**СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

**1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

(А) Сторона, передающая информацию, именуется «Передающей стороной».

(Б) Сторона, получающая информацию, именуется «Получателем». Термин «Получатель» включает, если иное явно не вытекает из контекста, законных правопреемников Получателя и его Представителей.

(В) Термин «Конфиденциальная Информация» означает информацию, отнесенную к конфиденциальной (или к информации, составляющей служебную, коммерческую тайну или интеллектуальную собственность) в соответствии с законодательством России (персональная информация, тайна телефонных переговоров и др.), равно как любую информацию или ее часть, отнесенную Передающей стороной к таковой или происходящую из нее, имеющую маркировку «конфиденциально» или аналогичную, или иным образом (например – в договоре, соглашении) обозначенную как конфиденциальная, а также в том числе без каких-либо исключений:

любую информацию, относительно которой Передающая сторона устанавливает режим конфиденциальности, в частности информация, относящаяся к секретам производства (ноу-хау), интеллектуальной собственности, правам на проекты, продукции, сделкам, клиентам, структуре цен, маркетинговой стратегии и деятельности, а также к планам, намерениям или возможностям, связанным с вышеизложенным,

любые сведения или данные, имеющие действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу их неизвестности третьим лицам, к которым нет свободного доступа на законном основании, и к охране конфиденциальности которых Передающая сторона принимает меры,

настоящее Соглашение;

Договор №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_г. или любая его часть.

К Конфиденциальной Информации, однако, не относится информация, которая:

является или становится общеизвестной (при том, что общеизвестной не считается информация, известная ограниченному кругу лиц) по причинам, не связанным с нарушением Получателем положений Соглашения,

Получатель может доказать, что она находилась в его распоряжении или была зафиксирована в его документах до ее получения от Передающей Стороны и не была предварительно получена Получателем от Передающей Стороны или любой третьей стороны, связанной обязательством неразглашения такой информации;

разглашается Получателем на основе предварительного письменного разрешения Передающей Стороны с указанием, что данная информация не является Конфиденциальной Информацией.

легально получена Получателем от третьей стороны без ограничения и без нарушения настоящего Соглашения;

не может быть отнесена к Конфиденциальной Информации в соответствии с действующим законодательством РФ.

(Е) Термин «Представитель» означает любое должностное лицо или сотрудника Получателя, уполномоченного Получателем конфиденциальной информации на доступ к такой информации.

(Ж) «Взаимозависимое лицо» означает, применительно к любому лицу, любое физическое или юридическое лицо, которое прямо или косвенно контролируется данным лицом, контролирует данное лицо или находится под общим контролем с данным лицом. Для целей данного определения «контроль» (включая все производные значения «контролирующий», «контролируемый», «под общим контролем») применительно к любому юридическому лицу, означает наличие полномочий (прямых или косвенных) давать указания или способствовать даче указаний по управлению или выработке политики такого юридического лица, либо посредством контроля над голосующими акциями/ценными бумагами, либо в соответствии с Соглашением, либо другим путем. Для физических лиц к Взаимозависимым лицам относятся также лица, связанные между собой семейными узами или находящиеся между собой в служебной зависимости.

**2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПО СОХРАНЕНИЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

(А) Получатель может предоставлять доступ к Конфиденциальной Информации только своим сотрудникам, имеющим обязательство о неразглашении конфиденциальной информации в трудовом договоре. В порядке исключения доступ к Конфиденциальной Информации может быть предоставлен также работнику, в трудовом договоре которого отсутствует такое положение, но с которого взята подписка о неразглашении данной Конфиденциальной информации.

(Б) Получатель должен разрешать изучение Конфиденциальной Информации только тем своим Представителям, которым необходимо иметь доступ к Конфиденциальной Информации для достижения цели предоставления Конфиденциальной Информации; и не должен допускать изучения Конфиденциальной Информации такими лицами до тех пор, пока они не ознакомятся с обязательствами Получателя сохранять конфиденциальность в соответствии с Соглашением.

(В) Получатель обязан (i) постоянно сохранять в тайне, не раскрывать и не разглашать никакую Конфиденциальную Информацию, (ii) принять для обеспечения сохранности Конфиденциальной Информации меры, не меньшие, чем те, которые Получатель принимает для обеспечения сохранности своей собственной Конфиденциальной информации.

Получатель в частности соглашается с тем, что в соответствии с настоящим пунктом 2(В) запрещается разглашение информации Представителям любых Взаимозависимых с ним лиц (п. 1(Ж)) до тех пор, пока такое Взаимозависимое лицо не подпишет со Стороной-2 соглашение, аналогичное данному Соглашению.

(Г) Получатель несет полную имущественную ответственность за невыполнение своих обязательств по Соглашению в соответствии с положениями Соглашения и законодательства России.

(Д) Получатель, а также его Представители, имеющие доступ к Конфиденциальной Информации, должны использовать Конфиденциальную Информацию исключительно для достижения цели предоставления Конфиденциальной Информации и не использовать ее для каких-либо других целей.

(Е) Получатель должен допускать изготовление копий, выписок, служебных записок или иных документов (в том числе – составленных с помощью механических или электронных средств), относящихся к Конфиденциальной Информации, только в пределах, обоснованно необходимых для достижения цели предоставления Конфиденциальной Информации, а также должен обеспечить достоверный учет всех копий и мест, где они содержатся.

(Ж) По письменному запросу Передающей Стороны (который может быть сделан в любое время), и без ущерба каких-либо других прав Передающей Стороны, Получатель обязан:

в случае, если носители Конфиденциальной Информации являются собственностью Получателя – уничтожить данные носители до степени невозможности восстановления Конфиденциальной Информации или удалить данную информацию с таких носителей до степени невозможности восстановления;

в случае, если носители Конфиденциальной Информации являются собственностью Передающей стороны - обеспечить возвращение Передающей Стороне всех таких носителей.

В каждом таком случае Получатель обязан проинформировать Передающую Сторону о выполнении своих обязанностей в письменном виде.

Срок исполнения Получателем своих обязанностей по настоящему пункту 3 (три) календарных дня.

(З) Ни одна из Сторон не будет разглашать факт существования Соглашения без предварительного согласия другой Стороны.

(И) Следующая оговорка действует в отношении подпункта (ii) раздела 1 «Определения». В случае, если Получатель получит информацию от Передающей стороны с пометкой «Конфиденциальная Информация», и данная информация ранее находилась в его распоряжении, он обязан сообщить Передающей стороне о данном факте. Такая информация, тем не менее, считается конфиденциальной с момента предоставления Передающей стороной Получателю уведомления о конфиденциальном характере данной информации.

(К) Следующая оговорка действует в отношении подпункта (iv) раздела 1 «Определения». В случае, когда та или иная информация легально получена Получателем от третьей стороны без ограничения и без нарушения настоящего Соглашения, такая информация, тем не менее, считается конфиденциальной с момента предоставления Передающей Стороной Получателю уведомления о конфиденциальном характере данной информации.

(Л) Если Передающая сторона предоставляет не конфиденциальную информацию Получателю, то Получатель не имеет права в одностороннем порядке объявлять и/или считать данную информацию конфиденциальной информацией.

(М) Конфиденциальная информация, передаваемая между Сторонами, должна быть защищена от доступа третьих лиц в момент её передачи с помощью соответствующих и адекватных средств защиты: упаковки, доставки курьером или электронных средств защиты информации (криптографии).

(Н) Получающая сторона обязана обеспечить защищенную обработку Конфиденциальной информации на технических средствах, не включенных в сеть Интернет, доступ к которым осуществляется только авторизованным пользователям.

(О) Получающая сторона обязана обеспечить надежное хранение информации не позволяющее получить доступ к ней неавторизованным лицам, в том числе вне рабочего времени.

(П) При обнаружении фактов разглашения конфиденциальной информации третьим лицам Получатель незамедлительно должен проинформировать Передающую сторону о данных фактах и предпринятых мерах по уменьшению ущерба.

**3. ОГРАНИЧЕНИЕ ПРАВ**

(А) Получатель признает, что у него нет права требовать от Передающей Стороны предоставления ему какой-либо Конфиденциальной Информации, или без согласия Передающей Стороны получать Конфиденциальную Информацию Передающей Стороны от любой третьей стороны, и что у него нет претензий к Передающей Стороне в связи с невозможностью предоставления Передающей Стороной какой-либо Конфиденциальной Информации, в том числе и по причине расторжения настоящего Соглашения.

(Б) Получатель признает, что ни Передающая Сторона, ни кто-либо из взаимозависимых с ее акционерами лиц, а также никто из ее полномочных Представителей не дает никаких заверений или гарантий полноты любой Конфиденциальной Информации, и что ни Передающая Сторона, ни кто-либо из ее Представителей не имеет обязательств перед Получателем или его Представителями в отношении использования им или ими Конфиденциальной Информации.

**4. МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ**

Передающая сторона оставляет за собой право проводить анализ мер по защите Конфиденциальной информации Получателем. При отказе Получателя представить информацию о мерах по защите Конфиденциальной информации или выявлении недостаточности предпринимаемых мер по защите Конфиденциальной информации, Передающая сторона вправе отказать в предоставлении Конфиденциальной информации или расторгнуть Соглашение или предъявить требование, указанное в пункте 2(Ж).

**5. СРОК**

Соглашение заключается сроком до выполнения всех обязательств Сторонами. Стороны обязаны соблюдать условия данного Соглашения о конфиденциальности в течение 3 (трех) лет после его расторжения или после истечения срока действия настоящего Соглашения в зависимости от того, что наступит позднее.

Условия Соглашения действительны также при реорганизации какой-либо из Сторон – для её правопреемников, при ликвидации одной из Сторон – для другой Стороны.

**6. УВЕДОМЛЕНИЯ**

Все уведомления в соответствии с Соглашением должны быть совершены в письменной форме и отправлены курьерской службой с доставкой на следующий день, факсимильной связью (с письменным подтверждением получения), заказным письмом с уведомлением о вручении, по адресам, указанным в настоящем Соглашении, либо посредством электронной почты, на адреса, указываемые Сторонами дополнительно, или по любому адресу, о котором соответствующая сторона уведомила заранее. Датой вручения считается день, следующий за днем, когда уведомление было передано или отправлено. Передача Конфиденциальной информации по каналам общего пользования (в том числе сеть Интернет) без использования надежных средств защиты информации запрещена.

**7. ВОЗМЕЩЕНИЕ УБЫТКОВ И КОМПЕНСАЦИЯ**

Сторона, не исполнившая свои обязательства, взятые по настоящему Соглашению, обязана возместить другой Стороне убытки, причиненные разглашением или неправомерным использованием Конфиденциальной информации. Убытки возмещаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**8. ПЕРЕДАЧА**

Ни одна из Сторон не может передавать или иным образом уступать, полностью или частично, свои права и обязанности по данному Соглашению без предварительного письменного согласия на это другой стороны.

**9. ДЕЛИМОСТЬ**

Все и каждое из положений, содержащихся в данном Соглашении, должны рассматриваться как отдельное и независимое положение, а признание какого-либо положения данного Соглашения незаконным или неприменимым не может отражаться на законности или применимости других условий Соглашения.

**10. ЦЕЛОСТНОСТЬ СОГЛАШЕНИЯ**

Настоящее Соглашение подписано в подтверждение полного согласия сторон в отношении его предмета и заменяет все ранее письменно или устно достигнутые договорённости, соглашения и обязательства сторон по предмету настоящего Соглашения. Все приложения, дополнения и изменения к настоящему Соглашению будут являться его неотъемлемой частью и иметь юридическую силу, если они будут выполнены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

**11. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО**

(А) Правом, применимым к настоящему Соглашению, является право России.

(Б) Споры и разногласия, возникающие в результате исполнения Сторонами взятых на себя обязательств, разрешаются путем переговоров.

(В) В случае недостижения согласия между Сторонам путем переговоров, спор передается на рассмотрение в соответствующий суд.

**12. ПОДПИСИ СТОРОН:**

**6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ИНСАЙДЕРСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

6.1. Под конфиденциальной понимается любая информация (в том числе информация, составляющая коммерческую тайну Заказчика) технического, коммерческого, финансового характера прямо или косвенно относящаяся к взаимоотношениям Заказчика и Исполнителя, не опубликованная в открытой печати или иным образом не переданная для свободного доступа, и ставшая известной сторонам в ходе выполнения настоящего Договора (Заказов к нему) или предварительных переговоров о его заключении.

6.2. Стороны обязуются не разглашать третьим лицам конфиденциальную информацию и не использовать её любым другим образом, кроме как для выполнения задач по настоящему Договору. Стороны обязуются предпринять все необходимые меры для предотвращения разглашения конфиденциальной информации его сотрудниками, в том числе и после их увольнения.

6.3. Предпринятые каждой стороной меры по предотвращению разглашения конфиденциальной информации должны быть не меньшими, чем меры, предпринимаемые другой стороной по предотвращению разглашения собственной информации, считаемой ею конфиденциальной. Иные условия о конфиденциальности установлены в Соглашении о конфиденциальности (Приложение №3).

6.4. Исполнитель не вправе разглашать или иным образом использовать информацию о Заказчике и его аффилированных лицах, их деятельности, ценных бумагах Заказчика и его аффилированных лицах, которая не является общедоступной («инсайдерская информация»), и которая стала известной ему в результате реализации прав и исполнения обязанностей по настоящему договору.

6.5. Исполнитель не вправе самостоятельно совершать сделки или давать кому-либо поручение (указание) о совершении сделок с ценными бумагами Заказчика или его аффилированных лиц на основе инсайдерской информации.

6.6. Исполнитель не вправе передавать кому-либо инсайдерскую информацию, за исключением случаев передачи инсайдерской информации третьим лицам в процессе реализации прав и выполнения Исполнителем обязанностей по настоящему Договору при условии наличия письменного согласия Заказчика на такую передачу.

6.7. Разглашение и передача инсайдерской информации третьим лицам в процессе исполнения настоящего Договора должны осуществляться Исполнителем исключительно в случаях, предусмотренных настоящим договором, и в пределах, необходимых для реализации прав и выполнения обязанностей, предусмотренных настоящим Договором, и в порядке, предусмотренном действующим законодательством и внутренними документами Заказчика.

6.8. Исполнитель не вправе использовать инсайдерскую информацию в целях, не отвечающих целям реализации прав и исполнения обязанностей по настоящему Договору, в том числе использовать инсайдерскую информацию в своих интересах, и в интересах третьих лиц, включая (но не ограничиваясь):

- осуществление торговли на основании инсайдерской информации;

- рекомендации третьим лицам о покупке, продаже, сохранении ценных бумаг Заказчика на основании инсайдерской информации;

- передачу инсайдерской информации третьим лицам за вознаграждение или без вознаграждения;

- публикацию или распространение инсайдерской информации иным образом.

6.9. Заказчик может потребовать от Исполнителя, виновного в неправомерном использовании и распространении инсайдерской информации, возмещения в полном размере убытков, причиненных Заказчику указанными неправомерными действиями.

Приложение №5

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от "\_\_" \_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

**Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации**

г. \_\_\_\_\_\_\_ \_\_ \_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем **“Раскрывающая сторона”,** в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_., действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем **“Принимающая сторона”**, с другой стороны, а вместе именуемые Стороны, заключили настоящее соглашение о неразглашении информации о нижеследующем:

Статья 1.

1.1. В настоящем Соглашении термин «Конфиденциальная информация» означает любую информацию, представленную в письменном, устном, электронном или ином другом виде и относящуюся к предмету заключенного между Сторонами Договора от \_\_\_ \_\_\_\_ 20\_\_\_ года №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(далее - «Договор»), к хозяйственно-коммерческой деятельности или техническим возможностям Раскрывающей стороны и/или ее контрагентов, персональным данным работников Раскрывающей стороны и/или ее контрагентов, а также к изделиям, услугам, фактическим и аналитическим данным, заключениям и материалам, элементам новейших технологий и технических решений (так называемым ноу-хау), включая, но не ограничиваясь, заметки, документацию и переписку, кроме информации, которая в соответствии с действующим законодательством и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации не может быть отнесена к Конфиденциальной информации.

Статья 2.

2.1. Принимающая сторона обязуется обеспечить хранение всей Конфиденциальной информации в секрете и не раскрывать её любым другим лицам, за исключением случаев, когда обязанность такого раскрытия установлена требованиями Договора и/или закона, и/или вступившим в законную силу судебным решением.

Информация, запрашиваемая уполномоченными на то государственными органами в пределах их компетенции, может быть выдана только тогда, когда обязанность по ее раскрытию прямо установлена законом, и при условии, что Принимающая сторона предварительно уведомит Раскрывающую сторону о поступившем запросе, который должен быть оформлен в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ. Уведомление должно быть представлено Раскрывающей стороне в письменном виде и содержать указание на положение закона, в силу которого Принимающая сторона обязана представить информацию, а также все необходимые характеристики требуемой информации.

2.2. Конфиденциальная информация, подлежащая раскрытию Принимающей стороне в соответствии и на условиях, определенных настоящим Соглашением, может быть раскрыта уполномоченным сотрудникам Принимающей стороны на основании списков, подписанных руководителем Принимающей стороны.

2.3. Для защиты Конфиденциальной информации Принимающая сторона должна принимать меры предосторожности, определенные настоящим Соглашением, обычно используемые для защиты такого рода информации в существующем деловом обороте. Однако если в организации Принимающей стороны используются меры защиты информации, обеспечивающие уровень ее защиты выше, чем тот, который является обычным для сложившихся условий делового оборота, то, соответственно, Принимающая сторона обязана использовать в отношении защиты Конфиденциальной информации, обычно используемые ей меры защиты.

2.4. При условии выполнения требований п. 2.3. настоящей статьи Соглашения Принимающая сторона не должна нести ответственность за раскрытие Конфиденциальной информации в следующих случаях:

а) если раскрытие Конфиденциальной информации произошло при наличии предварительного согласия Раскрывающей стороны, оформленного в письменном виде;

б) если раскрытие Конфиденциальной информации произошло в соответствии с актом государственного (включая местного) органа власти или суда, с учетом положений п.2.1. настоящего Соглашения.

2.4.1. Принимающая сторона обязана незамедлительно сообщить Раскрывающей стороне о допущенном Принимающей стороной, либо ставшем ей известном факте разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании конфиденциальной информации третьими лицами.

2.5. Принимающая сторона безусловно и окончательно гарантирует, что она в соответствии с условиями Договора, будет:

а) раскрывать любым физическим и юридическим лицам Конфиденциальную информацию только на условиях, определенных в п.п. 2.1, 2.2 настоящего Соглашения;

б) снимать с любых материальных носителей, на которых хранится представленная ей Конфиденциальная информация, только такое количество копий, которое обусловлено необходимостью надлежащего исполнения своих договорных обязательств перед другой Стороной.

2.6. Все материальные носители, на которых записана Конфиденциальная информация, представленные Принимающей стороне в соответствии с настоящим Соглашением, а также любые снятые с них копии являются собственностью Раскрывающей стороны, и подлежат возврату и/или уничтожению Принимающей стороной в соответствии с указаниями Раскрывающей стороны. Если Конфиденциальная информация копируется на принадлежащие Принимающей стороне материальные носители, то Раскрывающая сторона имеет право дать Принимающей стороне указание об удалении с этих материальных носителей информации, или об уничтожении данных материальных носителей, если удаление с них Конфиденциальной информации невозможно.

Статья 3.

3.1. Принимающая сторона несет ответственность за действия всех лиц, которым Принимающая сторона представила доступ в рамках выполнения работ по Договору, приведшие к разглашению Конфиденциальной информации любой третьей стороне.

3.2. В случае разглашения Конфиденциальной информации третьим лицам Принимающей стороной без получения письменного разрешения на такое разглашение Принимающая сторона обязана возместить Раскрывающей стороне причиненные убытки в полном объеме.

Статья 4.

4.1. Раскрывающая сторона вправе осуществлять контроль обеспечения Принимающей стороной сохранности переданной ей Конфиденциальной информации, используя для этого способы, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

Статья 5.

5.1. Стороны обязуются добросовестно мирным путем разрешать все претензии, споры, противоречия или разногласия, которые могут возникнуть между ними в отношении или в связи с неисполнением, нарушением данного Соглашения, однако, если Стороны окажутся не в состоянии достичь согласия, то все претензии, споры, противоречия и разногласия подлежат урегулированию в порядке, установленном для урегулирования споров Договором.

Статья 6.

6.1. Передача Конфиденциальной информации (в т.ч. со сведениями, содержащими коммерческую тайну) на бумажных и машинных носителях (дискетах, компакт-дисках и иных носителях) осуществляется любым из следующих способов:

6.1.1. пересылка заказной почтой в порядке, установленном у Раскрывающей и Принимающей Сторон соответственно;

6.1.2. через курьеров Сторон.

6.2. Пересылка между Сторонами корреспонденции (информации) в электронном виде (кроме информации, содержащей коммерческую тайну, и иных конфиденциальных сведений), предусмотренной заключенным между Сторонами Договором, может осуществляться средствами электронной почты, по взаимному согласованию сторон.

6.3. Пересылка между Принимающей стороной и третьими лицами информации, касающейся предмета Договора, в электронном виде может осуществляться при письменном согласовании с Раскрывающей стороной.

6.4. Пересылка корреспонденции с Конфиденциальной информацией, с использованием средств электронной почты и/или факсимильной связи допускается только по защищенным криптографическими средствами каналам связи или в рамках защищенной корпоративной компьютерной сети Раскрывающей стороны.

6.5. Каждая Сторона примет все доступные ей меры по предотвращению заражения компьютерными вирусами информации, передаваемой на машинных носителях (дискетах, компакт-дисках и т.п. носителях), в отправляемых в электронном виде документах и рабочих материалах, в сообщениях электронной почты (в т.ч. во вложенных файлах).

6.6. В случае, когда подлежащие передаче документы на бумажных и машинных носителях содержат коммерческую тайну, обязательно проставление на них соответствующего ограничительного грифа с указанием обладателя информации и его местонахождения (адреса).

Статья 7.

7.1. Настоящее Соглашение не предусматривает какое-либо предоставление прав интеллектуальной собственности, включая авторские права, товарные знаки, а также право на изготовление, заказа на изготовление, использование или продажу конфиденциальной информации.

7.2. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания и является неотъемлемой частью Договора.

7.3. Настоящее Соглашение составлено в 2-х (двух) подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Принимающая сторона:** |  | **Раскрывающая сторона:** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** |
| м.п. |  | м.п. |

# **ПРАВИЛА ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПРИОРИТЕТА ПРОБЛЕМ**

# **И УРОВНЕЙ ВМЕШАТЕЛЬСТВА**

*Критерии определения приоритета проблем:*

***Приоритет 1:***

УЦ Заказчика, на которые распространяется действие настоящего Договора, в значительной степени не работоспособно, что оказывает серьезное воздействие на бизнес Заказчика. Нормальная работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика. Исполнитель и Заказчик готовы использовать значительные ресурсы в течение полного рабочего дня.

***Приоритет 2:***

Производительность УЦ Заказчика, на которые распространяется действие настоящего Договора, значительно уменьшилось. Работоспособность ухудшилась, но большинство функций сохранено.

***Приоритет 3:***

Заказчику необходима консультация о возможностях, параметрах, конфигурации, инсталляции, совместимости и т.п. программных средств.

*Определение уровней вмешательства персонала Исполнителя:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Время** | **Приоритет 1** | **Приоритет 2** | **Приоритет 3** |
| 1 час | Специалист отдела технического сопровождения | Специалист отдела технического сопровождения | Специалист отдела технического сопровождения |
| 4 часа | Руководитель отдела технического сопровождения  | Специалист отдела технического сопровождения | Специалист отдела технического сопровождения |
| 8 часов | Техническийдиректор | Руководитель отдела технического сопровождения | Специалист отдела технического сопровождения |
| 24 часа | Генеральный директор | Техническийдиректор | Руководитель отдела технического сопровождения |
| 48 часов |  | Генеральный директор | Техническийдиректор |
| 96 часов |  |  | Генеральный директор |