

ДОГОВОР №

г. Минск

2025 г.

_____, именуемое в дальнейшем «Поставщик», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и открытое акционерное общество «Белорусский межбанковский расчетный центр», именуемое в дальнейшем «Покупатель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1 Поставщик в соответствии с условиями Договора обязуется поставить и передать в собственность Покупателя оборудование межсетевого экранирования FortiGate 1101E (далее – Оборудование) согласно Спецификации (Приложение 1 к настоящему Договору), Техническим характеристикам (Приложение 2 к настоящему Договору), оказать техническую поддержку Оборудования согласно Параметрам и уровню технической поддержки (Приложение 3 к настоящему Договору).

1.2. Поставщик подтверждает, что он действует в пределах прав и полномочий, предоставленных ему в соответствии с _____ и гарантирует, что передача в рамках настоящего договора Оборудования не нарушает авторских и иных прав третьих лиц. Оборудование на момент передачи его Покупателю не заложено, не арестовано, не является предметом исков третьих лиц. В ином случае Поставщик обязуется возместить Покупателю все убытки, включая упущенную выгоду, причиненные Покупателю, в связи с предъявлением третьими лицами требований о неправомерном использовании поставленного по настоящему Договору Оборудования.

2. СРОКИ, ПОРЯДОК ПОСТАВКИ И ПРИЕМКА ОБОРУДОВАНИЯ. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

2.1. Поставщик гарантирует, что Оборудование поставляется новым в оригинальной неповрежденной упаковке компании-производителя, не бывшем в употреблении, ремонте, не восстановленным, в Оборудовании не осуществлялась замена составных частей, не восстанавливались потребительские свойства, а также Оборудование свободно от прав третьих лиц. Качество поставляемого Оборудования должно соответствовать требованиям, установленным заводом-изготовителем.

Оборудование предоставления сетевых сервисов должно иметь сертификат соответствия требованиям Технического регламента Республики Беларусь «Информационные технологии. Средства защиты информации. Информационная безопасность» (ТР 2013/027/ВУ).

2.2. Оборудование поставляется не позднее 150 (ста пятидесяти) календарных дней от даты подписания настоящего Договора обеими Сторонами.

2.3. Датой поставки Оборудования считается дата подписания обеими Сторонами товарно-транспортной (товарной) накладной. Поставка, транспортировка, погрузка/разгрузка Оборудования осуществляется силами и за счет Поставщика на склад (до места установки) Покупателя по адресу: г. Минск, ул. Кальварийская. 7.

2.4. Поставка и передача Оборудования производится в рабочее время, установленное у Покупателя (с 8.30 до 17.30 часов – понедельник-четверг, с 8.30 до 16.15 часов - пятница, перерыв 12.30-13.15 часов понедельник-пятница).

2.5. Оборудование принимается по количеству – согласно товарной (товарно-транспортной) накладной, по качеству - согласно условиям Договора и в соответствии с Положением о приемке товаров по количеству и качеству, утвержденным постановлением

Совета Министров Республики Беларусь от 03.09.2008 № 1290 «Об утверждении положения о приемке товаров по количеству и качеству».

2.6. Право собственности, риск случайной гибели или порчи Оборудования переходит от Поставщика к Покупателю с момента разгрузки Оборудования на складе Покупателя, и подписания обеими Сторонами товарной (товарно-транспортной) накладной.

2.7. Поставка Оборудования сопровождается передачей Покупателю следующих документов:

товарно-транспортная (товарная) накладная;

гарантийный талон;

заверенные Поставщиком копии документов, подтверждающие законность ввоза Оборудования в Республику Беларусь;

заверенная Поставщиком копия сертификата соответствия Оборудования требованиям Технического регламента Республики Беларусь «Информационные технологии. Средства защиты информации. Информационная безопасность» (ТР 2013/027/ВУ).

2.8. Срок гарантии на Оборудование - _____ (_____) месяцев со дня поставки Оборудования на склад Покупателя. В случае устранения недостатков в Оборудовании в период гарантийного срока, этот срок продлевается на время, в течение которого Оборудование не использовалось из-за обнаруженных недостатков.

2.9. Срок предоставления технической поддержки – 12 (двенадцать) месяцев с даты ввода Оборудования в эксплуатацию, о чем Покупатель уведомляет Поставщика.

Обращения Покупателя по технической поддержке Оборудования оформляются заявками и направляются в организованный Поставщиком Сервисный центр (Центр технической поддержки). Техническая поддержка оказывается как дистанционно, так и на территории Покупателя по адресу г. Минск, ул. Кальварийская, 7.

Поставщик обеспечивает работу Сервисного центра (Центра технической поддержки) на условиях и в порядке, определенными Параметрами и уровнем технической поддержки (Приложении 3 к Договору).

Поставщик принимает заявки о наличии проблемы по телефонам: _____, по электронному адресу: _____, и/или через портал технической поддержки _____.

В случае изменения канала обмена информацией или источника получения обновлений, Стороны обязуются передать в письменной форме новый список каналов обмена информацией или источник получения обновлений в течение 2 (двух) рабочих дней до момента изменения. Заключение дополнительного соглашения к договору в данном случае не требуется.

По результатам оказания технической поддержки за отчетный месяц, Поставщик ежемесячно в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным месяцем, представляет Покупателю технический Акт сдачи-приемки, подтверждающий соответствие заявленным параметрам и удовлетворяющий уровню технической поддержки, указанным в Приложении 3 к Договору.

Покупатель в течение 5 (пяти) рабочих дней подписывает Акт сдачи-приемки или направляет Исполнителю мотивированный отказ от его подписания.

2.10. Предоставляемые обновления программного обеспечения полностью соответствуют обновлениям от производителя. Доступ к ресурсу технической поддержки Оборудования от его производителя обеспечивает Поставщик. Источником получения обновлений при оказании технической поддержки, указанных в Приложении 3 Договора является <ftp://XX.XX.XX.XXX> (или иной ресурс).

2.11. При невозможности предоставления Поставщиком Покупателю технической поддержки от производителя полностью или частично в соответствии со Спецификацией (Приложение 1), Техническими характеристиками (Приложение 2), Параметрами и уровнем технической поддержки (Приложение 3), Стороны в 10-дневный срок составляют акт о

невозможности и досрочном прекращении оказания технической поддержки, который подписывается обеими Сторонами.

3. СТОИМОСТЬ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Общая сумма настоящего Договора сформирована в результате проведения _____, и составляет _____, _____ (_____) белорусских рублей _____ копеек, в том числе НДС по ставке ____% _____, _____ (_____) белорусских рублей _____ копеек.

3.2. Покупатель обязуется произвести оплату стоимости Оборудования с его технической поддержкой, указанной в пункте 1.1 настоящего Договора, в течение 10 (десяти) банковских дней с даты поставки Оборудования на основании товарно-транспортной (товарной) накладной.

3.3. Расчеты по настоящему Договору осуществляются в белорусских рублях в безналичном порядке путем перечисления Покупателем денежных средств на расчетный счет Поставщика. Валюта платежа – белорусский рубль.

3.4. Источник финансирования – собственные средства Покупателя.

3.5. Общая стоимость настоящего Договора является окончательной и не подлежит изменению на весь срок действия Договора.

4. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

4.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

4.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Стороны не могут оказать влияние и за возникновение которых не несут ответственности (например, землетрясения, наводнения, пожары и др.). К обстоятельствам, освобождающим Стороны от ответственности, относятся также объявленные или фактические военные действия, гражданские беспорядки, блокада, эмбарго, забастовки (за исключением забастовок персонала Сторон).

4.3. Стороны исполняют свои обязательства независимо от введения санкций, иных схожих по правовой природе ограничительных мер (далее – санкции), которые могут прямо или косвенно влиять на возможность исполнения Сторонами настоящего Договора. Введенные санкции не рассматриваются Сторонами как форс-мажор (обстоятельства непреодолимой силы), и Стороны обязаны исполнять свои обязательства независимо от введенных санкций. Каждая из Сторон обязана незамедлительно представить другой Стороне информацию, связанную с введенными в отношении ее санкциями с приложением подтверждающих документов.

4.4. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана в течение 10 (десяти) дней в письменной форме информировать другую Сторону о наступлении подобных обстоятельств. Обстоятельства непреодолимой силы должны быть подтверждены документами компетентных государственных органов Республики Беларусь.

4.5. Сторона, которая не может из-за обстоятельств непреодолимой силы выполнить обязательства по настоящему Договору, должна приложить все усилия к тому, чтобы как можно скорее выполнить взятые на себя обязательства.

4.6. После прекращения действия указанных обстоятельств, Сторона обязана в течение 10 (десяти) дней сообщить об этом другой Стороне в письменной форме, указав при этом срок, к которому предполагается выполнить обязательства.

4.7. В случае не направления или несвоевременного направления уведомлений, предусмотренных пунктами 5.4 и 5.6 настоящего Договора, Сторона не вправе ссылаться

на обстоятельства непреодолимой силы, как освобождающие от ответственности условия и обязуется возместить другой Стороне причиненные этим убытки.

4.8. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

4.9. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более двух месяцев, то каждая Сторона имеет право расторгнуть настоящий Договор и обязуется возвратить все полученное ей по Договору, либо произвести расчеты за фактически выполненные обязательства.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

5.1. В случае нарушения Поставщиком сроков поставки Оборудования в соответствии с пунктом 2.2 настоящего Договора Поставщик обязуется уплатить Покупателю неустойку (пеню) в размере 0,15% от суммы Договора за каждый день просрочки, а также штраф в размере 10% от стоимости Оборудования.

5.2. В случае нарушения Покупателем сроков оплаты в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Договора, Покупатель обязуется уплатить Поставщику неустойку (пеню) в размере 0,15% от неоплаченной в срок суммы за каждый день просрочки платежа.

5.3. За нарушение обязательств, определенных в Параметрах и уровне технической поддержки (Приложение 3 к Договору), Поставщик уплачивает Покупателю неустойку в виде штрафа в размере 10 (десяти) базовых величин за каждый случай нарушения обязательств. Размер базовой величины определяется на день уплаты штрафа.

5.4. В случае невозможности оказания технической поддержки в соответствии с пунктом 2.11 Договора Покупатель вправе потребовать от Покупателя уплаты штрафа в размере 3 (трех) базовых величин за каждый случай неоказания технической поддержки. Штраф уплачивается в белорусских рублях исходя из размера базовой величины, установленной в Республике Беларусь на дату оплаты.

5.5. За поставку Оборудования ненадлежащего качества Поставщик уплачивает Покупателю штраф в размере 100 базовых величин. Размер базовой величины определяется на день уплаты штрафа. Поставщик освобождается от ответственности за поставку Оборудования ненадлежащего качества в случае замены такого Оборудования Оборудованием надлежащего качества, соответствующего условиям настоящего Договора, в срок, установленный Сторонами.

5.6. Уплата штрафных санкций (штрафа, пени) не освобождает Стороны от надлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору.

5.7. В случаях, не предусмотренных настоящим Договором, Стороны несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

5.8. Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь за нарушение коммерческой, банковской тайны, а также раскрытие конфиденциальной информации.

5.9. Все спорные вопросы, возникающие между Сторонами в отношении толкования и исполнения настоящего Договора, подлежат по возможности разрешению путем переговоров.

5.10. В случае если Стороны не смогут прийти к взаимному соглашению, то все спорные вопросы подлежат разрешению в порядке, определенном законодательством Республики Беларусь в экономическом суде г. Минска. Соблюдение досудебного (претензионного) порядка урегулирования споров Стороны признают обязательным. Срок рассмотрения предъявленных претензий составляет 10 (десять) рабочих дней со дня получения претензии.

5.11. Поставщик обязуется возместить Покупателю все убытки, включая упущенную выгоду, причиненные Покупателю, в связи с предъявлением к нему требований, претензий правообладателем, третьими лицами о неправомерном использовании Оборудования, а также всех компонентов программного обеспечения, полученных в период срока технической поддержки Оборудования.

6. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

6.1 Стороны подтверждают, что им известны требования законодательных и иных нормативных правовых актов Республики Беларусь о противодействии коррупции (далее — антикоррупционные требования). Стороны обязуются обеспечить соблюдение антикоррупционных требований и несовершение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора.

6.2. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта.

6.3. В случае нарушения одной Стороной обязательств воздерживаться от коррупционных действий и (или) неполучения другой Стороной в десятидневный срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет с приложением документов, подтверждающих данный факт, другая Сторона вправе отказаться от настоящего Договора в одностороннем порядке, направив соответствующее письменное уведомление первой Стороне.

6.4. Сторона, нарушившая антикоррупционные требования и (или) не обеспечившая несовершение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора, обязана возместить другой Стороне возникшие у нее в результате этого убытки. Порядок возмещения убытков определяется действующим законодательством Республики Беларусь.

7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

7.1. Стороны будут руководствоваться соглашением о взаимоотношениях в вопросах конфиденциальности, авторских прав и прав промышленной собственности, безопасности от _____, заключенного между Сторонами, и примут все необходимые и разумные меры, чтобы предотвратить разглашение полученной в ходе исполнения настоящего Договора конфиденциальной информации третьим лицам.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты подписания его Сторонами и действует до полного выполнения Сторонами своих обязательств.

8.2. Настоящий Договор составлен на ____ (_____) листах в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

8.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору вносятся путем подписания уполномоченными представителями Сторон дополнительных соглашений к настоящему Договору.

8.4. В случаях, не предусмотренных настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.

8.5. Ни одна из Сторон не имеет права передачи своих прав и обязательств по настоящему Договору третьему лицу без письменного на это согласия другой Стороны.

8.6. Неотъемлемой частью настоящего Договора является:

Спецификация (Приложение 1);

Технические характеристики (Приложение 2);

Параметры и уровень технической поддержки (Приложение 3).

10. МЕСТО НАХОЖДЕНИЯ И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Поставщик:

Покупатель:

Открытое акционерное общество
«Белорусский межбанковский расчетный центр»
ул. Кальварийская, 7, 220004, г. Минск,
Республика Беларусь
тел. +375 17 259 14 85
факс +375 17 375 34 03
официальный сайт: www.bisc.by;
e-mail: agreement@bisc.by;
СМДО: Org10841
ответственное подразделение – Управление
защиты информации в корпоративной
информационной системе, тел.; +375 17 378
40 62
правовые вопросы – тел. +375 17 259 14 09,
факс +375 17 373 91 66;
финансовые вопросы – тел. +375 17 259 14
04.
УНП 193002449, ОКПО 501297625000
IBAN BY09 MMBN 3012 0717 8001 0000
0000
в ОАО «Банк Дабрабыт»,
ул. Коммунистическая, 49, пом.1, 220002,
г. Минск, Республика Беларусь
BIC MMBNBY22

_____/_____
«__» _____ 2025

_____/_____
«__» _____ 2025

СПЕЦИФИКАЦИЯ

№	Наименование Оборудования/ гарантии	Адрес поставки	Артикул и(или) код и(или) модель и(или) техническое описание, технические характеристики, лицензии, техническая поддержка, гарантия	Ед. изм.	Кол-во	Отпускная цена без НДС, руб.коп. (BYN)	Сумма без НДС, руб.коп. (BYN)	Сумма НДС (20%), руб.коп. (BYN)	Стоимость с НДС, руб.коп. (BYN)
1.									
2.									

Данная Спецификация является Протоколом согласования договорной цены на Оборудование.

Итого общая стоимость Оборудования составляет _____, __ (_____) белорусских рублей __ копеек, в том числе НДС по ставке 20% в сумме _____, __ (_____) белорусских рублей __ копеек.

Поставщик:

Покупатель:

_____/_____

«__» _____ 2025

_____/_____

«__» _____ 2025

ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Тип устройства: оборудование предоставления сетевых сервисов, многофункциональное устройство защиты FortiGate 1101E (далее – оборудование) или аналог.

Оборудование должно соответствовать следующим техническим требованиям:

- не менее 2-х портов QSFP+ с аппаратным ускорением 40 GE;
- не менее 4-х портов с аппаратным ускорением 25 GE SFP28 / 10 GE SFP+ / GE SFP;
- не менее 4-х портов с аппаратным ускорением 10 GE SFP+ / SFP GE;
- не менее 8 портов с аппаратным ускорением GE SFP;
- не менее 16 портов GE RJ45;
- не менее 2-х портов GE RJ45 Management / порты HA;
- наличие USB порта (клиент/сервер);
- наличие консольного порта;
- наличие 2-х портов SFP (SX 1 GE), входящих в комплект приёмопередатчик;
- наличие 2-х твердотельных дисков встроенной памяти емкостью не менее 480 Гб;
- пропускная способность IPS не менее 12,5 Гбит/с;
- пропускная способность NGFW не менее 9,8 Гбит/с;
- пропускная способность системы защиты от угроз не менее 7,11 Гбит/с;
- пропускная способность межсетевого экрана IPv4 (1518 / 512 / 64 байт, UDP) соответственно не менее 80 / 80 / 45 Гбит/с;
- пропускная способность брандмауэра IPv6 (1518 / 512 / 86 байт, UDP) соответственно не менее 80 / 80 / 45 Гбит/с;
- задержка брандмауэра (64 байт, UDP) не более 2,76 мс;
- пропускная способность межсетевого экрана (пакетов в секунду) не менее 67,5 млн. пакетов в секунду;
- параллельных сеансов (TCP) не менее 8 миллионов;
- новых сеансов/сек (TCP) не менее 500,000;
- политик брандмауэра не менее 100,000;
- пропускная способность IPsec VPN (512 байт) не менее 48 Гбит/с;
- туннелей IPsec VPN с межшлюзовой сетью не менее 20,000;
- туннели IPsec VPN от клиента до шлюза не менее 100,000;

Поставщик:

Покупатель

пропускная способность SSL-VPN не менее 8,4 Гбит/с;
 одновременные пользователи SSL-VPN (рекомендуется максимум, туннельный режим) 10,000;
 пропускная способность при проверке SSL (IPS, avg. HTTPS) не менее 10 Гбит/с;
 SSL Inspection CPS (IPS, avg. HTTPS) не менее 6,500;
 параллельная сессия SSL Inspection (IPS, avg. HTTPS) не менее 780,000;
 пропускная способность контроля приложений (HTTP 64K) не менее 26 Гбит/с;
 виртуальные домены (по умолчанию / максимум) 10 / 250;
 максимальное количество поддерживаемых FortiSwitches 196;
 максимальное количество FortiAP (всего/туннель) 4,096 / 2,048;
 максимальное количество маркеров 20,000;
 поддержка установки не менее 2-х устройств в отказоустойчивый кластер в режиме Active-Active, Active-Passive, Clustering;
 форм-фактор: монтаж в стойку 2U;
 2 встроенных источника питания 110-220 В, 50/60 Гц;
 резервный источник питания: в наличии, с горячей заменой;
 комплектация: 2 кабеля питания, крепежные элементы для монтажа в стойку.

Срок гарантии на оборудование не менее 12 месяцев с даты ввода оборудования в эксплуатацию.

Оборудование предоставления сетевых сервисов должно иметь сертификат соответствия требованиям Технического регламента Республики Беларусь «Информационные технологии. Средства защиты информации. Информационная безопасность» (ТР 2013/027/BY).

Оборудование должно быть совместимо с находящимся в эксплуатации у Заказчика FortiGate 1101E для установки в кластер.

Поставщик:

Покупатель:

_____/_____

_____/_____

«__» _____ 2025

«__» _____ 2025

Поставщик:

Покупатель

Параметры и уровень технической поддержки.

Требования к параметрам и уровню локальной технической поддержки для межсетевых экранов предъявляются к следующим услугам, входящим в техническую поддержку:

наличие Web-портал Service desk (далее – Сервисный центр, Центр технической поддержки, ЦТП) (автоматическая регистрация заявок, выделенный менеджер);

Справочно: Web-портал Service desk (Сервисный центр, Центр технической поддержки) – специальное ПО, обеспечивающее коммуникационное взаимодействие сторон по услугам, включая, но не ограничиваясь, оформлением заявок, отслеживанием состояния выполнения заявок и выполнением других действий.

предоставление доступа к услугам сервисного центра Исполнителя;

услуга по обновлению программного обеспечения оборудования Fortigate 1101E (по мере тиражирования производителем) и сопровождение работ по обновлению;

услуга по автоматическому обновлению баз данных сигнатур IPS;

услуга по автоматическому обновлению баз данных сигнатур Advanced Malware Protection;

услуга по автоматическому обновлению баз данных сигнатур Application Control;

консультационная поддержка (по телефону и/или через web-портал технической поддержки, и/или по электронной почте, и/или мессенджер) с целью разрешения технических проблем, настройки, обновления и обслуживания оборудования и ПО FortiGate (проблемы, относящиеся к функционированию, эксплуатации и конфигурации оборудования, а также к поиску и устранению в нем неисправностей).

Требования к параметрам и уровню локальной технической поддержки для межсетевых экранов включают в себя:

Исполнитель должен иметь тестовый стенд с аналогичным или схожим набором оборудования Заказчика для проверки новых версий ПО и предлагаемых изменений конфигурации на стенде перед их применением у Заказчика;

представитель Исполнителя, оказывающий услуги Заказчику, обязан иметь общее представление обо всех вопросах, имеющих отношение к предоставлению услуг и отвечать за качество их оказания;

обслуживание заявок на техническую поддержку в рабочие дни с 9.00 до 18.00;

консультационная поддержка (по телефону и/или через web-портал технической поддержки, и/или по электронной почте, и/или мессенджер) в рабочие дни с 9.00 до 18.00.

Процедура обслуживания заявок:

Открытие заявок осуществляется Заказчиком в режиме 24x7 (по телефону и/или через web-портал технической поддержки, и/или по

Поставщик:

Покупатель

электронной почте, и/или мессенджер).

Время оказания услуг считается со времени регистрации заявки до ее полного закрытия.

Оказание услуг осуществляется в соответствии с параметрами, указанными в таблице №1.

Таблица № 1

Приоритет	Время реакции	Продолжительность решения проблемы	Периодичность информирования заказчика о ходе решения проблемы
Приоритет 1. Критично	≤ 30 мин	не более 6 часов*	1 раз в час
Приоритет 2. Срочно	≤ 1 часа	не более 12 часов	1 раз в 3 часа
Приоритет 3. Некритично	≤ 4 рабочих часов	не более 3 рабочих дней	по запросу Заказчика и по факту решения проблемы
Приоритет 4. Консультация	Следующий рабочий день	не учитывается	по запросу Заказчика

*Время корректируется по итогам выбора исполнителя услуги, согласно предложениям участников.

Оценка приоритета осуществляется согласно таблице № 2.

Таблица № 2

Приоритет	Описание
Критично	Сбой непосредственно влияет на работу компании и несет экономические потери для компании
Срочно	Сбой непосредственно влияет на работу компании и/или может привести к экономическим и репутационным рискам.
Некритично/Консультация	Сбой, который влияет на работу компании, но не влияет на экономические или репутационные риски.

В случае аварийной ситуации со статусом «Критично» Исполнитель должен иметь возможность в нерабочее время оказать услуги Заказчику по телефону, на русском языке и/или на месте установки оборудования.

Поставщик:

Покупатель

По запросу Исполнителя, Заказчик может предоставить дополнительную диагностическую информацию для локализации неисправности или причин некорректной работы оборудования/ программного обеспечения.

По результатам обработки полученной информации Исполнитель по электронной почте направляет Заказчику техническое заключение о характере неисправности.

При неисправности, вызванной ошибкой в работе программного обеспечения оборудования, Исполнитель обязан предоставить Заказчику новую версию ПО (по мере выпуска производителем), устраняющую ошибку в работе и предложить Заказчику рекомендации по временному решению проблемы.

При не предоставлении Исполнителем Заказчику информации о ходе решения проблемы в течение периода, указанного в таблице № 1, заявка считается не выполненной.

Поставщик: « ____ » _____ 2025 г.	Покупатель: « ____ » _____ 2025 г.
--	---

Поставщик:

Покупатель