может быть загружен для работы в любой момент.

Вся работа при сканировании архивных документов выполняется с соблюдением высочайших критериев конфиденциальности. Информация, поступающая на сканирование, защищена от посторонних глаз. Защита конфиденциальности происходит посредством использования профессионального оборудования для сканирования документации, использования системы видеонаблюдения и конечно же ответственного соблюдения соглашения о конфиденциальности информации.

При необходимости специалисты компании используют технологию ретроконверсии. Ретроконверсия – это процесс преобразования информации, перевод документов из одной формы в другую, например, каталога в карточной форме – на микроносители, компакт диски или в форму книжного издания. Ретроконверсия – это не обычная оцифровка документов, это поточное сканирование с использованием специального оборудования. Используя ретроконверсию документов, клиент освобождает себя от риска потерять документ и освобождает сотрудников от его долгих поисков. Переведя архив в электронный вид, появляется возможность осуществлять поиск документов по любым ключевым параметрам за любую дату.

Своим клиентам компания ОСГ предлагает 3 варианта ретроконверсии документов и возможной обработки информации при переводе ее в электронный вид.

Имиджинг – это процесс получения изображения. В данном случае, это сканирование документов и информации и перевод каждого отсканированного документа в электронный вид, т.е. создание «образов». Документы хранятся в виде набора графических образов отсканированных страниц. Имиджинг не позволяет сканировать документы в высоком разрешении. Этот способ подойдет компаниям, желающим перевести большой архив бумажных документов – договоров, актов, заявок и тд., в электронный архив. Для организации доступа к документам в этом случае производится индексация

документов по минимальному набору полей, идентифицирующих документ или даже группу документов. Имиджинг – самый простой и наименее затратный способ ретроконверсии документов.

Идентификационная конверсия (точная графическая ретроспективная конверсия) – перевод большого количества графических данных в электронный вид без потери в качестве. Если вам нужно перевести в электронный вид огромный массив информации, в который входят каталоги библиотек, музеев, научных центров, т.е. содержат кроме текстовой графической информации, способ «идентификационная конверсия» подойдет вам наибольшим образом. Качество документов, используя «идентификационную конверсию», повышается в несколько раз. Формирование базы данных в данном случае происходит на основе входных документов, после чего образы уже не нужны, а возможности поиска определяются программным обеспечением, работающим с базой данных. Данный вид идентификационной ретроконверсии документов осуществляется для более точного поиска документации.

Индивидуальный вариант для организаций, в которых поток текстовой информации перемежается с графической, ОСГ предлагает индивидуальный вариант ретроспективной конверсии, при котором производится индексация полей для увеличения возможностей поиска. Результат поиска – просмотр имиджей.

Для использования скан-копий документов их загружают в е-Архив, о котором уже сказано ранее.

Надежная политика конфиденциального уничтожения документов защищает любую компанию от промышленного шпионажа, нечестных сотрудников и кражи финансовых данных. Использование обычных мусорных контейнеров не может являться допустимым вариантом хотя бы потому что защита конфиденциальных данных и данных по личному составу обязательна по закону. И конечно же аутсорсинговые компании предлагают услугу по уничтожению документов. ОСГ уничтожает документы согласно

международным стандартам экологического менеджмента и затем отправляет материалы на вторичную переработку.

Процедура уничтожения документов происходит следующим образом: устанавливаются специальные контейнеры для безопасного уничтожения бумажных документов в важнейших департаментах офиса, например, в бухгалтерии и отделе кадров. С этого момента сотрудники организации будут помещать все документы, которые необходимо утилизировать, в эти контейнеры через узкое отверстие. Охранная пломба или замок гарантируют неприкосновенность содержимого. Можно выбрать специализированные картонные, металлические или деревянные контейнеры.

Когда контейнеры заполнятся, они вывозятся и доставляются в центр конфиденциального уничтожения документов. Акт уничтожения документов происходит при помощи промышленных shreddеров, мощных металлических валиков, которые измельчают бумагу с третьим - стандартным для учётных документов организации - и выше уровнем секретности. Также можно конфиденциально уничтожить диски, печати и штампы, флешкарты и другие карты памяти, компьютеры и телефоны, оргтехнику, банковский карты и карты доступа.

Спрессованный в блоки измельчённый материал передаётся на вторичную переработку. Вторичная переработка бумаги сокращает вырубку лесов, потребление воды и электроэнергии, и, как следствие – сохраняет природу.

Уничтожение документов обязательно сопровождается специальным документом, утверждаемым руководителем компании. Документы уничтожаются конфиденциально и безвозвратно. Чтобы подтвердить уничтожение документов фискальным органам компания должна иметь акт об уничтожении документов, установленный Основными правилами работы архивов организаций. В противном случае государственные органы могут затребовать предоставление документа, уничтожение которого не подтверждено законодательно. В акте, который выдается после уничтожения

документов, указаны дата, количество документов, и, по желанию, описание уничтоженных документов. Если документы уничтожаются из архивохранилища аутсорсинговой компании, указаны номера штрих-кодов архивных коробов.

Пожалуй, самой распространенной услугой является перемещение документов. Чаще всего это перемещение из офиса организации в архивохранилище аутсорсинговой компании или наоборот. Аутсорсинговые компании обладают собственным автопарком, что существенно облегчает задачу транспортировки документов. Например, в распоряжении «ОСГ Рекордз менеджмент» 100 современных автомобилей разной грузоподъемности: от минивэнов Ford Transit до длинномерных грузовых МАНов.

Перемещение документов в архивохранилище происходит следующим образом: курьеры принимают документы и сразу же наклеивают штрих-код на каждый короб. Этот штрих-код сотрудники сканируют на каждом этапе перемещения: при приеме документов, в момент доставки в хранилище, во время передачи документов на обработку и при размещении на стеллажах для постоянного хранения.

Когда в организации понадобится конкретный оригинал документа из переданного на хранение архива, через i-Архив можно заказать его доставку, используя номер штрих-кода документа или его описание: номер договора, дата, фамилия клиента или другое. Оригинал документа привезут прямо в офис в этот же, или на следующий рабочий день - в зависимости от заказа. Если нужны данные, а бумажный документ не обязателен, то целесообразней будет заказать скан-копию документа, которая будет прислана в e-Архив - электронный архив документов.

Когда работа с бумажными оригиналами документов будет закончена, их можно будет вернуть в архивохранилище, заказав вывоз документа также через i-Архив. Документ сотрудники хранилища вернут в тот же короб, из которого он был изъят для доставки, чтобы сохранить точность описания документов в архиве.

Также курьерские службы выполняют заказы на перемещение крупных архивов. Например, в 2013 г. «ОСГ Рекордз менеджмент» переместил 1 500 000 документов в новое архивохранилище Российского государственного архива экономики. Для этого заказа ОСГ закупил новые автомобили, оборудованные специальными кузовами для поддержания климатических условий необходимых для ценных исторических документов. Вот что говорит об этом сотрудничестве директор РГАЭ Елена Александровна Тюрина: «Подтверждаю успешный опыт сотрудничества Российского государственного архива экономики и ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент Центр» в сфере перемещения документов и создания базы данных всех носителей информации.

Российский государственный архив экономики благодарит ОСГ за профессиональное выполнение работ по проекту перемещения 1 500 000 документов в новое архивохранилище РГАЭ. Мы высоко ценим инвестиции, которые были сделаны ОСГ для работы с ценными документами, а современные технологии, которые ОСГ применила для выполнения проекта, позволили выполнять работы в кратчайшие сроки и с высоким качеством.

ОСГ зарекомендовала себя как достойный Партнёр, способный решать сложные задачи и реализовать масштабные проекты. Российский государственный архив экономики рад рекомендовать ООО «ОСГ Рекордз Менеджмент Центр» как надёжного, ответственного и профессионального партнёра.»

И это далеко не последняя услуга, оказываемая аутсорсинговыми компаниями. Существует еще множество услуг, таких как хранение магнитных лент и жестких дисков, защита информации, управление кредиторской задолженностью и управление документооборотом, однако чаще всего это лишь различные вариации комбинирования услуг, описанных ранее.

Таким образом, дополнительные услуги, предоставляемые аутсорсинговыми компаниями и «ОСГ Рекордз Менеджмент» в частности, идут в ногу с развитием информационных технологий. Они значительно упрощают ведение бизнеса для клиентов. Для оказания этих услуг требуется высокий

уровень знаний в разных областях. По их наличию и качеству осуществления услуг можно судить о профессионализме аутсорсинговой компании. Также немаловажно что наличие дополнительных услуг позволяет компании участвовать в конкурсе на государственные заказы. И, судя по отзыву директора РГАЭ, прекрасно справляться с их выполнением.

2.3. Положительные и отрицательные стороны применения аутсорсинговых технологий в архивном деле

Как и любой другой бизнес, архивный аутсорсинг обладает своими плюсами и минусами. Для того чтобы объективно оценить рентабельность применения аутсорсинговых технологий в архивном деле необходимо рассмотреть ряд аспектов непосредственно с этим связанных.

В первую очередь необходимо выяснить будет ли выгоднее хранить документы на своей территории или передать их на хранение в специализированную компанию?

В аутсорсинговой компании само хранение документов осуществляется в специально оснащенных и круглосуточно охраняемых архивных хранилищах. В зависимости от требований, предъявляемых к информационной безопасности и уровню защищенности документов, профессиональные компании предлагают следующие множество услуг по хранению документов, их систематизации, транспортировке.

Проводя сравнительный анализ затрат на внеофисное хранение документов и организацию хранения у себя в офисе, обычно клиент оценивает лишь затраты, связанные с арендой архивных площадей. Такой подход не является объективным, так как он в полной мере не отражает реальные ежемесячные затраты на поддержание собственного архивного хранилища в рабочем состоянии. В таблице 1 указаны приблизительные цены и расчет экономии на 2017 г.

Таблица 1 – Сравнительный анализ затрат на хранение документов

При хранении в офисе		При хранении в аутсорсинговой компании	
Наименование вида затрат	Стоимость в рублях	Наименование вида затрат	Стоимость в рублях
Аренда офиса/склада	12 м. х 20 000р. за 15 кв.м в г. = 244 000 руб.	Хранение документов в архивной компании	100 кор. х 100 руб. х 12 мес. = 120 000 руб.
Затраты на персонал, работающий с документами (поиск, возврат, сканирование, копирование документов)	15000 руб. х 12 мес. = 180 000 руб.*	Ежемесячное обслуживание документов (подбор, доставка, выдача, сканирование документов и т. д.)	100 000 руб. в год**
Затраты на расходные материалы и канцелярские принадлежности	2000 руб. х 12 мес. = 24 000 руб.	нет	нет
Итого за год без учета налогов	448 000 руб.		220 000 руб.
Ежегодная экономия		228 000 руб.	

* Без учета налогов, социальных выплат, затрат на содержание охраны и систем безопасности. ** в расчете для полноты картины указана максимальная стоимость дополнительных услуг, фактическая стоимость определяется по реально оказанным за месяц услугам.¹

Составлено по: Авдюшин Д. Опыт внеофисного хранения документов, цены в таблице обновлены на 2017 г. в соответствии с прейскурантом «Архив сервис».²

Опираясь на приведенную таблицу можно утверждать, что несомненно передача документов на архивный аутсорсинг значительно снижает затраты организации. Однако расчет в таблице приведен из условия что организации необходимо хранить лишь до 1000 дел в год. Если же количество дел увеличивается, то соответственно растет и стоимость услуг, однако при

¹ Авдюшин Д. Опыт внеофисного хранения документов [Электронный ресурс] // Делопроизводство. – 2013. – № 2. – URL: <http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?286>, (дата обращения: 05.04.2017).

² Архив сервис [Электронный ресурс] – 2016. – URL: <http://www.adok.ru/price> (дата обращения: 05.04.2017).

приросте до 1000 дел в год расчет стоимости при хранении в офисе скорее всего не измениться. Но и при данных условиях внеофисное хранение архивных документов выгоднее. Далее стоимость услуги увеличивается соответственно увеличению количества документов, и выгода так же возрастает. То есть такие крупные организации как «Сбербанк» или «РЖД» существенно экономят за счет использования архивного аутсорсинга.

Однако есть и другая сторона при использовании архивного аутсорсинга. К сожалению многие потенциальные клиенты сталкиваются с недобросовестными поставщиками архивных услуг в самом начале, на этапе заключения договора.

Некоторым поставщикам архивных услуг удастся «подсадить» плохо информированного заказчика на бесплатный сыр и мешок бонусов сверху. Как правило, в этом случае ему обещают цены, на порядок ниже среднерыночных. Чтобы выгоды звучали еще убедительней, вдобавок к низкой стоимости он получает в подарок льготное хранение в течение двух лет, бесплатные архивные коробки, доставку, размещение в хранилище, регистрацию, сканирование и т.п. Загнанный в рамки бюджета клиент идет туда, где ему предложили наиболее заманчивую цену. А дальше начинается самое интересное: «выгодное предложение» оборачивается для заказчика денежной кабалой, от которой он не может отказаться. Выйти из игры по договору будет стоить на миллионы рублей дороже, чем платить за услуги независимо от их качества и условий оказания.

Разумеется, что ряд базовых выгод, заявленных sales-менеджером в ходе переговоров, никуда не денутся. Высвобождение площадей от документов действительно позволит улучшить общую эстетику и функциональность офиса. Однако не стоит рассчитывать на то, что переезд документов непременно приведет к воплощению мечты об «офисе без бумаги». Опытный агент сможет дать объективное обоснование экономической выгоды передачи корпоративного архива на аутсорсинг. И экономия реальна! Но если сотрудник архивной компании начинает разбрасываться цифрами «до 20», а то и «в 30

раз», это повод попросить его сменить калькулятор или вежливо закончить переговоры. Меньше рутины с документами и больше времени на выполнение профильных задач – еще одно очевидное преимущество. Да, современные хранилища, новейшее оборудование, профессиональные архивисты и круглосуточная охрана решают многое, но не все. Призывы менеджеров «отдайте все на аутсорсинг и спите спокойно!» хорошо продают, но плохо совместимы с реальной практикой. Время от времени документы потребуют вашего внимания. Идеально если в штате будет сотрудник, ответственный за взаимодействие с архивной компанией.

Риски, связанные с неправильным составлением договора на оказание архивных услуг, небыли бы так реальны, если бы не печальная статистика, с которой столкнулись сотрудники одной из самых крупных компаний, работающих в сфере архивного аутсорсинга «Делис Архив» за время работы на рынке. Ежегодно в «Делис Архив» обращаются крупные компании с просьбой рассчитать стоимость «свободы», то есть выхода из действующего договора по внеофисному хранению документов. В последнем квартале 2013 г. в среднем пришлось порядка 12 обращений в месяц. Обычно поводом для таких звонков были следующие изъятия в оказании аутсорсинговых услуг.

Регулярная потеря документов архивной компанией. При этом договором на оказание услуг ответственность исполнителя за пропажу не предусмотрена. С последствиями имеет дело только заказчик. И, как правило, потеря документов выливается в штрафные санкции со стороны госорганов. В случае с банковским сектором речь идет об очень серьезных последствиях.

Повышение стоимости обслуживания. Зачастую в договор закладывается ежегодная плановая индексация, которая может увеличить расходы заказчика до 40%. Но это полбеда. Увеличение цен может происходить в одностороннем порядке. Иногда в пределах рыночных цен, иногда – далеко за их границами. Так, например, за год цена на условный архивный сервис с 10 руб. может скакнуть до 20 руб., в то время как средний рыночный уровень не будет превышать 16 руб.

Непрозрачное ценообразование и дополнительные платежи. Это то, что обычно прилагается к так называемым бесплатным услугам и бонусам. Заказчик узнает о них только после подписания архивного договора.

В числе жалоб на некоторые архивные компании – крайне низкая скорость предоставления документов по запросу клиента. С момента поступления запроса до его доставки в офис может пройти не один день. При этом договор составлен так, что повлиять на аутсорсинговую компанию не представляется возможным.

Когда ответственность за ведение актуальной описи возлагается на клиента, возрастает вероятность не найти искомый документ. Особенно это актуально для договоров, где единицей учета является архивный короб. Если через несколько лет с начала хранения по запросу налоговой службы происходит крупная выемка, а необходимых документов нет на месте, это грозит штрафом, но только для клиента. Формально архивная компания выполнила условия договора, предоставив заказчику n-ное количество коробов.

Все бесплатности имеют под собой простое денежное обоснование. Сервисы по демпинговым ценам и подарки оптом на целые комплексы архивных работ в конечном итоге оплачивает клиент. Сегодня это весьма распространенная практика компенсации убытков. Ключевой принцип здесь: «на входе – 0, обслуживание – 500, на выходе – 1 000 000».

Для того чтобы выжать из заказчика по максимуму, в договоре обычно расставляют несколько ловушек. Во-первых, договор заключается на длительный срок, например, на 5 лет. Во-вторых, вводятся штрафы за расторжение договора в одностороннем порядке. В данном случае следует обратить внимание на стоимость безвозвратного изъятия документов, которое в среднем обходится от 80 до 500 руб. за единицу учета. Получается, что если банк сдал на хранение 5000 архивных коробов, то штраф при выходе из договора минимум составит 400 тыс. руб. При условии, что за единицу учета был взят архивный короб. Если считать будут не короба, а кредитные досье (1 короб = 100 досье), то сумма штрафа вырастет до 40 млн руб. Некоторые

архивные компании обязывают заказчика платить за безвозвратное изъятие документов и в случае их уничтожения или снятия с учета. В-третьих, ограничение свободы накладывается через компенсацию убытков упущенной выгоды. Если такой пункт предусмотрен условиями договора, то заказчик должен выплатить сумму, равную стоимости сервисов за неиспользованный период. Так, если в рамках 5-летнего контракта заказчик решил разорвать отношения после первого года обслуживания, то на выходе ему придется заплатить от нескольких сотен тысяч до десятков миллионов рублей.

Поверх этих расходов договор любят «украшать» следующими условиями:

Скрытые платежи. К ним относятся, например, повторная регистрация единиц хранения в системе архивного учета при поиске и возврате документов в архивохранилище. Закажите один и тот же договор 10 раз, и стоимость его обслуживания шагнет далеко за отметку ноль.

Индексация в одностороннем порядке, необоснованно высокие тарифы и пр., с которыми ничего нельзя сделать, поскольку расторжение договора может повлечь куда более серьезные денежные потери.

Навязывание дополнительных работ. В некоторых случаях по инициативе архивной компании проводятся работы по переупаковке документов не реже 2 раз в год. Это затраты на упаковку, составление описей, штрих-кодирование, регистрацию единиц учета и др. Естественно, все за счет клиента. Привычное оправдание архивной компании, ссылающейся на пункты договора, износ документов в результате их перемещений.

Ограничение на выдачу архивных коробов. Договор на оказание архивных услуг предусматривает лимиты на количество коробов, которые архивная компания обязуется выдать в течение 1 рабочего дня. Учтите, что при дневной норме в 50 коробов для получения 9000 коробов вам понадобится около полугода.

Порой архивные компании доходят до того, что указывают в договоре ограничение на мониторинг рынка и поиск других исполнителей архивных услуг.

Ни один здравомыслящий юрист не даст добро на договор такого содержания. Однако сотрудникам юридического отдела с другой стороны удается настолько ловко замаскировать свои выгоды, что не каждый специалист может вовремя их распознать и обезвредить. Существует практика, когда нежелательные условия закрадываются в текст договора после всех согласований: в финальную версию вносят односторонне выгодные поправки.

Гибкие сроки договора. Наиболее безопасный вариант – 12 месяцев с автоматическим продлением. Если вы упустили пункты-сюрпризы, вам не придется ждать несколько лет, пока закончится контракт. На практике договор обычно заключается от 11 месяцев до 5 лет.

Понятное ценообразование и индексация цен. Большая удача – заключить договор с фиксированной ценой на весь срок его действия. Если вы согласились с индексацией цен, то необходимо точно указать, при каких условиях и в каком размере цены могут быть повышены.

Отсутствие непредсказуемых штрафных санкций при расторжении договора. В тексте должны быть четко прописаны условия расторжения вашего соглашения.

Объем выдаваемых архивных коробов в день. Возможности зоны разгрузки ограничены. То же самое относится и к возможностям заказчика. Принять более 1000 коробов в день – пожалуй, тот максимум, которым следует ограничиться.

Ответственность архивной компании. Важно быть конкретным! Не допускайте туманных формулировок вроде «документально подтвержденные убытки будут компенсированы...». Определите конкретную ответственность за потерю или повреждение документов: например, 100 руб. за единицу учета.

Удобная система учета хранения и перемещения документов. Удобно то, что работает быстро. Оптимально, если архивная компания может предоставить

доступ к веб-кабинету, в котором отражаются актуальные описи документов с указанием места хранения (офис или хранилище), а также история заказов.

Сервис на уровне. Соглашение об уровне предоставления услуг (SLA) позволит заказчику иметь рычаги влияния на исполнителя. К примеру, поторопить архивную компанию в исполнении запросов на доставку документов.

Проще всего защитить интересы своей компании готовым шаблоном договора в составе тендерной документации. К ней необходимо приложить гарантийное письмо, в котором указано, что исполнитель обязуется подписать шаблон договора. Отказ от подписания будет равнозначен поражению в конкурсе.

Голубая мечта любой аутсорсинговой компании – заполучить контракт на выполнение всех услуг (хранение, обработка, сканирование и т.д.), что для заказчика сопряжено с большими рисками. Сочетание аутсорсинга с рамочным проектом повышает шансы избежать драконовских санкций. В этом случае разные виды услуг оказываются в рамках разных договоров: например, хранение по одному, сканирование – по-другому. Еще одна альтернатива полному аутсорсингу – архивный консалтинг. Если требования закона или корпоративные стандарты накладывают ограничения на работу с документами (соблюдение конфиденциального режима), то единственное решение – взять знания на стороне и сделать все самостоятельно.¹

Те, кто уже подписал договор со сторонней архивной компанией, может диверсифицировать риски путем заключения соглашений с 2-3 другими исполнителями. Нарастивать объемы сотрудничества будет целесообразно с тем поставщиком услуг, который в наибольшей степени соответствует ожиданиям. И независимо от схемы архивного аутсорсинга, важно помнить простую истину: качественное обслуживание не может быть бесплатным.

¹ Фукс А. Аутсорсинг архива: свободный договор или денежная кабала? [Электронный ресурс] // АПХ объединение. – 2014. – URL: <http://www.proffadmin.ru/novosti/ekspertnoe-mnenie/autsorsing-arkhiva-svobodnyy-dogovor-ili-denezhnaya-kabala/> (дата обращения: 04.05.2017).

С другой стороны, несмотря на все риски связанные с заключением договора на российском рынке услуга внеофисного хранения документов является, пожалуй, самой бюджетной панацеей.

Подводя итог можно утверждать, что в архивном аутсорсинге есть свои неоспоримые преимущества, однако есть и недостатки. Внеофисное хранение документов с одной стороны обеспечивает полную сохранность и конфиденциальность информации, позволяет сделать работу с документами более оперативной и контролируемой. С другой же стороны, как и в любых сферах услуг присутствует большое количество недобросовестных поставщиков тех самых услуг. Очень часто в условия договора включаются различные штрафы, дополнительные услуги или же попросту неоднозначно сформулированные условия, необоснованные запреты, например, такие как запрет на выбор, ограничение на выдачу архивных коробов. Для того чтобы избежать подобных неприятностей достаточно быть хорошо осведомленным о работе той или иной организации, юридически грамотным и внимательно читать условия договора о предоставлении услуг. И тогда архивный аутсорсинг становится действительно самой бюджетной панацеей, особенно это ощутимо если эта технология применяется в крупной компании с большим количеством однотипных документов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Аутсорсинг – передовая технология в организации бизнес процессов. Использование этой технологии позволяет существенно сократить затраты организации и освободить руководителя от лишних забот.

В ходе изучения истории развития архивного аутсорсинга было выяснено что термин аутсорсинг, как и сама услуга зародилась в США из-за нехватки площадей для хранения в связи с бурным экономическим развитием. И активно развивалась на фоне развития информационных технологий. В России она появилась только в 1998 г. Вслед за появлением на российском рынке первой компании, оказывающей услугу внеофисного хранения документов, начали появляться и другие и отрасль стала конкурентно способной. Что несомненно поспособствовало началу её развития. Сейчас архивный аутсорсинг востребован как крупными компаниями, так и небольшими фирмами. Отрасль продолжает расти и развиваться, осваивая новые информационные технологии и потребительские ниши, например, сотрудничество с государственными архивами.

Нормативно-правовая база внеофисного хранения существует, но развита слабо и отсутствуют профильные нормативно-правовые акты, скорее всего это связано с тем что услуга относительно новая и возможно в будущем будут разработаны документы, регулирующие деятельность аутсорсинговых компаний. На данном же этапе аутсорсинговые компании руководствуются не профильными нормативно-правовыми актами. Например, Гражданский кодекс регулирует правоотношения между продавцом и потребителем услуг по архивному аутсорсингу. Вопросы собственности архивных документов регулирует Федеральный закон 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации». А вот, например, Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти носят для аутсорсинговых компаний лишь рекомендательный характер. Конечно же их

соблюдение даёт преимущество, но обязать недобросовестные аутсорсинговые компании выполнять нормы, прописанные в них, правоохранительные органы к сожалению, не имеют права. Однако, опираясь на проанализированные нормативно-правовые акты можно утверждать, что правоотношения, при оказании услуги аутсорсинга, имеют законные основания, а это значит, что дальнейшему развитию данного бизнеса с правовой стороны ничего не мешает.

На данный момент существует множество положительных отзывов об архивном аутсорсинге и других услугах, предоставляемых аутсорсинговыми компаниями. Чаще всего, в аутсорсинговую компанию клиенты обращаются со сложными, многоэтапными, требующими большого опыта работы и знаний, задачами. Профессионализм и клиентоориентированность помогают аутсорсинговым компаниям выполнять поставленные перед ними задачи в короткие сроки. Что безусловно положительно влияет на их репутацию, а репутация – это залог успешного бизнеса. Таким образом можно сказать что основными задачами любой уважающей себя компании является получение прибыли и поддержание репутации.

По итогам сравнительного анализа технологий сбора, хранения и учета документов можно сказать что аутсорсинговая компания в сфере архивного дела это не тот архив, который заложен в нашем понимании, и имеет больше общего скорее со складом товаров, чем с архивом. Несмотря на сходство архива и аутсорсинговой компании в соблюдении норм хранения различий все же больше, и они очень существенны. Для аутсорсинговой компании не имеет значения что хранить и какое количество времени. Они конечно же о документах знают очень многое и при необходимости могут провести экспертизу ценности и структурировать документы клиента, но, это не является обязательным условием для поступления документов на хранение. В архиве единицей хранения является дело, а в аутсорсинговой компании короб и в этом коробе могут быть как структурированные дела, так и документы россыпью с истекшими сроками хранения. Главное, желание клиента сохранить документы. И с этим аутсорсинговая компания прекрасно справляется. Они ведут учет

каждого короба и всегда знают где он находится. Пожалуй, этого достаточно для успешного бизнеса в сфере внеофисного хранения, а, чтобы склад стал архивохранилищем, для клиентов которым это необходимо аутсорсинговая компания предоставляет множество дополнительных услуг.

Дополнительные услуги, предоставляемые аутсорсинговыми компаниями и «ОСГ Рекордз Менеджмент» в частности, идут в ногу с развитием информационных технологий. Они значительно упрощают ведение бизнеса для клиентов. Для оказания этих услуг требуется высокий уровень знаний в разных областях. По их наличию и качеству осуществления услуг можно судить о профессионализме аутсорсинговой компании. Также немаловажно что наличие дополнительных услуг позволяет компании участвовать в конкурсе на государственные заказы. И судя по отзыву директора РГАЭ прекрасно справляться с их выполнением.

В архивном аутсорсинге есть свои неоспоримые преимущества, однако есть и недостатки. Внеофисное хранение документов с одной стороны обеспечивает полную сохранность и конфиденциальность информации, позволяет сделать работу с документами более оперативной и контролируемой. С другой же стороны, как и в любых сферах услуг присутствует большое количество недобросовестных поставщиков тех самых услуг. Очень часто в условия договора включаются различные штрафы, дополнительные услуги или же попросту неоднозначно сформулированные условия, необоснованные запреты, например, такие как запрет на выбор, ограничение на выдачу архивных коробов. Для того чтобы избежать подобных неприятностей достаточно быть хорошо осведомленным о работе той или иной организации, юридически грамотным и внимательно читать условия договора о предоставлении услуг. И тогда архивный аутсорсинг становится действительно самой бюджетной панацеей, особенно это ощутимо если эта технология применяется в крупной компании с большим количеством однотипных документов.

В заключение можно сказать что архивный аутсорсинг – это активно развивающаяся сфера бизнеса. Использование технологии внеофисного хранения для потребителя экономически выгодно и не несет негативных последствий при разумном, профессиональном подходе. Перечень оказываемых аутсорсинговыми компаниями дополнительных услуг настолько велик что вероятно компании могут решить любую задачу, поставленную перед ними. Однако при написании дипломной работы были выявлены и недостатки. Во-первых, нехватка профильных нормативно-правовых актов в которых бы присутствовала специфичная аутсорсингу терминология и регулировался бы процесс функционирования компаний. И во-вторых это слабая освещенность в научной литературе данной сферы бизнеса и всего связанного с ней.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Источники

1. Гражданский кодекс Российской Федерации часть первая: Федеральный закон от 30.11.94 № 51-ФЗ // Российская газета – 1994. – 8 декабря.
2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях: Федеральный закон от 30.12.01 № 195-ФЗ // Российская газета – 2001. – 31 декабря.
3. Об архивном деле в Российской Федерации: Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ // Российская газета – 2004. – 28 октября.
4. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон от 27.07.06 № 149-ФЗ // Российская газета – 2006. – 29 июля.
5. О коммерческой тайне: Федеральный закон от 29.07.04 № 98-ФЗ // Парламентская газета. – 2004. – 5 августа.
6. Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях [Электронный ресурс]: утв. приказом Министерства культуры РФ от 31.03.15 № 526. – Режим доступа: <http://archives.ru/sites/default/files/prikaz-mkrf-526-pravila.pdf>.
7. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М.: Стандартинформ, 2014. – 16 с.

Литература

1. Абрамова А. Э., Веретехина С. В. Аутсорсинг, как инструмент управления в период экономических спадов // Символ науки. – 2016. – С. 239–240.
2. Авдюшин Д. Опыт внеофисного хранения документов [Электронный ресурс] // Делопроизводство. – 2013. – № 2. – Режим доступа: <http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?286>
3. Алексеева Е. В. Афанасьева Л. П., Бурова Е. М. Архивоведение. – М.: Академия, 2007. – 272 с.
4. Аникин Б. А. Рудая И. Л. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента: учебное пособие для студентов вузов. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 319 с.
5. Аникин Б. А. Аутсорсинг: создание высокоэффективных и конкурентоспособных организаций. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 192 с.
6. Анохин М. Г. Аутсорсинг в политике: зарубежный опыт и российские практики // Среднерусский вестник общественных наук. – 2014. – С. 40–45.
7. Борзунова О. А. Переключаем работу на чужие плечи: договор аутсорсинга [Электронный ресурс] // ДелоПресс, 2012. – Режим доступа: <http://www.delo-press.ru>.
8. Бравар Ж. Л. Эффективный аутсорсинг: понимание, планирование и использование успешных аутсорсинговых отношений. – М.: Баланс Бизнес Букс, 2007. – 260 с.
9. Бурова Е. М. Архивное законодательство и его применение в практической деятельности архивов организаций [Электронный ресурс] // Делопроизводство. – 2013. – № 1. – Режим доступа: <http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?265>.
10. Бурова Е. М., Алексеева Е. В., Афанасьева Л. П. Архивоведение (теория и методика): учебник для вузов. – М.: МЭИ, 2012. – 483 с.

11. Бурова Е. М. Маркетинг архивных документов и архивной информации // Вестник РГГУ. Серия: документоведение и архивоведение. Информатика. Защита информации и информационная безопасность. – 2008. – № 8. – С. 104–124.
12. Веретехина С. В. Технология аутсорсинга в архивном деле. Проблемы и решения [Электронный ресурс] // Предпринимательство и право. – 2016. Режим доступа: <http://lexandbusiness.ru/view-article.php?id=7345>.
13. Восканян Е. За счет посторонней организации // Московская медицина. – 2014. – № 1. – С. 39–43.
14. Голуб А. Н., Короткова А. Н., Глухова В. С. Перспективы развития аутсорсинга // Новая наука: опыт, традиции, инновации. – 2016. – №9. – С. 51–54.
15. Гончарова Н.А. Аутсорсинг – перспективы развития в России // Труды Братского государственного университета. Серия: Экономика и управление. – 2010. – Т. 2 – №10. – С. 41–44.
16. Гордиенко Ю. Перспективы аутсорсингового бизнеса [Электронный ресурс] // Деловой мир. – 2011. – Режим доступа: <http://delovoymir.biz/ru/articles/view/?did=12345>.
17. Горлова Е. С., Деткина Д. А. Аутсорсинг в сфере документационного управления организацией // Экономика знаний: стратегические проблемы и решения. – 2015. – №4. – С. 56–60.
18. Горлова Е. С., Деткина Д. А. Архивный аутсорсинг: зарубежный и российский опыт // Актуальные проблемы экономики и менеджмента знаний в процессе неоиндустриализации России. – 2015. – №16. – С. 202–206.
19. Горяева А. В. Применение информационных технологий во внеофисном хранении для обеспечения сохранности документов негосударственных организаций // Инновационное развитие российской экономики. – 2016. – №4. – С. 126–127.

20. Долгопольский А. На что способен аутсорсинг? [Электронный ресурс] // Нефтегазовая Вертикаль. – 2002. Режим доступа: http://www.ngv.ru/magazines/article/upravlentsy-na-autsorsinge/?sphrase_id=7345199.
21. Епифанова Е. С. Анализ тенденций и перспектив аутсорсинга бизнес-процессов в российских компаниях // Новые технологии. – 2011. – №1. – С. 67–72.
22. Ефимова С., Пешкова Т., Коник Н., Рытик С. Аутсорсинг. – М.: Журнал «Управление персоналом», 2006. – 160 с.
23. Зайцева Г. В. Развитие аутсорсинга в России // Актуальные проблемы современности. – 2015. – №4. – С. 123–127.
24. Календжян С.О. Аутсорсинг и делегирование полномочий в деятельности компаний. Дис. ... доктора экономических наук: 08.00.05. – М, 2005. – 94 с.
25. Козориз Т. С. Аутсорсинг: понятие, цели, практика использования в России // Акционерное общество. – 2006. – №12. – С. 12–19.
26. Кузнецов С. Л. Новые Правила работы архивов и электронные документы [Электронный ресурс] // Делопроизводство. – 2015. – № 4. – Режим доступа: <http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?386>.
27. Курбанов А. Х., Плотников В. А. Аутсорсинг: история, методология, практика: Монография. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 112 с.
28. Люлина А. Ю., Соценюк А. Проблемы хранения документов и пути решения этих проблем на примере организации ОАО «Газпром» // Новое поколение. – 2014. – № 8. – С. 137–141.
29. Макарова А. К. Интеллектуальные услуги архивного аутсорсинга: зарубежный и российский опыт // Проблемы управления формированием и развитием. – 2014. – № 12. – С. 336–343.
30. Мельник О. Аутсорсинг в России: картина меняется [Электронный ресурс] // Intelligent Enterprise. – Режим доступа: <http://www.iemag.ru/analitics/detail.php?ID=16070>.

31. Михайлов Д. М. Аутсорсинг. Новая система организации бизнеса. – М.: КНОРУС, 2006. – 256 с.
32. Михнева С. Г., Маркеева Г. А. Технологии аутсорсинга как современный инструмент формирования бизнес-моделей// Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. – 2015. – № 1. – С. 241–249.
33. Назарчук В. В. Договор аутсорсинга // Вологодские чтения. – 2009. – № 72. – С. 14–16.
34. Никифорова С. В., Росс Г. В. Совершенствование организационной структуры архива, ориентированного на услуги аутсорсинга // Экономические науки. – 2008. – № 40. – С. 236–240.
35. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 479 с.
36. Решение архиважной проблемы // Коммерсантъ. – 2014. – 29 апреля.
37. Румянцева Е.Е. Новая экономическая энциклопедия. – 2-е издание. М.: ИНФРА-М, 2006. – 300 с.
38. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов. М., 1935. – 145 с.
39. Тарасова Т.С. Опыт передачи муниципальных услуг на аутсорсинг в России и за рубежом // Проблемы организации органов государственной власти и местного самоуправления: история, теория, практика и перспективы. – 2015. – № 3. – С. 256–262.
40. Услуги ОСГ: современные решения // ОСГ Рекордз менеджмент. [Электронный ресурс] – 2016. Режим доступа: <http://www.osgrm.ru/uslugi/#>
41. Филиппенко И. Управление проектами: аутсорсинг – веление жизни [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://management.com.ua>
42. Фукс А. Аутсорсинг архива: свободный договор или денежная кабала? [Электронный ресурс] // АПХ объединение. – 2014. – Режим доступа:

- <http://www.proffadmin.ru/novosti/ekspertnoe-mnenie/outsorsing-arkhiva-svobodnyy-dogovor-ili-denezhnaya-kabala/>.
43. Храмовская Н. А. Глазами эксперта: история внеофисного хранения в США [Электронный ресурс] // Наш архив. – 2013. – Режим доступа: <http://naar.ru/articles/glazami-eksperta-istoriya-vneofisnogo-hraneniya-v-ssha/>.
 44. Храмовская Н. А. В закон об архивном деле внесены очередные изменения [Электронный ресурс] // Блогер. – 2016. Режим доступа: http://rusrim.blogspot.ru/2016/06/blog-post_49.html.
 45. Храмовская Н. А. Внеофисное хранение документов: опыт аутсорсинга в делопроизводстве [Электронный ресурс] // Электронные офисные системы. – 2012. – Режим доступа: http://www.eos.ru/eos_delopr/eos_analitics.
 46. Храмовская Н. А. Развитие отрасли в XXI веке [Электронный ресурс] // Электронные офисные системы. – 2005. Режим доступа: http://rusrim.blogspot.ru/2016/06/blog-post_49.html.
 47. Что такое аутсорсинг? [Электронный ресурс] // Центр бухгалтерского обслуживания. – 2012. Режим доступа: <http://www.centerbuh.ru>.
 48. Шаров А. А. Применение аутсорсинга в организации архивного хранения документов. [Электронный ресурс]. – 2013. Режим доступа: <http://rodnaya-istoriya.ru/index.php/arxivi-rf/arxivi-rf/primenenie-outsorsinga-v-organizacii-arxivnogo-hraneniya-dokumentov.html>.
 49. Шаталова О., Югринова Н. Перевод бумаги // Бизнес-журнал. – 2015. – №11. – С. 70–74.
 50. Шевченко А. В. Аутсорсинг в России: реальное значение и перспективы развития // Россия в глобальной экономике и политике, 2014. – 152 с.

Электронные ресурсы:

1. Айрон Маунтин [Электронный ресурс] – 2016. Режим доступа: <http://www.ironmountain.com>

2. Архив сервис [Электронный ресурс] – 2016. Режим доступа:
<http://www.adok.ru/price>
3. Делис архив [Электронный ресурс] – 2016. Режим доступа:
<https://www.archiv.ru>
4. ОСГ Рекордз Менеджмент [Электронный ресурс] – 2016. Режим доступа:
<http://www.osgrm.ru>
5. ТЭОС [Электронный ресурс] – 2016. Режим доступа: Архив
<http://www.arhivural.ru>