

## **GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA**

### **H O T Ă R Î R E**

#### **Cu privire la realizarea unor acțiuni privind implementarea Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay)**

În temeiul art.2 din Legea nr.173 din 28 iulie 2011 privind ratificarea Acordului de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare în vederea realizării Proiectului „e-Transformare a Guvernării” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.131-133, art.425), a art. 6 și 10 din Legea nr. 121-XVI din 4 mai 2007 privind administrarea și deetatizarea proprietății publice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.90-93, art.401), precum și în scopul implementării prevederilor Hotărârii Guvernului nr.710 din 20 septembrie 2011 „Cu privire la aprobarea Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare)” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.156-159, art.780), și Hotărârii Guvernului nr. 329 din 28 mai 2012 „Cu privire la Serviciul Electronic Guvernamental de Plăți Electronice” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr.104-108, art.369), Guvernul

#### **HOTĂRĂȘTE:**

- 1.** Se instituie Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay) ca parte componentă a platformei tehnologice guvernamentale comune (M-Cloud).
- 2.** Operarea Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay) va fi efectuată de către Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) conform prezentei hotărâri și altor acte normative.
- 3.** Asigurarea platformei tehnico- tehnologice necesare pentru infrastructura tehnică de plăți electronice va fi efectuată de către Întreprinderea de Stat „Centrul de telecomunicații speciale” conform unui Acord încheiat cu Centrul de Guvernare Electronică (E-Government).
- 4.** Se aprobă:
  - 1) modelul Acordului-tip dintre Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) și restatorii de servicii publice, conform Anexei nr. 1 la prezenta Hotărâre.
  - 2) modelul Contractului - tip dintre Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) și prestatori de servicii de plată, conform Anexei nr. 2 la prezenta Hotărâre.
- 5.** Achitarea serviciilor electronice din cadrul M-pay se face prin intermediul unei facturi unice. Modelul facturii pentru achitarea serviciilor electronice din cadrul M-pay este aprobat de Ministerul Finanțelor, în condițiile legislației în vigoare.
- 6.** Ministerele, alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului și structurile organizaționale din sfera lor de competență, precum și întreprinderile de stat care prestează servicii publice cu plată, sunt obligate:
  - 1) în procesul prestării serviciilor să utilizeze Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay) pentru încasarea plăților de la persoanele fizice și juridice;
  - 2) sunt obligate să elaboreze, să cordoneze cu Cancelaria de Stat planuri anuale de integrare a serviciilor publice la Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay) și să semneze acorduri cu Centrul de Guvernare Electronică (E-Government), conform Acordului - tip prevăzut la Anexa nr. 3 a prezentei Hotărâri;

3) să presteze serviciile publice cu plată, către persoanele fizice și juridice, în mod necondiționat, după primirea notificării de la Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay) privind efectuarea plății.

**7.** Prevederile pct. 6 se aplică în partea ce nu contravine angajamentelor deja asumate privind plăți electronice pentru servicii publice, cu condiția că după expirarea termenelor angajamentelor nu vor fi prelungite sau încheiate altele noi.

**8.** Prestatorii de servicii de plată definiți în Contractul – tip din Anexă nr. 2 la prezenta Hotărâre pot solicita Centrului de Guvernare Electronică (E-Government) să încheie un contract privind prestarea de servicii în calitate de prestatori de servicii de plată, conform Contractului – tip, în condițiile prezentei Hotărâri și altor acte normative, cu excepțiile prevăzute la pct. 9 din prezenta Hotărâre.

**9.** Achitarea serviciilor publice electronice în cadrul Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay) de către persoanele juridice cu destinația bugetul public sau contul trezorerial al instituției publice nu poate fi efectuată prin intermediul cardurilor de plată.

**10.** Se investește Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) cu dreptul de a încasa mijloacele financiare cu utilizarea acestora conform necesităților ca mijloace speciale.

**11.** Comisioanele stabilite identic pentru toți prestatorii de servicii de plată sunt după cum urmează:

1) un leu pentru fiecare factură achitată, în cazul instrumentelor de plată, cu excepția cardurilor de plată;

2) 1,5 % din suma tranzacției în cazul plăților cu cardul de plată, emis de instituțiile financiare din Republica Moldova sau 2,2 % - în cazul plăților cu carduri de plată emise de instituțiile financiare din afara Republicii Moldova.

**12.** Modalitatea de remunerare a prestatorilor de servicii de plată este următoarea:

1) în cazul plăților efectuate de o persoană fizică care sunt destinate bugetului public, inclusiv la contul trezorerial al unei instituții publice, comisioanele menționate la pct. 11 din prezenta Hotărâre sunt achitate din contul bugetului de stat;

2) în alte cazuri decât cele prevăzute la pct. 1), modalitatea de achitare a comisioanelor este stabilită în bază contractuală;

**13.** Ca cheltuieli aferente Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay) sunt stabilite 1,20 lei (unu leu 20 bani) pentru fiecare factură achitată conform pct. 12 subpct. 1) din prezenta Hotărâre, suportate din contul resurselor bugetare, alocate conform legislației.

**14.** Cheltuielile operaționale aferente Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay) vor fi acoperite din bugetul de stat, conform legislației în vigoare.

**15.** Conflictele de competență și alte litigii între participanții la Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay) vor fi soluționate conform procedurilor din acordurile sau contractele respective, stabilite conform Acordului – tip sau Contractului – tip. Clauzele Acordului – tip sau Contractului – tip sunt obligatorii, cu excepția cazului când Acordul – tip sau Contractul – tip prevede expres că părțile pot conveni asupra clauzei respective.

**16.** Centrul de Guvernare Electronică (E-Government):

1) va acorda suportul necesar, inclusiv contribuirea la crearea unui serviciu (Call Center), în vederea încheierii acordurilor și contractelor precum și funcționării eficiente a Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay);

2) va autoriza și finanța Întreprinderea de Stat „Centrul de telecomunicații speciale” să subcontracteze, în condițiile Acordului prevăzut la pct. 3 din prezenta Hotărâre, agentul economic care a câștigat licitația aferentă pregătirii, lansării și funcționării Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay), conform Hotărârii Guvernului nr. 329 din 28 mai 2012 „Cu privire la Serviciul Electronic Guvernamental de Plăți Electronice”;

3) va asigura măsurile necesare (inclusiv prin stabilirea, după necesitate, a drepturilor și obligațiilor în acorduri sau contracte) pentru funcționarea eficientă a Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay), privind respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal,

securitatea, arhivarea, existența sistemului unic de referință, precum și monitorizarea și evaluarea performanțelor;

4) va organiza activități de instruire și schimb de experiență privind promovarea Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay).

**17. Cancelaria de Stat:**

1) va stabili procedura și va exercita controlul și monitorizarea executării prezentei hotărâri;

2) va asigura adoptarea cadrului normativ necesar pentru exercitarea atribuțiilor prevăzute de prezenta Hotărâre.

**PRIM-MINISTRU**

**Vladimir FILAT**

Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului  
nr. din 2012

## **A C O R D - T I P**

Prezentul Acord este încheiat în mun. Chișinău, Republica Moldova între: **Centrul de Guvernare Electronică (E-Government)**, instituție publică care funcționează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, (**în continuare „PRESTATOR”**) pe de o parte, și prestatorul serviciilor publice \_\_\_\_\_ care funcționează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, (**în continuare BENEFICIAR**) pe de altă parte, numite în continuare împreună **„Părți”**, iar separat **„Parte”**,

Călăuzindu-se de Programul strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 710 din 20.09.2011, Hotărârea Guvernului nr. 329 din 28.05.2012 „Cu privire la Serviciul Electronic Guvernamental de Plăți Electronice” precum și de prevederile altor acte normative în vigoare,

Avînd năzuința de a organiza o colaborare strînsă în domeniul asigurării autorităților administrației publice centrale cu tehnologia informației și comunicațiilor (în continuare TIC) în prestarea, pe teritoriul Republicii Moldova, a serviciilor publice, cetățenilor - persoanelor fizice și persoanelor juridice, inclusiv ridicarea calității serviciilor publice electronice prin posibilitatea acceptării plăților on-line,

Fiind convinse că activitățile comune vor stimula implementarea TIC avansate, în activitatea autorităților publice centrale și a altor instituții publice,

Au convenit a încheia prezentul Acord cu privire la următoarele:

### **Articolul 1 Noțiuni și definiții**

Noțiunile utilizate în prezentul Acord vor avea semnificațiile determinate mai jos:

**Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice** (în continuare „M-Pay”) - componentă a a platformei tehnologice guvernamentale comune (M-Cloud), prin intermediul căreia este posibilă achitarea electronică a serviciilor publice. Serviciul M-Pay deține calitatea de mecanism unic de achitare electronică a serviciilor publice, cu ajutorul instrumentelor de plată legal disponibile.

**Participanți:** Prestatorii, Beneficiarii, Prestatorii de servicii de plată, Plătitorii, precum și alte persoane fizice sau juridice selectate și agreeate de către Părțile prezentului Acord.

**Servicii Publice, inclusiv servicii publice prestate în mod electronic:** semnifică totalitatea activităților și acțiunilor de interes public (inclusiv adoptarea deciziilor) efectuate de ministere și alte autorități ale administrației publice centrale (inclusiv instituțiile publice și întreprinderile de stat) în vederea exercitării atribuțiilor lor față de persoanele fizice și juridice, pentru asigurarea mecanismului de realizare a îndatoririlor, drepturilor și intereselor legitime ale celor din urmă.

**Beneficiari:** autoritățile administrației publice centrale, precum și structurile subordonate acestora, instituțiile publice sau întreprinderile de stat care prestează Plătitorilor anumite servicii publice cu plată, în limitele competenței și obligațiilor funcționale ale acestora, prevăzute de lege, și care sunt beneficiari ai Serviciului M-Pay.

Sunt asimilate autorităților publice, în sensul prezentului Acord, persoanele de drept privat care exercită atribuții de putere publică sau care utilizează domeniul public, împuternicite să presteze un serviciu de interes public (de ex. notarii, executorii judecătorești etc.).

**Prestatorii de servicii de plată:** persoane juridice, care încasează mijloace bănești de la utilizatorii finali ai serviciilor publice cu diferite instrumente de plată, prin intermediul Serviciului M-Pay.

**Plată electronică:** plată efectuată de către Plătitor prin intermediul Prestatorului de servicii de plată, pentru beneficierea de serviciile publice.

**Plătitori:** persoane fizice și juridice care vor beneficia de servicii publice, pentru achitarea cărora vor efectua plăți electronice cu ajutorul instrumentelor de plată legal disponibile.

**Infrastructura de plăți electronice:** infrastructura care include totalitatea de mijloace hardware, platforme tehnico-tehnologice, sisteme operaționale, sisteme de comunicații, baze de date, mijloace de suport, mijloace multimedia care alcătuiesc sistemul de formare, distribuire și utilizare a tehnologiilor comunicaționale ce asigură interacțiunea între Părțile prezentului Acord.

**Nivel servicii:** set de parametri și indicatori în raport cu care este măsurată prestarea și utilizarea Serviciului M-Pay .

**Întreprinderea de Stat „Centrul de telecomunicații speciale”**- operatorul tehnico-tehnologic al Guvernului, care funcționează în conformitate cu legislația Republicii Moldova (în continuare „CTS”) și care va întreține funcțională platforma tehnico-tehnologică necesară implementării Serviciului M-Pay.

## **Articolul 2** **Obiectul Acordului**

2.1. Obiect al prezentului Acord constituie prestarea Serviciilor aferente Serviciului M-Pay (în continuare Servicii) de **PRESTATOR** către **BENEFICIAR**, descrise în Anexa la prezentul Acord, care este parte integrantă a acestuia.

2.2. Modul de prestare a Serviciilor ce constituie obiectul prezentului Acord, inclusiv descrierea Serviciilor, caracteristicile acestora, nivelul Serviciilor, regulile de interacțiune între Părți și de prestare și utilizare a Serviciilor, este stabilit în Regulile pentru prestarea și utilizarea Serviciilor, din Anexa la prezentul Acord.

### **Articolul 3** **Ordinea de prestare a Serviciilor**

3.1. În scopul prestării și utilizării Serviciilor, **PRESTATORUL** și **BENEFICIARUL** vor interacționa exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Procedura de desemnare a persoanelor responsabile este stabilită în Anexa la prezentul Acord.

3.2. Ordinea de solicitare, implementare, accesare, utilizare și sistare a Serviciilor este stabilită în Anexa la prezentul Acord.

### **Articolul 4** **Acceptarea Serviciilor**

4.1. **PRESTATORUL** va prezenta **BENEFICIARULUI** lunar actele de prestare și acceptare a Serviciilor. Actele vor fi prezentate în două exemplare, pentru fiecare Parte.

4.2. Actele de prestare și acceptare a Serviciilor vor fi însoțite de rapoarte privind nivelul Serviciilor. Rapoartele privind nivelul Serviciilor vor conține măsurările pentru indicatorii privind volumul și nivelul Serviciilor. Structura rapoartelor respective este stabilită în Anexa la prezentul Acord.

4.3. **BENEFICIARUL** va semna actele de prestare și acceptare a Serviciilor, sau va prezenta **PRESTATORULUI** în scris pretențiile sale. Dacă în termen de 10 (zece) zile lucrătoare **PRESTATORUL** nu primește răspuns, actele de prestare și acceptare a serviciilor se consideră semnate de către **BENEFICIAR**.

4.4. Conform prezentului Acord, Serviciile se consideră prestate de **PRESTATOR** și acceptate de **BENEFICIAR** în momentul semnării actelor de prestare și acceptare a Serviciilor.

### **Articolul 5** **Obligațiile Părților**

5.1. În scopul realizării prevederilor prezentului Acord, **PRESTATORUL** are următoarele obligații:

5.1.1 Să asigure funcționarea platformei tehnico-tehnologice necesare implementării Serviciului M-Pay.

5.1.2. Să presteze Serviciile în strictă conformitate cu Regulile de prestare și utilizare a Serviciilor stabilite în Anexa la prezentul Acord.

5.1.3. Să presteze cel puțin Serviciile ce corespund nivelului minim garantat, precum este stabilit în Anexa la prezentul Acord.

5.1.4. Să pună la dispoziția persoanele sale responsabile de interacțiunea cu **BENEFICIARUL**, conform Anexei la prezentul Acord.

5.1.5. Să asigure că mijloacele financiare încasate de Prestatorii de servicii de plată, conform facturilor emise de **BENEFICIAR** cu utilizarea Serviciului M-Pay, sunt transferate pe conturile indicate ale **BENEFICIARULUI**.

5.1.6. Să asigure posibilitatea achitării facturilor emise de **BENEFICIAR** prin intermediul Prestatorului de servicii de plată în vederea realizării prezentului Acord

5.1.7. Să informeze **BENEFICIARUL** despre vulnerabilitățile în sistemele **BENEFICIARULUI** ce se bazează pe Serviciile prestate conform Acordului, în termen de trei zile lucrătoare din momentul când asemenea vulnerabilități devin cunoscute **PRESTATORULUI**.

5.1.8. Să asigure funcționarea eficientă a Serviciului M-Pay, inclusiv respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal, securitatea, arhivarea, existența sistemului unic de referință, precum și monitorizarea și evaluarea performanțelor.

5.1.9. Să acorde **BENEFICIARULUI** suport metodologic pentru actualizarea informației și integrarea serviciilor publice ale acestuia în Serviciul M-Pay.

5.2. **Obligațiile BENEFICIARULUI:**

5.2.1. Să acceseze și să utilizeze Serviciile în strictă conformitate cu Regulile de prestare și utilizare a Serviciilor, stabilite în Anexa la prezentul Acord.

5.2.3. Să asigure capacitatea tehnică și organizatorică ce ar permite accesarea și utilizarea Serviciului M-Pay.

5.2.4. Să asigure utilizarea securizată a Serviciilor M-Pay.

5.2.5. Să aloce resursele de personal cu pregătirea necesară pentru interacțiunea cu **PRESTATORUL**.

5.2.6. Să pună la dispoziția persoanelor sale responsabile de interacțiunea cu **PRESTATORUL**, conform Anexei la prezentul Acord.

5.2.7. Să informeze **PRESTATORUL** despre vulnerabilitățile Serviciilor, în termen de trei zile lucrătoare din momentul când asemenea vulnerabilități îi devin cunoscute.

5.2.8. Să integreze serviciile publice electronice noi, inclusiv cele în curs de dezvoltare, în sistemul Serviciului M-Pay.

5.2.9. Să ofere informația solicitată de **PRESTATOR** și deținută de **BENEFICIAR** privind utilizarea Serviciilor. Această informație poate fi solicitată de **PRESTATOR** în scopul îmbunătățirii calității Serviciilor.

5.2.10. Să realizeze orice altă activitate în limitele prezentului Acord, în vederea implementării în termeni reduși a metodelor moderne de achitare a plăților pentru serviciile publice.

## **Articolul 6**

### **Drepturile și responsabilitățile Părților**

6.1. Pentru nerespectarea angajamentelor asumate prin prezentul Acord, **PRESTATORUL** și **BENEFICIARUL** poartă răspundere în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

6.2. **PRESTATORUL** este responsabil pentru:

6.2.1. Activitățile, acțiunile și inacțiunile ce-i revin conform Regulilor de prestare și utilizare a Serviciilor prevăzute în Anexa la prezentul Acord.

6.2.2. Acțiunile și inacțiunile persoanelor sale responsabile desemnate, în privința Serviciilor prevăzute de prezentul Acord și în raport cu angajamentele asumate.

6.3. **BENEFICIARUL** este responsabil pentru:

6.3.1. Activitățile, acțiunile și inacțiunile ce-i revin conform Regulilor de prestare și utilizare a Serviciilor stabilite în Anexa la prezentul Acord.

6.3.2. Acțiunile și inacțiunile persoanelor sale responsabile desemnate, în privința Serviciilor prevăzute de prezentul Acord și în raport cu angajamentele asumate.

6.3.3. Veridicitatea și corectitudinea datelor expuse în conținutul facturii emise în procesul de utilizare a Serviciului M-Pay.

6.3.4. Modul în care Serviciile sunt utilizate de către **BENEFICIAR** și persoanele autorizate ale acestuia, precum și de toate consecințele utilizării acestora.

6.4. **PRESTATORUL** are dreptul:

6.4.1. Să suspende prestarea Serviciilor în situații de incidente la scară sau situații de criză, pentru un termen de 3 zile.

6.4.2. Să suspende prestarea Serviciilor în cazul în care continuarea prestării acestora implică riscuri semnificative de securitate pentru resursele informaționale de importanță publică, cu notificarea concomitentă a **BENEFICIARULUI**.

- 6.4.3. Să solicite și să obțină de la **BENEFICIAR** informație de feedback privind Serviciile utilizate.
- 6.4.4. Să încheie contracte cu Prestatorii de servicii de plată în vederea realizării prezentului Acord.
- 6.5. **BENEFICIARUL** are dreptul:
- 6.5.1. Să solicite și să obțină de la **PRESTATOR** permisiunile și accesele necesare pentru a monitoriza independent nivelul Serviciilor conform indicatorilor de performanță stabiliți în Anexa la prezentul Acord. Excepție sunt doar cazurile când o asemenea monitorizare poate afecta semnificativ performanța Serviciului și a sistemelor de infrastructură, sau securitatea informației.
- 6.5.2. Să fie informat de către **PRESTATOR** asupra operatorilor de plăți ce participă la Serviciul M-Pay.

## **Articolul 7** **Confidențialitatea informației**

- 7.1. Fiecare Parte își asumă obligația de a păstra confidențialitatea informației și de a nu divulga unei terțe persoane, pe toata durata Acordului și timp de 5 (cinci) ani după expirarea acestuia, informațiile obținute în legătură cu și în urma executării obligațiilor asumate.
- 7.2. Părțile se obligă să asigure protecția informației, inclusiv a datelor cu caracter personal, conform prevederilor legislației în vigoare și conform celor mai bune practici în domeniu.
- 7.3. Informația, documentația și rezultatele, ce poartă caracter confidențial, poate fi consultată doar de persoanele cu drept de acces la aceste informații, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.
- 7.4. În cazuri particulare, în scopul derulării prezentului Acord, Părțile pot conveni de comun acord privitor la oferirea informației reprezentanților autorităților publice, precum și a altor organizații, care vor fi implicate în realizarea prezentului Acord.

## **Articolul 8** **Cheltuieli**

- 8.1. Cheltuielile ce țin de realizarea prevederilor prezentului Acord sunt suportate de către fiecare din Părți, în limita mijloacelor financiare publice, prevăzute în bugetele acestora.

## **Articolul 9** **Forța majoră**

- 9.1. Părțile nu poartă răspundere pentru neîndeplinirea totală sau parțială a obligațiilor sale, dacă neexecutarea lor reprezintă o urmare a circumstanțelor determinate ca forță majoră: inundație, incendiu, cutremur, război sau acțiuni militare, grevă, alte circumstanțe ce nu depind de voința Părților, ce au intervenit după semnarea prezentului Acord și care nemijlocit au influențat asupra executării lui, dacă intervenirea circumstanțelor indicate sunt confirmate prin documentele respective conform prevederilor legale.
- 9.2. Partea, care nu este în stare să-și îndeplinească obligațiunile, timp de pînă la 10 (zece) zile lucrătoare de la momentul intervenirii circumstanțelor susmenționate, trebuie să înștiințeze în formă scrisă cealaltă parte despre termenul presupus de înlăturare a circumstanțelor respective.
- 9.3. Dacă circumstanțele de forță majoră se mențin mai mult de 30 (treizeci) zile de la data primirii înștiințării conform p.9.2. Părțile se obligă să se întrunească pentru a hotărî asupra măsurilor care trebuie să fie întreprinse privind executarea de mai departe a prezentului Acord.

## **Articolul 10** **Soluționarea litigiilor**

10.1. Neînțelegerile și conflictele apărute între Părți în legătură cu prezentul Acord vor fi soluționate pe calea negocierilor.

10.2. Dacă calea negocierilor nu are efect, conflictele de competență și disensiunile apărute între Părți se examinează și se soluționează de către Guvern, prin intermediul Cancelariei de Stat, în modul stabilit în Regulamentul Guvernului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 34 din 17 ianuarie 2001.

10.3. În cazul în care prin efectul raporturilor reglementate de prezentul Acord sunt afectate persoane terțe (persoane fizice și juridice), ne desemnate a acestui, dar beneficiari de servicii publice, pentru achitarea cărora vor efectua plăți electronice cu ajutorul instrumentelor de plată disponibile, raporturile respective vor fi soluționate pe cale amiabilă, prin adresarea persoanei la Serviciul Suport Clienți prevăzut în Anexa la prezentul Acord, care va direcționa persoana la parte responsabilă de incident. În caz de imposibilitate de soluționare pe cale amiabilă, acestea sunt în drept să soluționeze conflictele apărute prin intermediul instanței de judecată, în procedura contenciosului administrativ.

## **Articolul 11** **Dispoziții finale**

11.1. Prezentul Acord se încheie pe o perioadă nedeterminată intrând în vigoare de la data semnării de către Părți și își produce efectele pe toată perioada menționată.

11.2. Prezentul Acord poate înceta înainte de termenul prevăzut de pct. 11.1. cu condiția notificării prealabile în scris a celorlalte Părți cu cel puțin 30 de zile înainte.

11.3. În cazul solicitării rezilierii Acordului de către una din Părți, acestea vor continua prestarea, respectiv utilizarea și acceptarea serviciilor, respectându-se toate drepturile, responsabilitățile și obligațiunile sale stipulate în acest Acord, pînă în data în care acesta devine reziliat.

11.4. În prezentul Acord pot fi operate modificări și completări cu consimțămîntul Părților, care vor fi perfectate în acorduri adiționale ce vor constitui parte integrantă a prezentului Acord.

11.5. Toate anexele, acordurile adiționale, specificațiile și alte acte anexate la prezentul Acord reprezintă părți integrante ale Acordului, și devin obligatorii odată cu semnarea lor de către reprezentanții autorizați ai tuturor Părților.

11.6. În cazul reorganizării sau schimbării denumirii Părților, funcțiile lor privind executarea prevederilor prezentului Acord vor fi preluate de către respectivii succesori în drepturi.

11.7. Referitor la aspectele care nu sunt reglementate de prezentul Contract Părțile se vor conduce de prevederile legislației în vigoare a Republicii Moldova.

Părțile au semnat acest Acord la Chișinău la \_\_\_\_\_, în două exemplare originale, fiecare în limba de stat și avînd aceeași forță juridică.

### **ADRESA ȘI RECHIZITELE PĂRȚILOR**

**Beneficiar:**

**Prestator**

### **SEMNĂTURILE PĂRȚILOR:**

**Beneficiar**

**Prestator**

\_\_\_\_\_  
L.Ș.

\_\_\_\_\_  
L.Ș.



## **Reguli pentru prestarea și utilizarea Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay) pentru prestatorii de servicii publice**

### **1. Scopul Regulilor**

Scopul Regulilor este de a stabili nivelul Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (în continuare Serviciul M-Pay), procesele de interacțiune între Prestator și Beneficiar în vederea prestării și utilizării Serviciului M-Pay, precum și responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese.

Prezentele Reguli sunt anexă la Acord, fiind parte integrantă a acestuia, și asigură cadrul funcțional pentru prestarea Serviciului M-Pay de către Prestator și utilizarea acestuia de către Beneficiar.

Conform Acordului, ambele Părți sunt obligate să respecte și să aplice Regulile la prestarea și utilizarea Serviciului M-Pay.

### **2. Abrevieri, termeni și definiții**

#### **2.1. Termeni și definiții**

**Serviciul M-Pay** - componentă a a platformei tehnologice guvernamentale comune (M-Cloud), prin intermediul căreia este posibilă achitarea electronică a serviciilor publice. Serviciul M-Pay deține calitatea de mecanism unic de achitare electronică a serviciilor publice, cu ajutorul instrumentelor de plată legal disponibile.

**Servicii Publice, inclusiv servicii publice prestate în mod electronic** - totalitatea activităților și acțiunilor de interes public (inclusiv adoptarea deciziilor) efectuate de ministere și alte autorități ale administrației publice centrale (inclusiv instituțiile publice și întreprinderile de stat) în vederea exercitării atribuțiilor lor față de persoanele fizice și juridice, pentru asigurarea mecanismului de realizare a îndatoririlor, drepturilor și intereselor legitime ale celor din urmă.

**Prestatori de servicii publice** - autoritățile administrației publice centrale, precum și instituțiile subordonate acestora, instituțiile publice sau întreprinderile de stat care prestează Plătitorilor anumite servicii publice cu plată, în limitele competenței și obligațiilor funcționale ale acestora, prevăzute de lege, și care sunt beneficiari ai Serviciului M-Pay .

Sunt asimilate autorităților publice, în sensul prezentului document, persoanele de drept privat care exercită atribuții de putere publică sau care utilizează domeniul public, împuternicite să presteze un serviciu de interes public (de ex. notarii, executorii judecătorești etc.).

**Prestatorii de servicii de plată** - persoane juridice, care încasează mijloace bănești de la utilizatorii finali ai serviciilor publice cu diferite instrumente de plată, prin intermediul Serviciului M-Pay.

**Factură** - document în formă electronică emis de Prestatorul de servicii publice și înregistrat în cadrul Serviciului M-Pay, în baza căruia poate fi efectuată plata pentru Serviciile publice solicitate.

**Rețeaua telecomunicațională a autorităților administrației publice** – rețeaua de transport și date destinată să asigure comunicarea între autoritățile publice din Republica Moldova. Rețeaua este operată de Î.S. Centrul de Telecomunicații Speciale.

#### **2.2. Abrevieri**

**RTAAP** – Rețeaua telecomunicațională a autorităților administrației publice;

**SSC** – Serviciul Suport Clienți;

**SSD** – Sistemul Service Desk.

### 3. Nivelul serviciilor

#### 3.1. Nivelul de disponibilitate

Perioada garantată pentru disponibilitatea Serviciului M-Pay este: în zilele lucrătoare, interval de timp 08:00 – 20:00. Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciului M-Pay, în perioada garantată pentru disponibilitate, este de 98% mediu lunar.

Serviciul M-Pay se consideră disponibil dacă, în perioada garantată de disponibilitate, Beneficiarul va putea accesa serviciul și utiliza funcționalitatea asigurată de Prestator. Timpul de răspuns la interpelările de accesare a serviciului nu trebuie să fie mai mare decât o secundă.

În afara perioadei garantate, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciului M-Pay în baza principiului “cel mai bun efort”.

#### 3.2. Nivelul de accesibilitate

Serviciul M-Pay poate fi accesat de Beneficiar prin intermediul sistemelor sale exclusiv din rețeaua RTAAP. Este responsabilitatea Beneficiarului să asigure conexiunea sa la RTAAP.

Interfața web pentru Plătitori a Serviciului M-Pay poate fi accesată din rețeaua Internet.

Accesarea Serviciului M-Pay este permisă doar cu autentificarea corespunzătoare a entității ce inițiază accesarea, precum este stabilit în punctele ce urmează a acestor reguli.

#### 3.3. Continuitate și restabilire

Prestatorul va implementa proceduri de continuitate ce să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității Serviciului M-Pay în situații de incident, conform cerințelor din tabelul de mai jos.

Categorie incident	Copie de rezervă	Timpul Obiectiv pentru Restabilire (TOR)	Momentul în Timp pentru Restabilire (MTR)
Căderea componentelor hard aferente Serviciului M-Pay.	Copie de rezervă sincronă pe dispozitiv de stocare date de rezervă.	TOR = 15 minute.	MTR = 0 secunde.
Coruperea integrității datelor din bazele de date ale Serviciului M-Pay	Copii de rezervă incrementale la un interval de 15 minute.	TOR = 30 minute.	MTR = 15 minute.
Alte incidente ce pot afecta disponibilitatea Serviciului M-Pay.	Copii de rezervă conform punctelor 1 și 2 mai sus.	TOR = 2 ore.	MTR = 15 minute.
Situații excepționale ce pot afecta disponibilitatea data centrului ce găzduiește infrastructura hard a Serviciului M-Pay.	Copii de rezervă depline efectuate zilnic, stocate în afara centrului de bază.	TOR = 3 zile.	MTR = 24 ore.

### 3.4. Lucrări de mentenanță

Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciului M-Pay, Prestatorul va efectua lucrări de mentenanță. Tipul lucrărilor de mentenanță și angajamentele Prestatorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul de mai jos.

Tipul lucrărilor de mentenanță	Notificare Beneficiar	Perioadă și durată lucrări
Lucrări de mentenanță ordinare	Cu 5 zile în prealabil.	Sunt efectuate în afara perioadei de disponibilitate garantată pentru Serviciul M-Pay. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore.
Lucrări de mentenanță majore	Cu 10 zile în prealabil.	Sunt efectuate în afara perioadei de disponibilitate garantată pentru Serviciul M-Pay. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore.
Lucrări de mentenanță urgente	Cu notificarea imediat ce a fost decisă inițierea lor.	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore.

## 4. Suport și reclamații

### 4.1. Persoane responsabile

Suportul operațional la utilizarea Serviciului M-Pay este asigurat de către Prestator prin intermediul Serviciului Suport Clienți (în continuare SSC). Informația de contact pentru SSC, precum și procedurile tehnice de interacțiune, sunt făcute publice de Prestator pe pagina web [www.egov.md](http://www.egov.md).

Prestatorul va desemna un Manager Clienți responsabil de relația cu Beneficiarul. Prestatorul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre Managerul Clienți desemnat și informația de contact al acestuia în termen de maxim 3 zile lucrătoare de la semnarea Acordului. Schimbarea Managerului Clienți se va face conform aceleiași proceduri.

Beneficiarul va desemna una sau mai multe persoane responsabile de interacțiunea cu Prestatorul. Beneficiarul va informa prin scrisoare oficială Prestatorul în termen de maxim 3 zile lucrătoare, despre persoanele responsabile desemnate.

Orice incident, problemă, sau necesitate ivită la utilizarea serviciilor, Beneficiarul o va adresa inițial către SSC. În cazul de necesitate, chestiunea poate fi ulterior escaladată către Managerul Clienți desemnat pentru Beneficiar. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre acestea, conform Acordului.

### 4.2. Serviciul Suport Clienți

Prestatorul oferă suport Beneficiarului la utilizarea serviciilor. În acest scop, Prestatorul va opera SSC. Beneficiarul va contacta SSC în următoarele scopuri:

- pentru raportarea unui incident sau a unei probleme legate de utilizarea Serviciului M-Pay;
- pentru a solicita modificări în nivelul Serviciului M-Pay;
- pentru a solicita realizarea anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea Prestatorului conform acestor Reguli;
- pentru a solicita informație și consultanță în vederea utilizării Serviciului M-Pay;
- Prestatorul va crea conturi utilizator în cadrul Sistemului Service Desk pentru persoanele desemnate de Beneficiar. Pentru fiecare persoană responsabilă vor fi expediate pe e-mail rechizitele de acces la Sistemul Service Desk. Persoanele responsabile ale Beneficiarului vor accesa Sistemul Service

Desk și vor modifica parola inițial stabilită de Prestator. În cazul în care asemenea conturi sunt deja deținute de persoanele responsabile, această etapă este omisă.

Toate acțiunile în cadrul Sistemului Service Desk (SSD) realizate cu utilizarea conturilor deținute de persoanele responsabile ale Beneficiarului, sunt atribuite și asumate exclusiv de Beneficiar.

Prestatorul poate elabora, menține în stare actuală și pune la dispoziția Beneficiarului ghiduri utilizator pentru Serviciul M-Pay. Altă informație privind cele mai frecvente întrebări, probleme și soluții utilizator poate fi de asemenea pusă la dispoziția Beneficiarului.

În cazul în care Beneficiarul întâmpină dificultăți de orice natură la utilizarea Serviciului M-Pay, acesta va întreprinde în ordinea indicată, următoarele:

- va consulta ghidurile utilizatorului în vederea asigurării corectitudinii acțiunilor sale și identificării eventualelor soluții;

- va consulta altă informație pusă la dispoziție de Prestator (ex. pe pagina web a SSC);

- va apela SSC.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități:

- transmiterea unei interpelări prin interfața web a Sistemului Service Desk: [www.support.egov.md](http://www.support.egov.md);

- expedierea unui email la adresa: [support@egov.md](mailto:support@egov.md);

- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: 022820911.

Modalitatea de contactare a SSC este selectată de Beneficiar, precum este stabilit în aceste Reguli. Beneficiarul trebuie să poată justifica modalitatea de contactare selectată (ex. de ce apel telefonic și nu interfața web). Prestatorul poate solicita Beneficiarului să utilizeze altă modalitate de contactare a SSC, în cazul în care acest fapt corespunde Regulilor.

Programul de lucru al SSC este de la 08:00 la 17:00, în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova.

Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate în SSD operat de Prestator. Beneficiarul va deține acces la informația relevantă pentru el din SSD, inclusiv: solicitări pentru servicii, solicitări de informație, incidente înregistrate, rapoarte privind nivelul serviciilor. Beneficiarul va accesa SSD prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Prestatorul va pune la dispoziția persoanelor respective ghidurile de utilizare a SSD. Persoanele responsabile ale Beneficiarului se vor conduce la accesarea Sistemului, de aceste ghiduri.

### **4.3. Gestiunea incidentelor**

#### **4.3.1. Clasificarea incidentelor**

Incident aferent Serviciului M-Pay este considerat orice eveniment neplanificat ce a afectat sau ar fi putut afecta disponibilitatea și indicatorii de performanță ai Serviciului M-Pay .

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra Serviciului M-Pay. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol.

Orice incident este clasificat din punct de vedere al impactului și al urgenței. Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței serviciilor. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Beneficiarului.

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

		<b>Impact</b>		
		<i>Înalt</i>	<i>Mediu</i>	<i>Jos</i>
<b>Urgență</b>	<i>Înalt</i>	Critic	Înalt	Mediu

	<i>Mediu</i>	Înalt	Mediu	Jos
	<i>Jos</i>	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

<b>URGENȚĂ</b>	<b>Descriere</b>
<b>Înaltă</b>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;</li> <li>- există activități și operațiuni critice pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>- reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.</li> </ul>
<b>Medie</b>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;</li> <li>- există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>- reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.</li> </ul>
<b>Joasă</b>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp;</li> <li>- activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat;</li> <li>- nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.</li> </ul>

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

<b>IMPACT</b>	<b>Descriere</b>
<b>Înalt</b>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte;</li> <li>- incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului;</li> <li>- există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;</li> <li>- au avut loc pierderi semnificative de informație critică din cadrul sistemelor Beneficiarului;</li> </ul>
<b>Mediu</b>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi;</li> <li>- există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;</li> <li>- au avut loc pierderi nesemnificative de informație din cadrul sistemelor Beneficiarului;</li> </ul>
<b>Jos</b>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt</li> </ul>

<p>întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.</p>
--

#### 4.3.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciului M-Pay este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul Serviciul Suport Clienți. În toate cazurile de incident, modalitatea preferată de raportare a unui incident este prin intermediul SSD. Excepție este cazul când SSD nu este disponibil pentru persoanele responsabile ale Beneficiarului. În acest caz, incidentul va fi raportat prin e-mail sau apel telefonic către SSC.

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada de disponibilitate garantată pentru serviciu. În afara perioadei garantate, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Raportare incident
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – imediat;	80% în maxim 2 ore.	Telefon.
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 5 minute;	80% în maxim 4 ore.	Sistemul Service Desk; Telefon; E-mail;
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore;	80% în maxim 8 ore.	Sistemul Service Desk; E-mail.
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – 24 ore;	80% până la începutul următoarei zile de lucru.	Sistemul Service Desk; E-mail.
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – 72 ore;	Cel mai bun efort.	Sistemul Service Desk; E-mail.

La raportarea unui incident, Beneficiarul stabilește nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului, considerând regulile de clasificare a incidentului. Ulterior, este determinată prioritatea de soluționare a incidentului conform algoritmului de la „Clasificarea incidentelor”.

SSC al Prestatorului poate contacta persoana ce a raportat incidentul, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.

În cazul în care Beneficiarul nu obține reacția Prestatorului în timpul de reacție ce corespunde nivelului urgenței soluționării incidentului, acesta va contacta telefonic SSC al Beneficiarului.

Prestatorul va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi informația Beneficiarului privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

Persoanele responsabile ale Prestatorului pot solicita implicarea la gestiunea incidentului, a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării operative a acestuia.

Un incident se consideră soluționat atunci când serviciul este restabilit pentru Beneficiar, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. După soluționarea incidentului, SSC al Prestatorului va modifica statutul incidentului în cadrul SSD. Beneficiarul va fi notificat despre acest fapt. În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

Toate incidentele raportate de Beneficiar sunt înregistrate în cadrul SSD. În Sistem este păstrată informația privind istoria acțiunilor aferente gestiunii incidentului, până la soluționarea completă. Beneficiarul poate accesa Registrul incidentelor raportate și vizualiza informația istorică aferentă gestiunii acestora.

Prestatorul va utiliza informația privind incidentele produse în scopul îmbunătățirii calității serviciilor și neadmiterii repetării incidentelor.

Prestatorul încurajează Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului serviciilor prestate.

#### **4.3.3. Escaladarea incidentelor**

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreed, părțile pot escala incidentul la un nivel mai înalt de autoritate. Părțile vor conveni de comun acord formarea grupurilor mixte de lucru și componența nominală a acestora, pentru a interveni în soluționarea operativă a incidentului.

#### **4.4. Reclamații și comunicare**

În mod preferențial, comunicarea între părți se va face prin intermediul SSD oferit de Prestator. Beneficiarul poate însă, la discreția sa, să contacteze prin e-mail sau telefon Managerul Clienți responsabil pentru Beneficiar. De asemenea, poate decide expedierea scrisorilor oficiale pe adresa Conducerii Prestatorului. Conținutul mesajelor și scrisorilor expediate pot ține de: propuneri privind îmbunătățirea serviciilor, propuneri privind optimizarea interacțiunii între părți, reclamații privind nivelul serviciilor, solicitări de informație, etc.

Prestatorul poate la rândul său să intervină cu informație și solicitări către Beneficiar. Acestea pot fi adresate persoanelor responsabile ale Beneficiarului, sau Conducerii Beneficiarului. Prestatorul este în drept să solicite opinia și feedback-ul Beneficiarului privind serviciile utilizate de Beneficiar. Informația respectivă este solicitată în scopul îmbunătățirii calității serviciilor și experienței Beneficiarului în utilizarea serviciilor.

La toate mesajele și scrisorile expediate între părți, acestea se angajează să ofere un răspuns, în cazul în care acesta este solicitat, în termen rezonabil, însă care nu va depăși 5 zile lucrătoare.

### **5. Implementarea serviciilor**

#### **5.1. Documentația tehnică**

Prestatorul elaborează și menține în stare actuală documentația tehnică aferentă Serviciului M-Pay. Documentația conține suficientă informație pentru ca echipa de dezvoltatori soft ai Beneficiarului să poată elabora interfețele de integrare a sistemelor sale cu Serviciul M-Pay.

Prestatorul va notifica Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante, la documentația tehnică aferentă Serviciului M-Pay destinată Beneficiarului.

#### **5.2. Mediul de test**

Pentru efectuarea testărilor funcționale a Serviciului M-Pay și a integrării sistemelor Beneficiarului cu Serviciul M-Pay, Prestatorul pune la dispoziția Beneficiarului un mediu de test pentru Serviciul M-Pay. Mediul de test va putea fi utilizat de Beneficiar în următoarele cazuri:

- la planificarea înregistrării unui nou serviciu public în cadrul Serviciului M-Pay. Beneficiarul va expedia solicitarea sa prin intermediul SSC, anexând fișa Serviciului Public, conform prezentelor reguli;

- la apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În aceste situații, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Beneficiar, cât și de Prestator;
- la implementarea modificărilor importante pentru Serviciul M-Pay.

Accesarea Serviciului M-Pay în mediul de testare se face cu autentificarea în baza certificatelor SSL a sistemelor Beneficiarului ce inițiază accesarea. Certificatele respective trebuie să fie diferite de cele utilizate în mediul de producție. Certificatele SSL admise în acest scop sunt cele eliberate de I.S. Centrul de Certificare a Cheilor Publice a autorităților administrației publice.

Obținerea și transmiterea certificatelor SSL către Prestator, este responsabilitatea Beneficiarului.

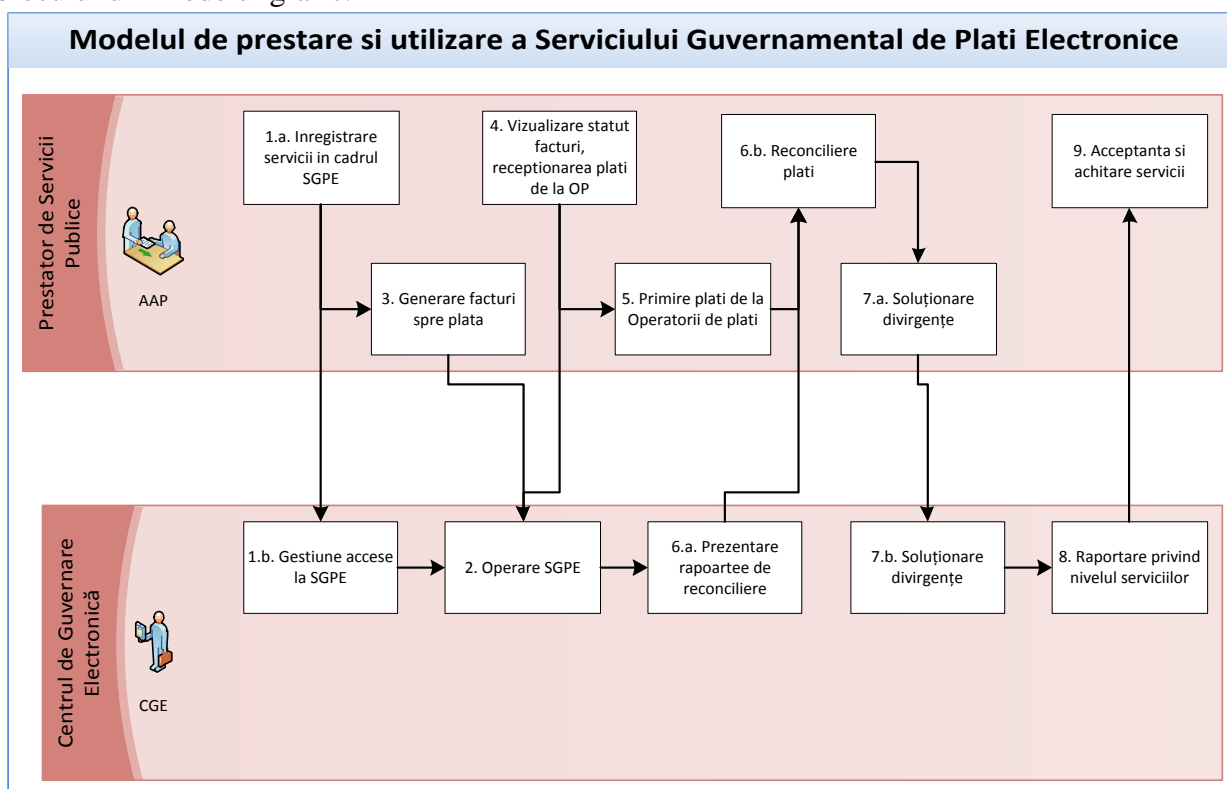
### 5.3. Implementarea modificărilor pentru Serviciul M-Pay

Prestatorul poate, la necesitate, implementa modificări de infrastructură sau funcționale aferente Serviciului M-Pay. Aceste modificări pot necesita testarea prealabilă implementării în mediul de producție. Prestatorul va notifica cu 5 zile în avans despre necesitatea efectuării testelor în mediul de testare și va comunica Planul de testare Beneficiarului.

Beneficiarul este responsabil să participe la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

## 6. Prestarea serviciilor

Modelul general de prestare și utilizare a Serviciului M-Pay este prezentat în figura de mai jos. Acest model este detaliat în subpunctele ce urmează. Numerotarea punctelor corespunde numărului blocului din modelul grafic.



### 6.1. Înregistrarea serviciului public în cadrul Serviciului M-Pay

Pentru a putea fi generate facturi de plată electronice pentru un serviciu public al Beneficiarului, acesta trebuie să fie înregistrat în cadrul Serviciului M-Pay.

Pentru înregistrarea Serviciului Public în cadrul Serviciului M-Pay, Beneficiarul și Prestatorul vor efectua următoarele:

- Beneficiarul va completa în formă electronică formularul tipizat conform documentație tehnice oferite de Prestator. Formularul completat va fi transmis, prin intermediul SSC, Prestatorului;



b. Beneficiarul va transmite prin intermediul SSC certificatele SSL (în cazul în care Prestatorul nu-l deține deja) cu care se va autentifica la accesarea Serviciului M-Pay. Sunt necesare 2 certificate SSL – unul pentru mediul de producție și altul pentru mediul de testare;

c. în termen de o zi lucrătoare, Prestatorul va configura mediul de testare pentru serviciul public solicitat de Beneficiar;

d. Beneficiarul va efectua testarea Serviciului M-Pay pentru serviciul public solicitat pentru înregistrare;

e. Părțile vor semna actul de testare de acceptanță a Serviciului M-Pay pentru serviciul public solicitat pentru înregistrare;

f. Beneficiarul va transmite Prestatorului formularul pentru înregistrarea serviciului public semnat (olograf sau electronic). Atributele indicate în formular nu trebuie să difere semnificativ de cele în baza cărora au fost efectuate testele de acceptanță.

g. după primirea și acceptarea formularului de înregistrare semnat, Prestatorul, în termen de o zi lucrătoare, va înregistra serviciul public în cadrul Serviciului M-Pay. O notificare în acest sens va fi expediată Beneficiarului.

După primirea notificării, serviciul public se consideră înregistrat în cadrul Serviciului M-Pay. Beneficiarul va putea genera facturi de plată electronice pentru acest serviciu în cadrul Serviciului M-Pay imediat sau din data indicată în formularul de înregistrare a serviciului public.

Testarea de acceptanță. Cazuri de testare. Acte de finalizare a testării. Acte de începere a prestării serviciilor pentru e-Serviciul dat. Din acel moment se consideră lansat Serviciul M-Pay pentru e-Serviciul dat și se aplică alte cerințe precum este stabilit mai departe în aceste Regulii.

Beneficiarul poate face ulterior modificări în atributele serviciului public înregistrat în cadrul Serviciului M-Pay. Modificările sunt solicitate în mod similar, prin expedierea formularului tipizat. În cazul în care modificările sunt semnificative, Prestatorul poate solicita testarea în prealabil a modificărilor în mediul de test. În caz contrar, părțile semnează actul de acceptanță a modificărilor, iar Beneficiarul transmite formularul completat și semnat. Prestatorul va face modificările în cadrul Serviciului M-Pay în termen de o zi lucrătoare din data primirii formularului de înregistrare completat.

## **6.2. Operarea Serviciului M-Pay**

Prestatorul asigură buna funcționare și disponibilitatea Serviciului M-Pay, la nivelul stabilit. Buna funcționare semnifică :

a. beneficiarul va putea accesa Serviciul M-Pay în modul stabilit pentru a genera facturi de plată electronice pentru serviciile publice ale sale înregistrate în Serviciul M-Pay;

b. beneficiarul va putea accesa Serviciul M-Pay în modul stabilit pentru a anula o factură de plată electronică, dacă statutul facturii permite acest fapt;

c. beneficiarul va putea accesa Serviciul M-Pay în modul stabilit, în scopul verificării statutului facturilor de plată proprii;

d. plătitorii vor putea accesa interfața web a Serviciului M-Pay în modul stabilit pentru a vizualiza facturile de plată electronice emise către ei și iniția procedura de achitare a acestora;

e. beneficiarul asigură accesul la Serviciul M-Pay pentru Prestatorii de servicii de plată de Plăți și posibilitatea achitării conturilor de plată electronică de către Plătitori prin intermediul Operatorilor de Plăți autorizați;

Funcțiile disponibile în cadrul Serviciului M-Pay pot fi ulterior completate, conform procedurilor stabilite la capitolul Implementarea modificărilor pentru Serviciul M-Pay.

### **6.3. Generare conturi spre plată**

Beneficiarul poate genera facturi în formă electronică și înregistra aceste facturi în cadrul Serviciului M-Pay. Procedurile tehnice de înregistrare a facturilor sunt stabilite în cadrul documentației tehnice oferite de Prestator, Beneficiarului.

Beneficiarul este responsabil pentru veridicitatea și corectitudinea facturilor electronice înregistrate în cadrul Serviciului M-Pay.

Prestatorul este responsabil să înregistreze în cadrul Serviciului M-Pay facturile electronice primite de la Beneficiar în modul stabilit în documentația tehnică. Prestatorul va confirma sau infirma recepționarea facturii electronice și înregistrarea acestuia în cadrul Serviciului M-Pay în cel mult 30 secunde. O factură electronică se consideră înregistrată în cadrul Serviciului M-Pay în momentul expedierii confirmării înregistrării acestuia de către Prestator.

După înregistrarea unei facturi de plată în formă electronică, aceasta va putea fi accesată prin interfața web pentru Plătitori. Prestatorul poate pune la dispoziția Plătitorului link-ul web în baza căruia acesta va putea accesa factura spre plată pentru a o vizualiza și a continua, la dorință, achitarea acesteia prin intermediul instrumentelor de plată oferite de Prestatorii de servicii de plată.

Beneficiarul poate anula un ordin de plată electronic din cadrul Serviciului M-Pay, dacă factura nu a fost între timp achitată. Factura se consideră anulată în momentul expedierii confirmării anulării acesteia de către Prestator.

### **6.4. Verificarea statutului conturilor**

Beneficiarul poate oricând verifica statutul unei facturi de plată în formă electronică. Procedurile tehnice de interacțiune cu Serviciul M-Pay în acest scop sunt stabilite în documentația tehnică. Prestatorul este responsabil pentru furnizarea informației veridice Beneficiarului, privind statutul contului de plată electronic.

La solicitarea Beneficiarului, Serviciul M-Pay poate expedia notificări Beneficiarului la schimbarea statutului unei facturi de plată în formă electronică.

### **6.5. Primirea plăților de la Prestatorii de servicii de plată**

Gestiunea relațiilor cu Prestatorii de servicii de plată ce acceptă plăți cu utilizarea Serviciului M-Pay, este exclusiv responsabilitatea Prestatorului.

Prestatorul va delega Prestatorii de servicii de plată să transfere Beneficiarului mijloacele financiare încasate conform conturilor de plată electronice din cadrul Serviciului M-Pay.

Prestatorul se va asigura că mijloacele financiare sunt transferate de către Prestatorii de servicii de plată, Prestatorului, conform următoarelor reguli:

- Mijloacele financiare încasate până la ora 15:00 a zilei curente, sunt transferate până la finele zilei bancare curente;
- Mijloacele financiare încasate după ora 15:00 a zilei curente, sunt transferate în următoarea zi bancară;
- Mijloacele financiare sunt transferate conform rechizitelor indicate în conturile de plată electronică ale Beneficiarului;
- Mijloacele financiare se consideră încasate conform unei facturi de plată electronică, în momentul în care statutul facturii de plată în cadrul Serviciului M-Pay indică că aceasta a fost achitată de Plătitor.

În cazul în care Prestatorii de servicii de plată nu achită mijloacele financiare încasate în favoarea Beneficiarului în termen de 3 (trei) zile bancare, Beneficiarul poate solicita, iar Prestatorul este obligat să achite mijloacele financiare restante din cont propriu, sau prin intermediul unei terțe părți.

În cazul achitării ulterioare a restanțelor de către Prestatorii de servicii de plată, mijloacele respective vor fi returnate Prestatorului.

## **6.6. Reconcilierea plății**

Prestatorul va expedia Beneficiarului două tipuri de rapoarte de reconciliere, precum urmează:

a. Raport de reconciliere privind facturile de plată electronică. Raportul va conține informația privind facturile de plată electronică înregistrate în Serviciul M-Pay de către Beneficiar și acțiunile asupra acestora pe parcursul perioadei de referință. Structura raportului este stabilită de Prestator. Acest tip de raport este expedit zilnic, până la ora 12:00, pentru ziua lucrătoare precedentă.

b. Raport de reconciliere privind transferul mijloacelor financiare în favoarea prestatorului de servicii publice. Raportul va conține informația privind suma transferurilor efectuate de Prestatorii de servicii de plată pentru plățile încasate de aceștia conform facturilor de plată electronică ale Beneficiarului. Structura raportului este stabilită de Prestator. Acest tip de raport este expedit zilnic, până la ora 17:00, pentru ziua lucrătoare precedentă.

Rapoartele de reconciliere sunt expediate la adresele de e-mail ale persoanelor responsabile indicate de Beneficiar. De asemenea, acestea pot fi accesate de Beneficiar prin intermediul Serviciului M-Pay.

Beneficiarul va verifica informația din rapoartele de reconciliere, precum urmează:

a. Raportul de reconciliere privind facturile de plată electronică va fi verificat de către Beneficiar cu informația din sistemele sale, pe parcursul zilei în care acesta a fost prezentat. În cazul în care Beneficiarul va constata neconcordanțe în raportul expedit de Prestator, va informa imediat despre acest fapt Prestatorul, prin intermediul SSC (sau prin intermediul mesageriei Serviciului M-Pay).

b. Raportul de reconciliere privind transferul mijloacelor financiare în favoarea prestatorului de servicii publice va fi verificat de Beneficiar în baza informației din extrasele din conturile sale bancare și trezoreriale, în termen de o zi lucrătoare din data prezentării raportului. În cazul în care Beneficiarul va constata neconcordanțe în raportul expedit de Prestator, va informa imediat despre acest fapt Prestatorul, prin intermediul SSC (sau prin intermediul mesageriei Serviciului M-Pay).

Orice neconcordanță identificată de Beneficiar în rapoartele de reconciliere va fi gestionată inițial de către persoanele responsabile ale Părților, în scopul soluționării acestora în regim ordinar. În cazul în care se ivesc divergențe între Părți, oricare din Părți poate solicita aplicarea regulilor stabilite la punctul Soluționarea divergențelor, pentru depășirea situației.

## **6.7. Soluționarea divergențelor**

Orice divergențe ivite între Părți va fi soluționată cu efort comun și prin strânsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

a. Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. Fiecare parte va delega cel puțin 2 persoane în grupul de lucru. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: Prestatorii de servicii de plată, Cancelaria de Stat, Banca Națională a Moldovei, Ministerul Finanțelor, părți subcontractate, experți independenți;

b. la necesitate, părțile vor pregăti probele relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.

c. grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Acordului și prezentele reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente.

d. concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți.

Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Acordului pentru soluționarea litigiilor.

### 6.8. Raportarea privind nivelul serviciilor

Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind nivelul serviciilor. Structura și conținutul rapoartelor respective este stabilită de Prestator. Beneficiarul poate formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.

Tip raport	Conținut	Destinație	Regularitatea
Raport privind nivelul serviciilor.	Nivelul de disponibilitate a Serviciului M-Pay, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică, disponibil în SSD. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Raport privind volumul serviciilor.	Numărul de conturi de plată electronică achitate prin intermediul Serviciului M-Pay, informația financiară aferentă acestora.	Raportul este întocmit pentru a servi la calcularea prețului serviciilor Prestatorului pentru Beneficiar.	Lunar, pe suport de hârtie.

### 6.9. Acceptanța și achitarea serviciilor

Acceptanța și achitarea serviciilor se efectuează conform clauzelor stabilite în Acordul semnat între Părți și la care aceste reguli sunt anexate. La acceptanța serviciilor, Beneficiarul va analiza informația conținută în rapoartele privind nivelul serviciilor. Beneficiarul poate solicita informație adițională ce ar confirma datele indicate în rapoartele respective. De asemenea, pot fi solicitate probe electronice în cadrul Serviciului M-Pay sau în cadrul SSD. Solicitarea și oferirea informației adiționale trebuie să fie efectuată în limitele de timp stabilite în Acord.

## 7. Sistarea serviciilor

Beneficiarul poate oricând sista generarea și înregistrarea de noi facturi electronice pentru un anumit serviciu public, în cadrul Serviciului M-Pay. Pentru a facilita procesul de raportare și reconciliere între Părți, Beneficiarul va notifica în termen util Prestatorul despre decizia sa de a suspenda primirea plăților pentru un serviciu public al său, prin intermediul Serviciului M-Pay.

În cazul în care în cadrul Serviciului M-Pay nu este înregistrat timp de 30 zile lucrătoare cel puțin o factură de plată electronică pentru un serviciu public, Prestatorul este în drept să suspende Serviciul M-Pay pentru acel serviciu public. În această situație, Prestatorul va notifica Beneficiarul cu cel puțin 3 (trei) zile lucrătoare în prealabil despre intenția sa.

## 8. Securitatea informație

Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii proactive a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, dependente de serviciile Prestatorului.

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a Serviciului M-Pay. Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator.

În cazul unui incident de securitate a informației, partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesare a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la probarea juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, Prestatorul, la solicitarea Beneficiarului, poate efectua:

- colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;

- efectuarea copiilor de rezervă depline pentru Serviciul M-Pay, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;

- întocmirea proceselor- verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;

- menținerea formală a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.

**Beneficiar**

**Prestator**

**Director** \_\_\_\_\_

**Director** \_\_\_\_\_

LȘ

LȘ

## CONTRACT -TIP

Mun. Chișinău

\_\_\_\_\_ 2012

**Centrul de Governare Electronică (E-Government)**, instituție publică creată și care funcționează în conformitate cu legislația Republicii Moldova, (**în continuare „CGE”**), denumit în continuare **„BENEFICIAR”**, pe de o parte, și \_\_\_\_\_, înregistrată și care activează în corespundere cu legislația Republicii Moldova, denumită în continuare **„PRESTATOR”** pe de altă parte, numite în continuare împreună **„Părți”**, iar separat **„Parte”**,

au încheiat prezentul Contract cu privire la următoarele:

### Articolul 1 Noțiuni și definiții

Noțiunile utilizate în prezentul Contract vor avea semnificațiile determinate mai jos:

**Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice** (în continuare **„Serviciul M-Pay”**) componentă a platformei tehnologice guvernamentale comune (M-Cloud), prin intermediul căreia este posibilă achitarea electronică a serviciilor publice. Serviciul M-Pay deține calitatea de mecanism unic de achitare electronică a serviciilor publice, cu ajutorul instrumentelor de plată legal disponibile.

**Plătitori** - persoane fizice și juridice care achită Serviciile publice prin intermediul **PRESTATORULUI**, conform facturilor în formă electronică.

**Factură în formă electronică** - document în formă electronică emis de Prestatorul de servicii publice și înregistrat în cadrul Serviciului M-Pay, în baza căruia poate fi efectuată plata pentru Serviciile publice solicitate.

**Servicii Publice, inclusiv servicii publice prestate în mod electronic** - semnifică totalitatea activităților și acțiunilor de interes public (inclusiv adoptarea deciziilor) efectuate de ministere și alte autorități ale administrației publice centrale (inclusiv instituțiile publice și întreprinderile de stat) în vederea exercitării atribuțiilor lor față de persoanele fizice și juridice, pentru asigurarea mecanismului de realizare a îndatoririlor, drepturilor și intereselor legitime ale celor din urmă.

**Prestatori de servicii publice** - autoritățile administrației publice centrale, precum și instituțiile subordonate acestora, instituțiile publice sau întreprinderile de stat care prestează Plătitorilor anumite servicii publice cu plată, în limitele competenței și obligațiilor funcționale ale acestora, prevăzute de lege, și care sunt beneficiari ai Serviciului M-Pay.

Sunt asimilate autorităților publice, în sensul prezentului Acord, persoanele de drept privat care exercită atribuții de putere publică sau care utilizează domeniul public, împuternicite să presteze un serviciu de interes public (de ex. notarii, executorii judecătorești etc.).

**Prestatorii de servicii de plată:** persoane juridice, care încasează mijloace bănești de la utilizatorii finali ai serviciilor publice cu diferite instrumente de plată cu utilizarea Serviciului M-Pay.

### Articolul 2 Obiectul Contractului

2.1. Obiect al prezentului Contract constituie prestarea de către **PRESTATOR** către **BENEFICIAR** a serviciilor de încasare plăți cu utilizarea Serviciului M-Pay (în continuare Servicii), precum este stabilit în Anexa nr.1 la prezentul Contract.

2.2. Scopul Serviciilor este de a încasa mijloacele financiare de la Plătitori conform facturilor în formă electronică accesate de **PRESTATOR**, prin intermediul Serviciului M-Pay, cu transferarea ulterioară a mijloacelor financiare către Prestatorii de servicii publice, în modul stabilit de prezentul Contract.

### **Articolul 3** **Ordinea de prestare a Serviciilor**

3.1. Modul de prestare a Serviciilor ce constituie obiectul prezentului Contract, inclusiv descrierea Serviciilor, caracteristicile acestora, nivelul Serviciilor, regulile de interacțiune între Părți și de prestare și utilizare a Serviciilor, este stabilit în Regulile pentru prestarea și utilizarea Serviciilor, din Anexa nr.1 la prezentul Contract.

3.2. În scopul prestării și utilizării Serviciilor, **PRESTATORUL** și **BENEFICIARUL** vor interacționa exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Procedura de desemnare a persoanelor responsabile este stabilită în Anexa nr.1 la prezentul Contract.

### **Articolul 4** **Acceptarea Serviciilor**

4.1. **PRESTATORUL** va prezenta **BENEFICIARULUI** lunar actele de prestare și acceptare a Serviciilor. Actele vor fi prezentate în două exemplare, pentru fiecare Parte.

4.2. Actele de prestare și acceptare a Serviciilor vor fi însoțite de rapoarte privind serviciile prestate. Rapoartele privind serviciile prestate vor conține măsurările pentru indicatorii privind volumul Serviciilor. Structura și conținutul rapoartelor respective este stabilită de **BENEFICIAR**, în coordonare cu **PRESTATORUL**.

4.3. **BENEFICIARUL** va semna actele de prestare și acceptare a Serviciilor, sau va prezenta **PRESTATORULUI** în scris pretențiile sale. Dacă în termen de 10 (zece) zile lucrătoare **PRESTATORUL** nu primește răspuns, actele de prestare și acceptare a serviciilor se consideră semnate de către **BENEFICIAR**.

4.4. Conform prezentului Contract, Serviciile se consideră prestate de **PRESTATOR** și acceptate de **BENEFICIAR** din momentul semnării actelor de prestare și acceptare a Serviciilor.

### **Articolul 5** **Obligațiile Părților**

5.1. În scopul realizării prevederilor prezentului Contract, **PRESTATORUL** are următoarele obligații:

5.1.1. Să asigure integrarea tehnologică a sistemelor sale cu Serviciul M-Pay, conform documentației tehnice puse la dispoziție de **BENEFICIAR**;

5.1.2. Să acționeze la prestarea serviciilor în strictă conformitate cu regulile stabilite în Anexa nr. 1 la prezentul Contract;

5.1.3. La solicitarea Plătitorilor, să efectueze încasarea mijloacelor financiare conform facturilor în formă electronică.

5.1.4. Să efectueze transferul mijloacelor bănești încasate de la Plătitori în baza prezentului Contract, în volum deplin, conform următoarelor reguli:

5.1.4.1. Mijloacele încasate pînă la ora 15:00 a zilei bancare, sunt transferate către Prestatorii de servicii publice în aceeași zi.

5.1.4.2. Mijloacele încasate după ora 15:00 a zilei bancare, sunt transferate către Prestatorii de servicii publice cel tîrziu următoarea zi bancară.

5.1.4.3. Mijloacele se consideră încasate în momentul în care **PRESTATORUL** confirmă încasarea acestora în cadrul Serviciului M-Pay.

5.1.5. Să anunțe imediat **BENEFICIARUL** despre orice disfuncționalitate a Serviciului M-Pay, inclusiv despre vulnerabilitățile observate la nivelul Serviciului M-Pay;

5.1.6. Să acceseze Serviciul M-Pay exclusiv în scopul îndeplinirii obligațiilor sale conform prezentului Contract;

5.1.7. Să conlucreze cu **BENEFICIARUL** și să pună la dispoziția acestuia, sau a persoanelor desemnate de acesta, informația necesară soluționării divergențelor apărute în legătură cu executarea prezentului Contract.

5.2. **Obligațiile BENEFICIARULUI**

5.2.1. Să acționeze la prestarea serviciilor în strictă conformitate cu regulile stabilite în Anexa nr. 1 la prezentul Contract;

5.2.2. Să asigure operarea și buna funcționare a Serviciului M-Pay, conform regulilor stabilite în Anexa nr. 1 la prezentul Contract;

5.2.3. Să ofere **PRESTATORULUI** informația și documentația tehnică necesară în scopul conectării și accesării Serviciului M-Pay;

5.2.4. Să conlucreze cu **PRESTATORUL** și să pună la dispoziția acestuia informația necesară soluționării divergențelor apărute în legătură cu executarea prezentului Contract.

## **Articolul 6** **Drepturile și responsabilitățile Părților**

6.1. **PRESTATORUL** are următoarele drepturi:

6.1.1. Să integreze accesul la Serviciul M-Pay în sistemele sale și produsele oferite clienților săi;

6.1.2. Să utilizeze informația disponibilă în cadrul Serviciului M-Pay în scopul executării obligațiilor sale conform prezentului Contract;

6.1.3. Să desfășoare acțiuni de promovare a serviciilor și produselor sale cu referință la obiectul prezentului Contract;

6.2. **BENEFICIARUL** are următoarele drepturi:

6.2.1. Să stabilească regulile tehnice de conectare și accesare a Serviciului M-Pay;

6.2.2. Să implice terțe părți la executarea obligațiilor sale conform prezentului Contract;

6.2.3. Să ofere accesul concurrent la Serviciul M-Pay și pentru alți Prestatori de servicii de plată;

6.2.4. Să suspende accesul **PRESTATORULUI** la Serviciul M-Pay în cazul în care acesta nu-și onorează obligațiile conform prezentului Contract, inclusiv înregistrează restanțe mai mari de 3 zile bancare la transferul mijloacelor încasate în favoarea Prestatorilor de servicii publice;

6.3. **PRESTATORUL** este responsabil pentru:

6.3.1. Asigurarea conformității activităților sale în contextul prestării serviciilor conform prezentului Contract, la prevederile normative în vigoare.

6.3.2. Încasarea în modul stabilit de legislația în vigoare, prin intermediul serviciilor și produselor sale, a mijloacelor financiare de la Plătitori;

6.3.3. Transferul în termenul stabilit în prezentul Contract, a mijloacelor financiare încasate în favoarea Prestatorilor de servicii publice. Transferul cu întârziere a mijloacelor financiare va fi însoțit de plata unei penalități în sumă de 1% din suma restantă pentru plată calculată zilnic.

6.3.4. Acțiunile și inacțiunile persoanelor responsabile desemnate, conform prevederilor prezentului Contract.

6.3.5. Modul în care accesează și utilizează informația din cadrul Serviciului M-Pay, inclusiv pentru acțiunile sale asupra informației respective.

6.4. **BENEFICIARUL** este responsabil pentru:

6.4.1. Achitarea în termenul stabilit a plății pentru serviciile **PRESTATORULUI**. Achitarea cu întârziere este însoțită cu plata unei penalități în sumă de 1% din suma restantă pentru plată calculată zilnic.



6.4.2. Acțiunile și inacțiunile persoanelor responsabile desemnate, conform prevederilor prezentului Contract.

6.4.3. Veridicitatea și corectitudinea informației expuse în facturile electronice disponibile în cadrul Serviciului M-Pay, ținând cont de responsabilitățile prestatorilor de servicii publice.

6.5. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor sale prevăzute de prezentul Contract, părțile poartă răspundere conform legislației Republicii Moldova în vigoare.

6.6. Părțile nu sunt responsabile pentru consecințele suportate de cealaltă parte ca rezultat al obligațiilor sale față de terțe părți.

6.7. Părțile nu sunt responsabile de consecințele implicate de îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor de către cealaltă parte.

## **Articolul 7**

### **Plata și ordinea de achitare a serviciilor**

7. În toate cazurile comisioanele se achită operatorului de plăți lunar, în baza rapoartelor privind volumul tranzacțiilor prezentate de Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay).

7.1. Plata pentru servicii se achită după cum urmează:

7.1.1. 1 MDL (un leu) pentru fiecare factură achitată, în cazul instrumentelor de plata desinate bugetului public, inclusiv la contul trezorerial al unei instituții publice, cu excepția cardurilor de plată;

7.1.2. 1,5 % din suma tranzacției în cazul plăților locale cu cardul de plata, desinate bugetului public, inclusiv la contul trezorerial al unei instituții publice;

7.1.3. 2,2 % din suma tranzacției în cazul plăților internaționale cu cardul de plata, desinate bugetului public, inclusiv la contul trezorerial al unei instituții publice;

*În alte cazuri decât cele prevăzute la sbpct. 7.1.1. – 7.1.3, dar cu excepția pct. 9 din Hotărîre, modalitatea de achitare a comisioanelor poate fi stabilită de părți.*

7.2. Plată se face prin transfer la contul **PRESTATORULUI**.

## **Articolul 8**

### **Confidențialitatea informației**

8.1. Fiecare Parte își asumă obligația de a păstra confidențialitatea informației și de a nu divulga unei terțe persoane, pe toata durata Contractului și timp de 5 (cinci) ani după expirarea acestuia, informațiile obținute în legătură cu și în urma executării obligațiilor asumate.

8.2. Părțile se obligă să asigure protecția informației, inclusiv a datelor cu caracter personal, conform prevederilor legislației în vigoare și conform celor mai bune practici în domeniu.

8.3. Informația, documentația și rezultatele, ce poartă caracter confidențial, poate fi consultată doar de persoanele cu drept de acces la aceste informații, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.

8.4. În cazuri particulare, în scopul derulării prezentului Contract, Părțile pot conveni de comun acord privitor la oferirea informației reprezentanților autorităților publice, precum și a altor organizații, care vor fi implicate în realizarea prezentului Contract.

8.5. Părțile sunt în drept să utilizeze faptul de încheiere a prezentului contract în scopuri de publicitate și marketing.

## **Articolul 9**

### **Forța majoră**

9.1. Părțile nu poartă răspundere pentru nedeplinirea totală sau parțială a obligațiilor sale, dacă neexecutarea lor reprezintă o urmare a circumstanțelor determinate ca forță majoră ce au intervenit după semnarea prezentului Contract și care nemijlocit au influențat asupra executării lui, dacă intervenirea circumstanțelor indicate sunt confirmate prin documentele respective, eliberate de instituția abilitată.

9.2. Partea, care nu este în stare să-și îndeplinească obligațiunile, timp de cel târziu 10 (zece) zile lucrătoare de la momentul intervenirii circumstanțelor susmenționate, trebuie să înștiințeze în formă scrisă (prin fax) cealaltă parte despre începutul, termenul presupus și a zilei de înlăturare a circumstanțelor respective.

9.3. Dacă circumstanțele de forță majoră se mențin mai mult de 30 de zile de la data primirii înștiințării conform p. 9.2., Părțile se obligă să se întrunească pentru a hotărî întrebarea privind măsurile, care trebuie să fie întreprinse privind executarea de mai departe a prezentului Contract.

## **Articolul 10**

### **Dreptul aplicabil și soluționarea litigiilor**

10.1. Prezentul Contract în toate privințele se interpretează în corespundere cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

10.2. În cazul apariției litigiilor între Părți privind condițiile prezentului Contract sau în legătură cu acesta, Părțile se obligă să întreprindă toate măsurile necesare pentru a soluționa litigiile pe cale amiabilă având în vedere interesele reciproce.

10.3. În caz dacă litigiile nu vor soluționate pe cale amiabilă conform p. 10.2. al prezentului Contract, toate litigiile vor fi transmise la soluționare către instituția judecătorească competentă în corespundere cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, conform procedurii contencioase, reglementate de normele de procedură civilă.

10.4. În cazul când sunt afectați Plătitori (persoane fizice și juridice), nesemnate ale contractului, care au efectuat plăți electronice cu ajutorul instrumentelor de plată legal disponibile, raporturile respective vor fi soluționate pe cale amiabilă, prin adresarea persoanei la serviciul clientelă (Call Center) a Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (M-Pay), care va direcționa persoana la partea responsabilă. În caz de imposibilitate de soluționare pe cale amiabilă, oricare persoană lezată în drepturi este în drept de a soluționa conflictele apărute prin intermediul instanței de judecată, conform procedurii civile.

## **Articolul 11**

### **Modificarea și încetarea Contractului**

11.1. Prezentul contract intră în vigoare la momentul semnării lui și este valabil pentru un termen de 3 ani.

11.2. Modificările cadrului normativ în vigoare vor servi drept temei de modificare a prevederilor prezentului Contract.

11.3. Oricare dintre Părți este în drept să rezilieze prezentul Contract, înștiințând cealaltă parte cu cel puțin 30 (treizeci) zile anticipat rezilierii. În caz de reziliere a prezentului Contract, toate obligațiunile ce au apărut pînă la reziliere, urmează să fie îndeplinite în volum deplin și în conformitate cu prevederile prezentului Contract.

## **Articolul 12**

### **Dispoziții finale**

12.1. Anexa prezentului Contract prezintă parte integrantă a acestuia.

12.2. Toate modificările sau completările la prezentul Contract sunt valabile, dacă ele sunt îndeplinite în formă scrisă și sunt semnate de persoanele împuternicite ale reprezentanților ambelor Părți.

12.3. Toate înștiințările adresate de către Părți una alteia corelate cu prezentul Contract, sunt expediate în formă scrisă sau electronică, semnate de persoanele autorizate. Înștiințarea este expediată prin poștă, cu serviciul de curieri, sau se înmânează personal destinatarului. Momentul de înștiințare se consideră data înmînării de fapt a înștiințării. Dacă părțile convin astfel, se permite înștiințarea și prin fax.

## ADRESA ȘI RECHIZITELE PĂRȚILOR

*Beneficiar:*

*Prestator*

## SEMNĂTURILE PĂRȚILOR:

*Beneficiar*

*Prestator*

\_\_\_\_\_  
L.Ș.

\_\_\_\_\_  
L.Ș.

Anexa la Contract \_\_\_\_\_

### REGULI

#### pentru prestare a Serviciilor de încasare plăți cu utilizarea Serviciului Governamental de Plăți Electronice (Serviciul M-Pay)

#### 1. Scop

Scopul prezentelor Reguli este de a stabili cadrul funcțional de interacțiune dintre Prestator și Beneficiar în vederea prestării serviciilor de încasare plăți cu utilizarea Serviciului Governamental de Plăți Electronice (în continuare Serviciul M-Pay).

Regulile sunt anexă la Contractul semnat între Părți, fiind parte integrantă a acestuia și stabilesc procesele de interacțiune între părți precum și responsabilitățile individuale ale părților. Conform Contractului, ambele Părți sunt obligate să respecte și să aplice Regulile la prestarea Serviciului M-Pay.

#### 2. Abrevieri, termeni și definiții

##### 2.1. Termeni și definiții

**Serviciul Governamental de Plăți Electronice**- componentă a platformei tehnologice guvernamentale comune (M-Cloud), prin intermediul căreia este posibilă achitarea electronică a serviciilor publice. Serviciul M-Pay deține calitatea de mecanism unic de achitare electronică a serviciilor publice, cu ajutorul instrumentelor de plată legal disponibile.

**Servicii Publice, inclusiv servicii publice prestate în mod electronic** - semnifică totalitatea activităților și acțiunilor de interes public (inclusiv adoptarea deciziilor) efectuate de ministere și alte autorități ale administrației publice centrale (inclusiv instituțiile publice și întreprinderile de stat) în vederea exercitării atribuțiilor lor față de persoanele fizice și juridice, pentru asigurarea mecanismului de realizare a îndatoririlor, drepturilor și intereselor legitime ale celor din urmă.

**Prestatori de servicii publice** - autoritățile administrației publice centrale, precum și instituțiile subordonate acestora, instituțiile publice sau întreprinderile de stat care prestează Plătitorilor anumite servicii publice cu plată, în limitele competenței și obligațiilor funcționale ale acestora, prevăzute de lege, și care sunt beneficiari ai Serviciului M-Pay.

Sunt asimilate autorităților publice, în sensul prezentului document, persoanele de drept privat care exercită atribuții de putere publică sau care utilizează domeniul public, împuternicite să presteze un serviciu de interes public (de ex. notarii, executorii judecătorești etc.).

**Prestatorii de servicii de plată** - persoane juridice, care încasează și transferă mijloacele financiare de la Plătitor în contul Prestatorilor de servicii publice, cu utilizarea Serviciului M-Pay.

**Factură** - document în formă electronică emis de Prestatorul de servicii publice și înregistrat în cadrul Serviciului M-Pay, în baza căruia poate fi efectuată plata pentru Serviciile publice solicitate.

**Rețeaua Telecomunicațională a Autorităților Administrației Publice** – rețeaua de transport și date destinată să asigure comunicarea între autoritățile publice din R. Moldova. Rețeaua este operată de Î.S. Centrul de Telecomunicații Speciale.

## **2.2. Abrevieri**

**RTAAP** – Rețeaua Telecomunicațională a Autorităților Administrației Publice;

**SSC** – Serviciul Suport Clienți;

**SSD** – Sistemul Service Desk.

## **3. Desemnarea persoanelor responsabile**

Conform Contractului, interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar în scopul prestării și primirii Serviciilor se face exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate.

Prestatorul va desemna una sau mai multe persoane responsabile de relația cu Beneficiarul. Prestatorul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre persoanele responsabile desemnate și informația de contact al acestora, în termen de maxim 3 zile lucrătoare de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Beneficiarul va desemna una sau mai multe persoane responsabile de interacțiunea cu Prestatorul. Beneficiarul va informa prin scrisoare oficială Prestatorul în termen de maxim 3 zile lucrătoare, despre persoanele responsabile desemnate. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri. Suplimentar, în scopul oferirii suportului operațional la accesarea și utilizarea Serviciului M-Pay de către Prestator, în lista persoanelor responsabile ale Beneficiarului sunt implicit incluse persoanele din cadrul Serviciului Suport Clienți asigurat de Beneficiar. Modalitatea de interacțiune a Prestatorului cu Serviciul Suport Clienți, este stabilită la punctele ce urmează în aceste Reguli.

## **4. Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice (SGPE)**

### **4.1. Generalități**

Serviciul M-Pay este utilizat de Prestatorii de Servicii Publice pentru a emite facturi în formă electronică. Serviciul M-Pay este utilizat de Prestatorii de servicii de plată pentru a accesa conturile de plată și încasa mijloacele financiare conform acestora, de la Plătitori.

Beneficiarul este responsabil să asigure buna funcționare a Serviciului M-Pay, la nivelul stabilit în aceste Reguli.

### **4.2. Nivelul de disponibilitate**

Perioada garantată pentru disponibilitatea Serviciului M-Pay este: în zilele lucrătoare, interval de timp 08:00 – 20:00. Nivelul garantat de disponibilitate al Serviciului M-Pay în perioada garantată pentru disponibilitate, este de 98% mediu lunar.

Serviciul M-Pay se consideră disponibil dacă, în perioada garantată de disponibilitate, Prestatorul va putea accesa serviciul și utiliza funcționalitatea asigurată de Beneficiar. Timpul de răspuns la interelările de accesare a serviciului nu trebuie să fie mai mare decât o secundă.

În afara perioadei garantate, Beneficiarul va sigura disponibilitatea Serviciului M-Pay în baza principiului ”cel mai bun efort”.

### **4.3. Nivelul de accesibilitate**

Serviciul M-Pay poate fi accesat de Prestator prin intermediul sistemelor sale exclusiv din rețeaua RTAAP. Este responsabilitatea Prestatorului să asigure conexiunea sa la RTAAP.

Accesarea Serviciului M-Pay este permisă doar cu autentificarea corespunzătoare a entității ce inițiază accesarea, precum este stabilit în punctele ce urmează a acestor Reguli.

#### 4.4. Continuitate și restabilire

Beneficiarul va implementa proceduri de continuitate ce să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității Serviciului M-Pay în situații de incident, conform cerințelor din tabelul de mai jos.

Nr.	Categorie incident	Copie de rezervă	Timpul Obiectiv pentru Restabilire (TOR)	Momentul în Timp pentru Restabilire(MTR)
1.	Căderea componentelor hard aferente Serviciului M-Pay	Copie de rezervă sincronă pe dispozitiv de stocare date de rezervă	TOR = 15 minute	MTR = 0 secunde
2.	Coruperea integrității datelor din bazele de date ale Serviciului M-Pay	Copii de rezervă incrementale la un interval de 15 minute	TOR = 30 minute.	MTR = 15 minute
3.	Alte incidente ce pot afecta disponibilitatea Serviciului M-Pay	Copii de rezervă conform punctelor 1 și 2 mai sus	TOR = 2 ore.	MTR = 15 minute
4.	Situații excepționale ce pot afecta disponibilitatea dată centrului ce găzduiește infrastructura hard a Serviciului M-Pay.	Copii de rezervă depline efectuate zilnic, stocate în afara centrului de bază	TOR = 3 zile	MTR = 24 ore

#### 4.5. Lucrări de mentenanță

Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciului M-Pay, Beneficiarul va efectua lucrări de mentenanță. Tipul lucrărilor de mentenanță și angajamentele Beneficiarului privind notificarea Prestatorului, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul de mai jos.

Tipul lucrărilor de mentenanță	Notificare Prestator	Perioadă și durată lucrări
Lucrări de mentenanță ordinare	Cu 5 zile în prealabil.	Sunt efectuate în afara perioadei de disponibilitate garantată pentru Serviciu. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore.
Lucrări de mentenanță majore	Cu 10 zile în prealabil.	Sunt efectuate în afara perioadei de disponibilitate garantată pentru Serviciu. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore.
Lucrări de mentenanță urgente	Cu notificarea imediat ce a fost decisă inițierea lor.	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu

#### 4.6. Serviciul Suport Clienți

Beneficiarul oferă suport Prestatorului la utilizarea Serviciului M-Pay. În acest scop, Beneficiarul va opera Serviciul Suport Clienți (SSC). Prestatorul va contacta SSC în următoarele scopuri:

- pentru raportarea unui incident sau a unei probleme legate de utilizarea Serviciului M-Pay;
- pentru a solicita modificări în nivelul de prestare a serviciilor aferente Serviciului M-Pay;
- pentru a solicita realizarea anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea Beneficiarului conform prezentelor Reguli;
- pentru a solicita informație și consultanță în vederea utilizării Serviciului M-Pay;

beneficiarul va crea conturi în cadrul Sistemului Service Desk (SSD) pentru persoanele desemnate de Prestator. Pentru fiecare persoană responsabilă vor fi expediate prin e-mail rechizitele de acces la SSD. Persoanele responsabile ale Prestatorului vor accesa SSD și vor modifica parola inițial stabilită de Beneficiar.

Toate acțiunile în cadrul SSD realizate cu utilizarea conturilor deținute de persoanele responsabile ale Prestatorului, sunt atribuite și asumate exclusiv de Prestator.

Beneficiarul poate elabora, menține în stare actuală și pune la dispoziția Prestatorului ghiduri de utilizator pentru Serviciului M-Pay. Altă informație privind cele mai frecvente întrebări, probleme și soluții utilizator pot fi de asemenea puse la dispoziția Prestatorului.

În cazul în care Prestatorul întâmpină dificultăți de orice natură la utilizarea Serviciului M-Pay, acesta va întreprinde în ordinea indicată, următoarele acțiuni:

- va consulta ghidurile utilizatorului în vederea asigurării corectitudinii acțiunilor sale și identificării eventualelor soluții;
- va consulta altă informație pusă la dispoziție de Beneficiar (ex. pe portalul web al SSC);
- va apela SSC.

Beneficiarul oferă Prestatorului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități:

- transmiterea unei interpelări prin interfața web a SSD: [www.support.egov.md](http://www.support.egov.md);
- Expedierea unui e-mail la adresa: [support@egov.md](mailto:support@egov.md);
- Efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: 022820911.

Modalitatea de contactare a SSC este selectată de Prestator, precum este stabilit în prezentele Reguli. Prestatorul trebuie să poată justifica modalitatea de contactare selectată (ex. de ce apel telefonic și nu portal web). Beneficiarul poate solicita Prestatorului să utilizeze altă modalitate de contactare a SSC, în cazul în care acest fapt corespunde Regulilor.

Programul de lucru al SSC este de la 08:00 la 17:00, în zilele de lucru conform legislației R. Moldova.

Toate interpelările Prestatorului vor fi înregistrate în SSD operat de Beneficiar. Prestatorul va deține acces la informația relevantă pentru el din SSD, inclusiv: solicitări pentru servicii, solicitări de informație, incidente înregistrate, rapoarte privind nivelul serviciilor în cadrul Serviciului M-Pay.

Prestatorul va accesa SSD prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Beneficiarul va pune la dispoziția persoanelor respective ghidurile de utilizare a SSD. Persoanele responsabile ale Prestatorului se vor conduce la accesarea SSD de aceste ghiduri.

#### 4.7. Gestiunea incidentelor

##### 4.7.1. Clasificarea incidentelor

Incident aferent Serviciului M-Pay este considerat orice eveniment neplanificat ce ar afecta sau ar fi putut afecta disponibilitatea și indicatorii de performanță ai Serviciului M-Pay.

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse, pentru a minimiza impactul acestora asupra Serviciului. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol.

Orice incident este clasificat din punct de vedere al impactului și al urgenței. Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței serviciilor.

Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Părților.

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

		Impact		
		Înalt	Mediu	Jos
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere
<b>Înaltă</b>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;</li> <li>- există activități și operațiuni critice pentru afacerea Părților ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>- reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate a informației.</li> </ul>
<b>Medie</b>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;</li> <li>- există activități și operațiuni importante pentru activitatea Părților ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>- reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.</li> </ul>
<b>Joasă</b>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp;</li> <li>- activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediate;</li> <li>- nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.</li> </ul>

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

IMPACT	Descriere
<b>Înalt</b>	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile cheie ale Părților sunt întrerupte;</li> <li>- incidentul este vizibil din exteriorul organizațiilor Părților și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Părților;</li> <li>- există riscuri legale și financiare majore pentru Părți;</li> <li>- au avut loc pierderi semnificative de informație critică din cadrul Serviciului M-Pay;</li> </ul>
<b>Mediu</b>	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile importante ale Părților sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi;</li> <li>- există riscuri legale și financiare semnificative pentru Părți;</li> <li>- au avut loc pierderi nesemnificative de informație din cadrul Serviciului M-Pay;</li> </ul>
<b>Jos</b>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile interne nesemnificative ale Părților sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Părților.</li> </ul>

#### 4.7.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciului M-Pay este raportat de Prestator către SSC, conform procedurilor stabilite la capitolul SSC. În toate cazurile de incident, modalitatea preferată de raportare a unui incident este prin intermediul SSD. Excepție este cazul când SSD nu este disponibil pentru persoanele responsabile ale Prestatorului. În acest caz, incidentul va fi raportat prin e-mail sau apel telefonic către SSC.

Beneficiarul va reacționa la incidentele raportate de Prestator, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada de disponibilitate garantată pentru serviciu. În afara perioadei garantate, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul ”cel mai bun efort”.

<b>Prioritate incident</b>	<b>Timpul de reacție</b>	<b>Timpul de soluționare</b>	<b>Raportare incident</b>
Critică	Timpul de reacție al Beneficiarului – imediat;	80% în maxim 2 ore.	1. Telefon.
Înaltă	Timpul de reacție al Beneficiarului – 5 minute;	80% în maxim 4 ore.	1. SSD; 2. Telefon; 3. E-mail;
Medie	Timpul de reacție al Beneficiarului – 4 ore;	80% în maxim 8 ore.	1. SSD; 2. E-mail.
Joasă	Timpul de reacție al Beneficiarului – 24 ore;	80% până la începutul următoarei zile de lucru.	1. SSD; 2. E-mail.
Neglijabilă	Timpul de reacție al Beneficiarului – 72 ore;	Cel mai bun efort.	1. SSD; 2. E-mail.

La raportarea unui incident, Prestatorul stabilește nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului, considerând regulile de clasificare a incidentului. Ulterior, este determinată prioritatea de soluționare a incidentului, conform algoritmului de la ”Clasificarea incidentelor”.

SSC al Beneficiarului poate contacta persoana ce a raportat incidentul, pentru a preciza informația oferită de Prestator. De comun acord cu aceasta, Beneficiarul poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Prestatorul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.



În cazul în care Prestatorul nu obține reacția Beneficiarului în timpul de reacție ce corespunde nivelului urgenței soluționării incidentului, acesta va contacta telefonic SSC al Beneficiarului.

Beneficiarul va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Beneficiarul va oferi informația Prestatorului privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

Un incident se consideră soluționat atunci când SGPE este restabilit pentru Prestator, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. După soluționarea incidentului, SSC al Beneficiarului va modifica statutul incidentului în cadrul SSD. Prestatorul va fi notificat despre acest fapt. În cazul în care Prestatorul nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

Toate incidente raportate de Prestator sunt înregistrate în cadrul SSD. În Sistem este păstrată informația privind istoria acțiunilor aferente gestiunii incidentului, până la soluționarea completă. Prestatorul poate accesa Registrul incidentelor raportate și vizualiza informația istorică aferentă gestiunii acestora.

Beneficiarul va utiliza informația privind incidentele produse în scopul îmbunătățirii calității serviciilor aferente Serviciului M-Pay și neadmiterii repetării incidentelor.

Beneficiarul încurajează Prestatorul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului serviciilor prestate.

#### **4.7.3. Escaladarea incidentelor**

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreed, părțile pot escala incidentul la un nivel mai înalt de autoritate. Părțile vor conveni de comun acord formarea grupurilor mixte de lucru și componența nominală a acestora, pentru a interveni în soluționarea operativă a incidentului.

#### **4.8. Documentația tehnică**

Beneficiarul elaborează și menține în stare actuală documentația tehnică aferentă Serviciului M-Pay. Documentația conține suficientă informație pentru ca echipa de dezvoltatori soft ai Prestatorului să poată elabora interfețele de integrare a sistemelor sale cu Serviciul M-Pay.

Toată documentația tehnică elaborată de Beneficiar pentru Prestator este pusă la dispoziția Prestatorului prin intermediul persoanelor responsabile ale Prestatorului.

Beneficiarul va notifica Prestatorul despre noile versiuni și modificările importante la documentația tehnică aferentă Serviciului M-Pay destinată Prestatorului.

#### **4.9. Mediul de test**

Pentru efectuarea testărilor funcționale ale Serviciului M-Pay și a integrării sistemelor Prestatorului cu Serviciul M-Pay, Beneficiarul pune la dispoziția Prestatorului un mediu de test pentru Serviciul M-Pay. Mediul de test va putea fi utilizat de Prestator la discreția acestuia, exclusiv în scopul testării funcționării corecte a interfețelor între sistemele sale și Serviciul M-Pay.

Beneficiarul poate solicita Prestatorului să efectueze anumite teste în mediul de testare al Serviciului M-Pay (ex. la implementarea modificărilor, la implementarea noilor servicii). Prestatorul este responsabil să participe la asemenea teste, conform planurilor de testare prezentate de Beneficiar. Accesarea Serviciului M-Pay în mediul de testare se face cu autentificarea în baza certificatelor SSL (ale sistemelor Prestatorului ce inițiază accesarea). Certificatele respective trebuie să fie diferite de cele utilizate în mediul de producție. Certificatele SSL admise în acest scop sunt cele eliberate Î.S. Centrul de Telecomunicații Speciale.

Obținerea și transmiterea certificatelor SSL către Beneficiar, este responsabilitatea Prestatorului.

#### **4.10. Implementarea modificărilor pentru SGPE**

Beneficiarul poate, la necesitate, implementa modificări de infrastructură sau funcționale aferente Serviciului M-Pay. Aceste modificări pot necesita testare prealabilă implementării în mediul

de producție. Beneficiarul va notifica cu 5 zile în avans despre necesitatea efectuării testelor în mediul de testare, și va comunica Planul de testare Prestatorului.

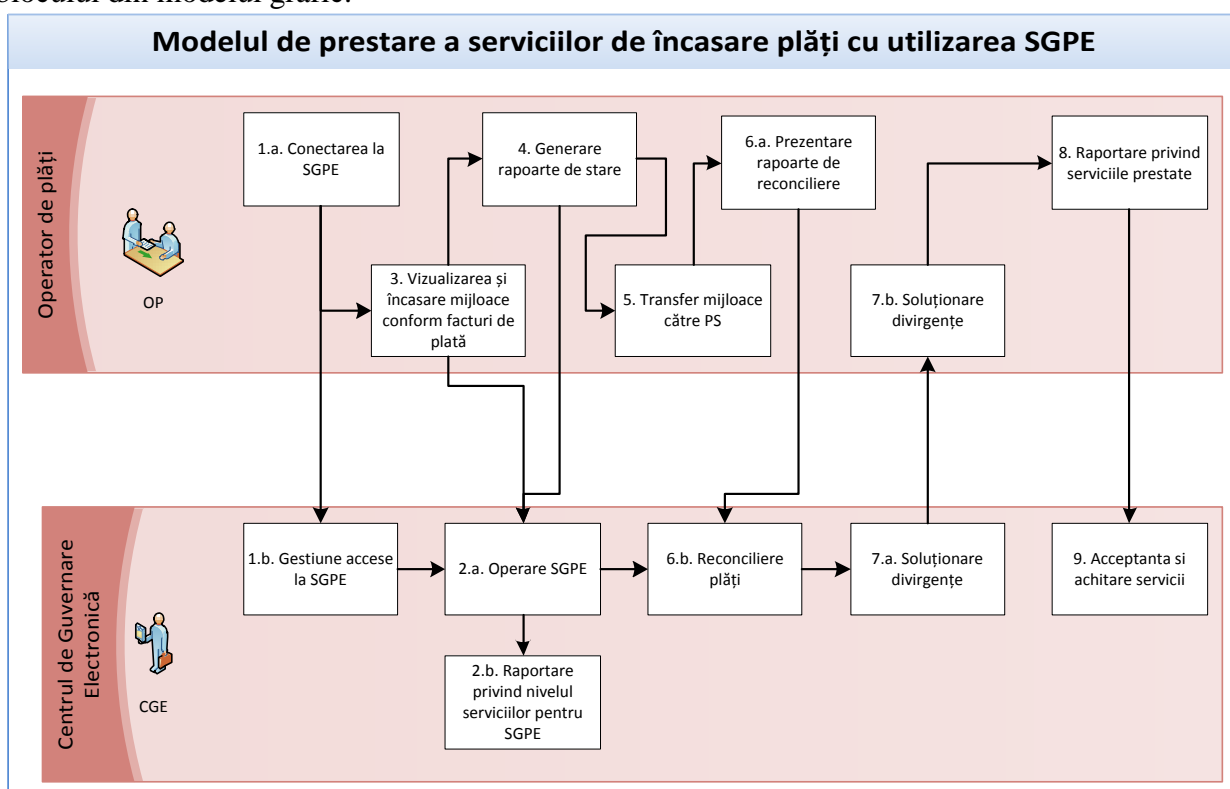
Prestatorul este responsabil să participe la testele inițiate de Beneficiar, conform Planului de testare.

În cazul modificărilor majore, Beneficiarul poate solicita semnarea actelor testării de acceptanță de către Părți.

Prestatorul poate solicita suspendarea accesului său la Serviciul M-Pay în cazul în care nu este pregătit să acceseze Serviciul M-Pay după implementarea modificărilor de către Beneficiar.

## 5. Prestarea serviciilor de încasare plăți

Modelul general de prestare și utilizare a SGPE este prezentat în figura de mai jos (în scop informativ). Acest model este detaliat în subpunctele ce urmează. Numerotarea punctelor corespunde numărului blocului din modelul grafic.



### 5.1. Conectarea la Serviciul M-Pay

Pentru a putea accesa facturile emise de Prestatorii de Servicii Publice și a încasa mijloacele financiare de la Plătitori, Prestatorul trebuie să dețină acces la Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice. În acest scop, Prestatorul urmează să asigure integrarea sistemelor sale cu Serviciul M-Pay, conform documentației tehnice puse la dispoziție de Beneficiar.

Ordinea de conectare a Prestatorului la Serviciul M-Pay este următoarea:

a. Prestatorul va transmite prin intermediul SSC certificatele SSL cu care se va autentifica la accesarea Serviciului M-Pay. Sunt necesare cel puțin 2 certificate SSL – unul pentru mediul de producție și altul pentru mediul de testare. Orice accesare a Serviciului M-Pay autorizată în baza certificatelor respective, este exclusiv în responsabilitatea Prestatorului.

b. În termen de o zi lucrătoare din data primirii certificatelor, Beneficiarul va acorda acces Prestatorului la mediul de testare.

c. Prestatorul va efectua testarea integrării sistemelor sale cu Serviciul M-Pay cât timp va considera de cuviință. Beneficiarul poate oferi suport Prestatorului în procesul de integrare și de testare.

d. După finisarea integrării și testării pe partea Prestatorului, Părțile vor efectua de comun acord testarea de acceptanță a integrării sistemelor Prestatorului cu Serviciul M-Pay. mTestarea de acceptanță se va face conform unui Plan de testare pus la dispoziție de Beneficiar. În cazul susținerii cu succes a testării de acceptanță, părțile vor semna actul testării de acceptanță a Serviciului M-Pay. Prin semnarea actului testării de acceptanță fiecare parte confirmă funcționarea corectă a SGPE la interacțiunea cu cealaltă parte.

e. După semnarea actului testării de acceptanță, Prestatorul va transmite o cerere de acordare acces la mediul de producție al Serviciului M-Pay. Cererea trebuie să fie semnată (olograf sau digital) de către o persoană autorizată din partea Prestatorului.

f. După primirea și acceptarea cererii, Beneficiarul, în termen de o zi lucrătoare, va acorda accesul Prestatorului la mediul de producție al Serviciului M-Pay.

g. Din momentul primirii cererii de către Beneficiar, Prestatorul se consideră conectat la Serviciul M-Pay.

h. Beneficiarul va afișa informația pe portalul public al Serviciului M-Pay despre participarea Prestatorului la Serviciul M-Pay.

i. Orice modificare în drepturile de acces ale Prestatorului la Serviciul M-Pay se face de Beneficiar în baza unei cereri semnate de către o persoană autorizată din partea Prestatorului.

## **5.2. Operarea Serviciului M-Pay și raportarea privind nivelul serviciilor**

Beneficiarul asigură buna funcționare și disponibilitatea Serviciului M-Pay, la nivelul stabilit. Buna funcționare semnifică :

a. Prestatorul va putea accesa Serviciului M-Pay în modul stabilit pentru a accesa facturi înregistrate în Serviciul M-Pay.

b. Prestatorul va putea accesa Serviciul M-Pay în modul stabilit pentru a indica faptul încasării mijloacelor conform unei facturi de plată electronice.

c. Prestatorul va putea accesa Serviciul M-Pay în modul stabilit, în scopul obținerii rapoartelor de stare pentru conturile de plată electronice, pentru care a încasat plăți de la Plătitori.

Funcțiile disponibile în cadrul Serviciului M-Pay pot fi în timp completate, conform procedurilor stabilite la capitolul Implementarea modificărilor pentru Serviciul M-Pay.

Beneficiarul optează pentru prestarea transparentă a serviciilor aferente Serviciului M-Pay către Prestator. În acest scop, Beneficiarul va prezenta cu regularitate Prestatorului, rapoarte privind nivelul serviciilor. Structura și conținutul rapoartelor respective este stabilită de Beneficiar. Prestatorul poate formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare servicii. Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.

<b>Tip raport</b>	<b>Conținut</b>	<b>Destinație</b>	<b>Regularitatea</b>
Raport privind nivelul serviciilor.	Nivelul de disponibilitate a Serviciului M-Pay, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreat de Părți.	Lunar, în formă electronică, disponibil în SSD

## **5.3. Vizualizarea și încasarea mijloacelor conform facturilor**

Prestatorul poate accesa facturile disponibile în cadrul Serviciului M-Pay precum este descris în documentația tehnică pusă la dispoziție de Beneficiar. Informația respectivă poate fi vizualizată de către utilizatorii sistemelor respective (ex. salariați, clienți, parteneri) în cadrul sistemelor deținute de Prestator.

Prestatorul poate efectua încasarea mijloacelor financiare conform facturilor prin intermediul sistemelor și produselor sale oferite clienților și partenerilor săi. În acest caz, Prestatorul va înregistra faptul încasării mijloacelor în cadrul Serviciului M-Pay în maxim 5 minute din momentul finisării operațiunii pentru Plătitor.

O factură de plată electronică se consideră irevocabil încasat de către Prestator în momentul înregistrării în cadrul Serviciului M-Pay a faptului încasării mijloacelor, conform documentației tehnice. Prestatorul este exclusiv responsabil pentru încasarea corectă a mijloacelor financiare de la Plătitori, conform facturilor de plată electronică.

#### **5.4. Generare rapoarte de stare**

Prestatorul poate oricând obține din cadrul Serviciului M-Pay informația privind statutul activităților sale pentru ziua curentă. Procedurile tehnice de interacțiune cu Serviciul M-Pay în acest scop sunt stabilite în documentația tehnică. Beneficiarul este responsabil pentru furnizarea informației veridice Prestatorului.

#### **5.5. Transferul plăților către Prestatorii de servicii publice**

Conform clauzelor Contractului, Prestatorul va efectua transferul mijloacelor financiare încasate conform următoarelor reguli:

**5.6.** Mijloacele încasate pînă la ora 15:00 a zilei bancare, sunt transferate către Prestatorii de servicii publice în aceeași zi;

**5.7.** Mijloacele încasate după ora 15:00 a zilei bancare, sunt transferate către Prestatorii de servicii publice cel tîrziu în următoarea zi bancară, în prima sesiune de clearing.

Transferul mijloacelor financiare se va face de către Prestator în sume consolidate pentru perioada de referință, în funcție de următorii parametri: codul BIC al instituției financiare, contul beneficiarului, contul trezoreriei (unde este aplicabil).

#### **5.8. Reconciliere plăți**

Prestatorul va expedia Beneficiarului două tipuri de rapoarte de reconciliere, precum urmează:

a. Raport de reconciliere privind facturile. Raportul va conține informația privind facturile încasate de către Prestator. Structura raportului este stabilită de Beneficiar. Acest tip de raport este expediat zilnic, pînă la ora 12:00, pentru ziua lucrătoare precedentă.

b. Raport de reconciliere privind transferul mijloacelor financiare în favoarea Prestatorului de servicii publice. Raportul va conține informația privind suma transferurilor efectuată de Prestator, pentru plățile încasate conform conturilor de plată electronică. Structura raportului este stabilită de Beneficiar. Acest tip de raport este expediat zilnic, pînă la ora 17:00, pentru ziua lucrătoare precedentă.

Rapoartele de reconciliere sunt expediate la adresele de e-mail ale persoanelor responsabile indicate de Beneficiar.

Beneficiarul va verifica informația din rapoartele de reconciliere și în cazul identificării inconsistențelor, va notifica imediat Prestatorul. În scopul soluționării situațiilor de clarificare, Beneficiarul poate implica și Prestatorii de servicii publice, beneficiari ai plăților ce au devenit subiect de clarificare.

Orice neconcordanță identificată de Beneficiar în rapoartele de reconciliere va fi gestionată inițial de către persoanele responsabile ale Părților, în scopul soluționării acestora în regim ordinar. În cazul în care se ivesc divergențe între Părți, oricare din Părți poate solicita aplicarea regulilor stabilite la punctul Soluționarea divergențelor, pentru depășirea situației.

#### **5.9. Soluționare divergențe**

Orice divergențe ivite între Părți va fi soluționată cu efort comun și prin strînsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

a. Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. Fiecare parte va delega cel puțin 2 persoane în grupul de lucru. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați inclusiv reprezentanți ai părților terțe: Prestatori de servicii publice, Cancelaria de Stat, Banca Națională a Moldovei, Ministerul Finanțelor, părți subcontractante, experți independenți;

b. La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.

c. Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi ai Părților convocați în grupul de lucru, rezultate de expertiză ale probelor electronice existente.

d. Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnată de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți.

Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.

#### **5.10. Raportarea privind serviciile prestate**

Prestatorul va prezenta Beneficiarului rapoarte lunare privind volumul Serviciilor prestate. Structura și conținutul raportului este stabilită de Beneficiar. Conținutul raportului respectiv trebuie să permită măsurarea explicită a volumului Serviciilor prestate de Prestator, în scopul calculării prețului Serviciilor pentru perioada de referință. vStructura raportului este comunicată persoanelor responsabile ale Prestatorului. Modificările la structura raportului privind serviciile prestate sunt comunicate în același mod.

#### **5.11. Acceptanța și achitarea serviciilor**

Acceptanța și achitarea serviciilor se efectuează conform clauzelor stabilite în Contractul semnat între Părți, la care prezentele reguli sunt anexate. La acceptanța serviciilor, Beneficiarul va analiza informația conținută în rapoartele privind serviciile prestate. Beneficiarul poate solicita informație adițională, ce ar confirma datele indicate în rapoartele respective.

### **6. Suspendarea sau sistarea serviciilor**

În cazul suspendării sau sistării serviciilor conform condițiilor Contractului, Beneficiarul va retrage accesul Prestatorului la SGPE din data agreată de către Părți, pentru perioada agreată de către Părți.

### **7. Securitatea informației**

Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii proactive a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta Beneficiarul și Prestatorul.

Beneficiarul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a Serviciului M-Pay. Prestatorul este responsabil pentru utilizarea securizată a Serviciului M-Pay și pentru securitatea sistemelor sale ce accesează Serviciul M-Pay.

În cazul unui incident de securitate a informației, partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesare a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la demonstrarea juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, Prestatorul, la solicitarea Beneficiarului, poate efectua:

- colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;

- efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sistemele sale, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- întocmirea proceselor - verbale cu participarea a cel puțin 3 specialiști din partea Prestatorului, privind efectuarea copiilor de rezervă. Prezența reprezentanților Beneficiarului este solicitată;
- menținerea formală a registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

După soluționarea unui incident de securitate, Părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord, vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.

**Beneficiar**

**Prestator**

**Director** \_\_\_\_\_  
L.Ș.

**Director** \_\_\_\_\_  
L.Ș.