

ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

**щодо конфіденційності та нерозголошення відомостей,
що становлять комерційну та службову таємницю компаній 4Service Group**

Я, _____,
в період співпраці з компаніями 4Service Group (4Service Holdings GmbH та її афілійованими особами) (далі - «Компанія») і протягом трьох років після закінчення співпраці з Компанією, зобов'язуюсь не розголошувати конфіденційну інформацію, відомості, що становлять службову, комерційну таємницю Компанії та іншу інформацію, яка стала відома мені в ході співпраці з Компанією, її співробітників, клієнтів і ділових партнерів, незалежно від того, з яких джерел ці відомості стали мені відомі.

1. Загальні положення

1.1. Конфіденційна інформація означає будь-яку інформацію, що носить характер комерційної і службової таємниці Компанії, будь-яка документована, так і не документована інформація, відомості, що не є доступними для третіх осіб і мають цінність для Компанії, витік яких здатен завдати будь-якої шкоди Компанії.

1.2. Перелік відомостей, що відносяться до конфіденційної інформації Компанії визначено у Додатку 1 цього Зобов'язання щодо конфіденційності та нерозголошення відомостей, що становлять комерційну та службову таємницю компаній 4Service Group (далі - «Зобов'язання»). Зазначений перелік згідно визначенню «конференційна інформація» не є вичерпаним. Додаток 1 є невід'ємною частиною Зобов'язання.

1.3. Зобов'язання втрачають силу в наступних випадках:

- конфіденційна інформація, відомості, що становлять комерційну та службову таємницю розголошується на вимогу судових / слідчих та інших державних органів у випадках, прямо передбачених чинним законодавством країни громадянства підписанта цього Зобов'язання.
- конфіденційна інформація, комерційна і службова таємниця була розголошена Компанією, клієнтами, підрядниками, партнерами і / або іншими особами та / або будь-яким іншим способом стала загальнодоступною, або з неї було знято статус комерційної таємниці.

2. Мої зобов'язання

2.1. Я, _____,
допущений (-а) до конфіденційної інформації зобов'язуюсь:

- зберігати відому мені конфіденційну інформацію, не передавати і не розголошувати конфіденційну інформацію третім особам в будь-якій формі, не надавати доступ до неї третім особам без дозволу Компанії;
- дотримуватися правил конфіденційності при роботі з електронною інформацією та правил роботи з паперовими носіями конфіденційної інформації;
- інформувати Компанію про втрату конфіденційних документів, спроби несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації, відомостями, що становлять комерційну та службову таємницю, як мною особисто, так і про факти порушення поведінки з конфіденційною інформацією, інформацією, яка становить комерційну та службову таємницю Компанії іншими особами, що мають доступ до такої інформації.
- дотримуватися Кодексу MSPA (Асоціації провайдерів послуг «Таємний покупець») професійних стандартів і етичної поведінки (Додаток 2 цього Зобов'язання).

- не надавати, не брати участь прямо чи опосередковано, особисто або через третіх осіб, послуги будь-якому суб'єкту, конкуруючому з будь-якою діяльністю Компанії протягом всього часу співпраці з Компанією та 5 (п'яти) років після його закінчення.
- не співпрацювати з будь-якою компанією / компаніями (підприємствами, установами, організаціями), які надають послуги «Таємний покупець» і / або ті, які є членами MSPA (Асоціація провайдерів послуги «Таємний покупець»), виключаючи Компанію, протягом всього часу співпраці з компанією та 6-ти місяців після його закінчення.
- вживати всіх розумно можливих заходів для збереження конфіденційності стосовно будь-якої інформації Компанії і вживати всіх заходів для нерозголошення конфіденційної інформації Компанії іншими особами, а також не поширювати відомості, що порочать репутацію Компанії, і інформувати Компанію про подібні факти з боку інших осіб.

2.2. Мене, _____, допущеного (-у) до конфіденційної інформації, попередили, що під час співпраці з Компанією забороняється:

- розголошувати або використовувати конфіденційну інформацію в особистих цілях;
- використовувати для передачі таких відомостей відкриті канали зв'язку, використовувати їх у відкритій листуванні, статтях, виступах;
- вести переговори з питань, що визначені конфіденційною інформацією, в присутності сторонніх осіб і співробітників Компанії, які не мають відношення до цих питань;
- знімати копії з документів або інших носіїв інформації, що містять конфіденційну інформацію, або робити виписки з них, а також використовувати різні технічні засоби для запису відомостей, що містять конфіденційну інформацію.

2.3. Мене також попередили, що вся конфіденційна інформація передана мені Компанією, є і повинна залишитися власністю Компанії. По завершенню співпраці з Компанією, в цілому, а також різних проектів, зокрема я зобов'язуюсь повернути Компанії всі оригінали і копії документів і будь-які носії інформації, що містять конфіденційну інформацію.

3. Відповідальність

3.1. Мене попередили про те, що в разі розголошення мною конфіденційної інформації, як і у разі недотримання мною інших умов даного Зобов'язання, я можу бути притягнутий (-а) до кримінальної та / або адміністративної відповідальності згідно з чинним законодавством Австрії, а також згідно із законодавством країни місцезнаходження юридичної особи, що входить до групи компаній 4Service Group, що безпосередньо взаємодіяла зі мною в процесі співпраці, або згідно законодавству країни, громадянином якої я являюсь.

3.2. Мене попередили про те, що в разі порушення умов цього Зобов'язання, що призвело до негативних наслідків для Компанії, компенсація таких негативних наслідків (завданих збитків) в повному обсязі покладається на мене як на сторону, яка отримала конфіденційну інформацію.

3.3. У випадках, визначених п.3.2. Зобов'язань, я зобов'язуюсь, крім відшкодування заподіяних збитків у повному обсязі, сплатити Компанії штраф у розмірі 10 прожиткових мінімумів за кожний виявлений випадок порушення умов Зобов'язань на момент виявлення такого випадку в Євро або в національній валюті за комерційним курсом на момент здійснення відповідної оплати.

Мене також попередили про те, і я розумію, що обмеження, що накладаються на мене даними Зобов'язанням, мають силу як в період співпраці з Компанією, так і після припинення моєї співпраці з Компанією.

Справжнім я, _____, приймаю рішення про надання моїх персональних даних компанії 4Service Holdings GmbH (4Сервіс Холдінгз ГмбХ), адреса: Теґеттхоффштрассе 7, 1010, м. Відень, Австрія, а також її обробникам, в тому числі Shopmetrics Europe Ltd., з метою спільної співпраці, і даю однозначну згоду на їх обробку з правом передачі третім особам.

Перелік персональних даних, на обробку яких дається однозначна згода: прізвище; ім'я; по-батькові; адреса; паспортні дані: а) вид документа; б) серія та номер документа; в) орган, що видав документ: - найменування; - код; г) дата видачі документа; адреса реєстрації місця проживання; адреса фактичного місця проживання; стать; номер контактного телефону; електронна адреса.

Згода діє безстроково, до її відкликання мною шляхом письмового звернення до Компанії.

Факсимільні копії цих Зобов'язань, так само як і передані по електронній пошті графічні файли, що містять відскановані сторінки цих Зобов'язань, мають юридичну силу оригіналу і вважаються дійсними до моменту отримання оригіналу Зобов'язань Компанією.

З Зобов'язанням ознайомився (-лась), текст зрозумілий, підписано власноруч:

ПІБ: _____

Паспортні дані:

Адреса реєстрації місця проживання: _____

Адреса фактичного місця проживання: _____

Стать: _____

Номер контактного телефону: _____

Електронна адреса: _____

(Підпис, дата)

ДОДАТОК 1

Перелік інформації Компанії, що відноситься до конфіденційної інформації

1. Виробнича діяльність

- 1.1. Інформація про структуру, обсяг та кількість продукції, виробниче обладнання, тип обладнання, фінансові ресурси і персонал.
- 1.2. Інформація про економічну рентабельності діяльності компанії, її доходи та їх розподіл.
- 1.3. Інформація, яка демонструє і показує обсяг закупівель і продажів товарів і послуг; тип бізнес-операцій і угод.
- 1.4. Інформація про витрати компанії.
- 1.5. Інформація про стан технічних і програмних засобів Компанії.

2. Управління

- 2.1. Інформація щодо основних, специфічних і / або особливих методах управління, які використовує Компанія.
- 2.2. Інформація про підготовку і прийняття рішень, доопрацювання та виконання конкретних рішень органів управління та керівництва Компанії щодо комерційних, організаційних, наукових, технічних, виробничих та ін. питань і справ.

3. Планування

- 3.1. Інформація про плани Компанії, які стосуються зростання або зменшення її продукції, а також проектів, програм, їх підготовки і просування, а також техніко-економічних обґрунтувань.
- 3.2. Інформація про інвестиційні плани і плани закупівель і продажів.
- 3.3. Інформація про заплановані маркетингові акції, PR кампаніях.
- 3.4. Інформація про офіційно неоголошених планах, що стосуються нових проектів, підготовки і випуску на ринок нових послуг або продукції.

4. Ринок

- 4.1. Інформація про спрямованість ринкових досліджень, результати ринкових досліджень, оцінці ринку і прогнозування тенденцій його розвитку.
- 4.2. Інформація про ринкової стратегії Компанії.
- 4.3. Інформація про зацікавленість у закупівлі програмних засобів, технологій, послуг і продукції.
- 4.4. Інформація про нову продукцію, послуги, які представлені Компанією на ринок до офіційної презентації цих послуг або продукції.

5. Партнери

- 5.1. Інформація про покупців, субпідрядників, постачальників, клієнтів, партнерів, спонсорів, посередників та інших партнерів Компанії, які знаходяться в ділових відносинах з Компанією так само, як і інформація про конкурентів Компанії, що є недоступним для загального користування (довідкові видання, каталоги, засоби масової інформації та інше).
- 5.2. Інформація про стан розрахунків між Компанією та окремими партнерами.
- 5.3. Інформація про заплановані та існуючих обсягах кредитів Компанії, їх умови і джерела.

6. Переговори

- 6.1. Інформація про цілі, завдання і тактику переговорів з бізнес партнерами.
- 6.2. Інформація про підготовку та результати переговорів з бізнес партнерами.

7. Контракти / Угоди

- 7.1. Інформація про умови комерційних контрактів / угод, які пропонуються, опрацьовуються і виконуються, а також поточний стан платежів по ним.
- 7.2. Інформація про стан конкретних контрактів / угод.

8. Ціни і розрахунки

- 8.1. Інформація про методи і форми розрахунків, ціни і цінової структури, розмір знижок, наданих окремим клієнтам.
- 8.2. Інформація про рівень цін на покупну продукцію і розмір знижок.

9. Тендери, аукціони

- 9.1. Інформація про підготовку компанії і її діяльність під час торгів за тендери, аукціони і їх результати.

10. Технологія

- 10.1. Інформація про цілі, завдання, програмах технологічного розвитку, що стосуються діяльності Компанії.
- 10.2. Інформація про способи ідентифікації та захисту програмного забезпечення та продукції Компанії та її нововведень.
- 10.3. Інформація про особливі технологіях, які використовуються і були розроблені / отримані Компанією.
- 10.4. Інформація про бази даних, бази даних, які використовуються Компанією та доступи, до яких надаються Компанією при співробітництві.

11. Охорона

- 11.1. Інформація про спосіб і організації Компанією інформації, яка вважається таємною.
- 11.2. Інформація про порядок і стан організації охорони, доступу до приміщень, система охоронної сигналізації.
- 11.3. Інформація відноситься до секретної інформації партнерів Компанії, яка надається Компанії останніми.
- 11.4. Інформація про інформаційну систему Компанії та засоби, які використовуються для її захисту.

ПІБ: _____

(Підпис, дата)

ДОДАТОК 2

Кодекс професійних стандартів і етичної поведінки

Відповідальність перед клієнтами

Члени MSPA зобов'язуються:

- здійснювати кожен проект відповідно до вимог клієнта. Перевірка дотримання вимог клієнта повинна забезпечуватися спеціальними процедурами.
- дотримуватися конфіденційності щодо технологій або методик, а також інформації, що розглядається як конфіденційна або становить комерційну таємницю. При цьому не повинна розкриватися інформація, яка може бути використана для ідентифікації клієнтів або респондентів, без відповідного дозволу.
- дбати, щоб компанії, задіяні при використанні методу «Таємний покупець», а також їх співробітники і підрядчики брали всі розумні запобіжні заходи для захисту конфіденційності клієнтів.
- не створювати значних незручностей для нормальної роботи клієнтів.
- точно і чесно звітувати про результати застосування методу «Таємний покупець». Процес застосування методу «Таємний покупець» повинен описуватися досить докладно, щоб досвідчений дослідник мав можливість, при необхідності, повторити проект. Результати повинні бути представлені ясным і чесним чином, включаючи також всі ті, які можуть здатися суперечливими або несприятливими.
- не вводити нікого в оману, заявляючи, що мають кваліфікацію, досвід, навички або здібності, якими вони насправді не володіють. Необхідно вказувати тільки дійсні ступеня освіти, кваліфікацію або наявних клієнтів.

Відповідальність перед таємними покупцями

Члени MSPA зобов'язуються:

- не погоджуватися і не просити кого-небудь іншого свідомо порушити будь-яке з положень Кодексу.
- повідомляти кожного клієнта про те, що клієнт несе відповідальність за належне і законне використання інформації, отриманої за допомогою методу «Таємний покупець», що надається членами MSPA.
- повідомляти клієнтів про те, що всі їхні запити повинні відповідати Кодексу і всім застосовним федеральним, державним і місцевим законам, нормам і правилам.
- повідомляти клієнтів про те, що всі запити повинні знаходитися у відповідності з усіма нормами безпеки.
- отримувати детальну специфікацію проектів від клієнтів, щоб таємні покупці могли ефективно реалізовувати проекти. Такі специфікації повинні надаватися таємним покупцям в письмовому вигляді, а потім затверджуватися з ними на предмет їх здійсненності та дотримання необхідних вимог.

Відповідальність перед бізнес-спільнотою

Члени MSPA зобов'язуються:

- не зловживати навмисно довірою бізнес-спільноти. Інформація, отримана методом «Таємний покупець», ніколи не повинна використовуватися, щоб навмисно вводити в оману бізнес-співтовариство. Випадки зловживання довірою бізнес-спільноти підривають довіру до нашої діяльності в цілому.

Кодекс професійних стандартів і етичної поведінки - Сумлінна ділова практика

Безпека - Зберігайте анкети, продукцію і інформацію в надійному місці.

- укладайте угоди про нерозголошення з усіма співробітниками і підрядниками;

- відправляйте дані клієнта в розумні терміни, або в обумовлені з ним терміни;
- Не знищуйте дані без дозволу клієнта.

Прозора комунікація - Забезпечте ефективний зв'язок з клієнтами.

- надавайте пропозиції в письмовому вигляді;
- описувати процедури оплати та умови скасування в складі комерційних пропозицій або кошторису;
- негайно інформуйте клієнтів про будь-які причини, за якими Ви не зможете завершити проект;
- не плануйте більше роботи, ніж зможете виконати на належному рівні;
- завчасно ставте клієнтів до відома про принципи роботи Вашої компанії;
- завчасно погоджуйте прийнятні процедури звітності;
- направляйте письмові підтвердження за специфікаціями проектів;
- інформуйте клієнтів про своє членство в MSPA і свій намір дотримуватися Кодекс професійних стандартів MSPA;
- отримуйте підтвердження від клієнтів про те, що їх співробітники інформовані, що буде проводитися запис співробітників на аудіо або відео.

Професіоналізм - Підтримуйте поважні і довірчі відносини.

- дотримуйтесь договорів;
- надавайте відповідальні і обґрунтовані фінансові та часові умови реалізації проектів;
- повідомляйте клієнта якомога раніше про будь-яких скасування або затримки;
- надавайте точні і зрозумілі письмові інструкції;
- повідомляйте таємного покупця про зміни в проекті відразу в міру їх появи;

Зв'язки з громадськістю - Будьте адвокатом методу «Таємний покупець» і MSPA.

- надавайте громадськості позитивну інформацію щодо потенційних переваг методу «Таємний покупець»;
- сприяйте утворення бізнес-спільноти в питаннях застосування методу «Таємний покупець»;
- уникайте дій, які можуть зашкодити індустрії досліджень «Таємний покупець»;
- справедливо оплачуйте роботу співробітників і підрядників;
- наполягайте на дотриманні стандартів і заохочуйте постійне поліпшення роботи;
- надавайте громадськості позитивну інформацію щодо потенційних переваг членства в MSPA.

Захист іміджу Таємні покупці є нашими «посланцями» перед бізнес-спільнотою та повинні вести себе відповідним чином. Необхідно спонукати їх до наступного:

- демонструвати професіоналізм, проявляючи люб'язність і ввічливість у спілкуванні;
- демонструвати гордість собою і своєю роботою за допомогою зовнішнього вигляду, манер і поведінки;
- надавати достовірну інформацію по всіх проектах.

ПІБ: _____

(Підпис, дата)