

**ACORD-TIP**  
**privind prestarea serviciilor de autentificare și autorizare de către serviciul electronic**  
**guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass)**

nr. \_\_\_\_\_  
mun. Chișinău „\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_

**I. PĂRȚILE ACORDULUI**

**1.** Instituția publică Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) (în continuare - Prestator), reprezentată de către \_\_\_\_\_,

(nume, prenume, funcția deținută)

care acționează în baza Statutului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 760 din 18 august 2010, pe de o parte, și

**2.** \_\_\_\_\_ (în continuare Beneficiar),

(denumirea autorității/instituției publice/ întreprinderii de stat)

reprezentat/ă de către \_\_\_\_\_, care acționează în

(nume, prenume, funcția deținută)

baza \_\_\_\_\_,

(denumirea Regulamentului / Statutului )

pe de altă parte,

numite în continuare împreună „Părți”, iar separat Parte,

**3.** Călăuzindu-se de Programul strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 710 din 20 septembrie 2011 și Hotărârea Guvernului nr. 1090 din 31 decembrie 2013 „Privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass)”,

Având scopul de a organiza o colaborare strânsă în domeniul asigurării autorităților administrației publice centrale cu tehnologii ale informației și comunicațiilor (în continuare – TIC) în prestarea, pe teritoriul Republicii Moldova, a serviciilor publice persoanelor fizice și juridice, inclusiv ridicarea calității serviciilor publice electronice,

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

Au convenit asupra următoarelor:

**II. NOȚIUNI ȘI DEFINIȚII**

**4.** Noțiunile utilizate în prezentul Acord au semnificațiile determinate de pct. 2 din Regulamentul privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1090 din 31 decembrie 2013.

### III. OBIECTUL ACORDULUI

5. Obiect al prezentului Acord îl constituie prestarea de către Prestator către Beneficiar a serviciilor de autentificare și autorizare de către serviciul MPass (în continuare - Servicii), care constau în verificarea identității utilizatorilor pentru sistemele informaționale ale Beneficiarului, utilizând mijloace disponibile de probare a identității din cadrul serviciului MPass, precum și furnizarea informațiilor adiționale autentice asociate acestor identități, pentru a fi utilizate de către sistemele informaționale ale Beneficiarului în acordarea accesului la resurse informaționale.

6. Modul de prestare a Serviciilor ce constituie obiectul prezentului Acord, regulile și procesele de interacțiune între Părți, nivelul agreat de Servicii sunt stabilite în Regulile de prestare și utilizare a serviciilor de autentificare și autorizare de către serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass), din anexa la prezentul Acord (în continuare Reguli), care este parte integrantă a acestuia.

7. Părțile convin să recunoască reciproc certificatele cheilor publice în realizarea prevederilor prezentului Acord în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

### IV. COSTUL SERVICIILOR. ACCEPTAREA ȘI ACHITAREA SERVICIILOR

8. Prestatorul, la solicitarea Beneficiarului, prezintă lunar actele de prestare și acceptare a serviciilor.

9. Actele de prestare și acceptare a serviciilor sunt însoțite de rapoarte privind nivelul serviciilor. Rapoartele privind nivelul serviciilor conțin măsurările pentru indicatorii privind volumul și nivelul serviciilor.

10. Beneficiarul semnează actele de prestare și acceptare a serviciilor sau prezintă Prestatorului pretențiile sale. Dacă în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare Prestatorul nu primește răspuns, actele de prestare și acceptare a serviciilor se consideră a fi semnate de către Beneficiar.

11. Serviciile, care constituie obiect al prezentului Acord, sunt prestate Beneficiarului în mod gratuit.

12. Costul serviciilor prestate conform prezentului Acord sunt stabilite în baza metodologiei de calculare a tarifelor la serviciile prestate contra plată, aprobate de Guvern și publicate pe site-ul Prestatorului și sunt suportate din contul mijloacelor financiare prevăzute în bugetul de stat în acest scop.

### V. ORDINEA DE PRESTARE A SERVICIILOR

13. În scopul prestării și utilizării Serviciilor, **Prestatorul** și **Beneficiarul** interacționează exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Procedura de desemnare a persoanelor responsabile este stabilită în Regulile din anexa la prezentul Acord.

14. Ordinea de solicitare, prestare, accesare, utilizare și suspendare a serviciilor este stabilită de Regulile din anexa la prezentul Acord.

### VI. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

15. În scopul realizării prevederilor prezentului Acord, **Prestatorul** are următoarele obligații:

a) să asigure funcționarea serviciului MPass în strictă conformitate cu Regulile din anexa la prezentul Acord;

b) să desemneze persoane responsabile de interacțiunea cu Beneficiarul, conform Regulilor din anexa la prezentul Acord;

c) să informeze Beneficiarul despre vulnerabilitățile în sistemele Beneficiarului ce se bazează pe serviciile prestate conform Acordului, imediat ce asemenea vulnerabilități devin cunoscute Prestatorului;

d) să asigure funcționarea eficientă a Serviciului MPass, inclusiv respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal, securitatea, arhivarea, precum și monitorizarea și evaluarea performanțelor Serviciilor;

e) să acorde Beneficiarului suport metodologic pentru integrarea serviciilor publice ale acestuia cu Serviciul MPass.

**16.** În scopul realizării prevederilor prezentului Acord, Beneficiarul are următoarele obligații:

a) să utilizeze serviciile în strictă conformitate cu Regulile stabilite în anexa la prezentul Acord;

b) să asigure capacitatea tehnică și organizatorică ce ar permite utilizarea eficientă și securizată a serviciului MPass;

c) să desemneze persoane responsabile pentru interacțiunea cu Prestatorul;

d) să asigure interacțiunea persoanelor sale responsabile cu Prestatorul, conform Regulilor din anexa la prezentul Acord;

e) să informeze imediat Prestatorul despre vulnerabilitățile serviciilor, din momentul când asemenea vulnerabilități îi devin cunoscute;

f) să ofere Prestatorului, la solicitare, informația privind utilizarea serviciilor în scopul îmbunătățirii calității serviciilor;

g) să solicite setul minim de atribuite de identitate, inclusiv cele care constituie date cu caracter personal, necesare și suficiente pentru prestarea serviciilor sale.

## **VII. RESPONSABILITĂȚILE ȘI DREPTURILE PĂRȚILOR**

**17.** Pentru nerespectarea angajamentelor asumate prin prezentul Acord, Prestatorul și Beneficiarul poartă răspundere în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

**18.** Prestatorul este responsabil pentru:

a) activitățile, acțiunile și inacțiunile care îi revin conform prevederilor prezentului Acord;

b) acțiunile și inacțiunile persoanelor responsabile desemnate, în privința prestării serviciilor prevăzute de prezentul Acord și în raport cu angajamentele asumate.

**19.** Beneficiarul este responsabil pentru:

a) activitățile, acțiunile și inacțiunile care îi revin conform prezentului Acord;

b) acțiunile și inacțiunile persoanelor responsabile desemnate, în privința prestării serviciilor prevăzute de prezentul Acord și în raport cu angajamentele asumate;

c) veridicitatea și corectitudinea datelor conținute în documentele emise în procesul de prestare a serviciilor care fac obiectul prezentului Acord;

d) modul în care serviciile sînt utilizate de către Beneficiar și persoanele autorizate ale acestuia, precum și pentru toate consecințele utilizării acestora;

e) păstrarea, prelucrarea și utilizarea datelor cu caracter personal obținute în procesul utilizării serviciului MPass.

**20.** Prestatorul are dreptul:

a) să suspende prestarea serviciilor în situații de incidente la scară sau situații de criză, pentru un termen de până la 3 zile, cu informarea Beneficiarului despre cauzele sistării serviciului și termenele de reluare a acestuia. În cazul în care serviciul nu poate fi reluat în termenele stabilite, Părțile vor colabora în vederea identificării soluțiilor de alternativă;

b) să suspende prestarea serviciilor în cazul în care continuarea prestării acestora implică riscuri semnificative de securitate pentru resursele informaționale de stat, cu notificarea concomitentă a Beneficiarului;

- c) să solicite și să obțină de la Beneficiar informație de feedback privind serviciile utilizate.
- 21. Beneficiarul are dreptul:**
- a) să utilizeze serviciul MPass pentru autentificarea utilizatorilor în oricare din sistemele sale informaționale;
- b) să administreze lista serviciilor sale integrate cu serviciul MPass și proprietățile acestora, utilizând mecanismele de autoservire;
- c) să înainteze Prestatorului pretenții privind serviciile acordate.

## **VIII. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI**

**22.** Fiecare Parte își asumă obligația de a păstra confidențialitatea informației obținute în legătură cu și în urma executării obligațiilor asumate conform prezentului Acord, calificată explicit ca fiind confidențială de cealaltă parte.

**23.** 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.

**24.** Informația, documentația și rezultatele ce poartă caracter confidențial pot fi consultate doar de persoanele cu drept de acces la aceste informații, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.

**25.** În cazuri particulare, în scopul derulării prezentului Acord, Părțile pot conveni de comun acord privitor la oferirea informației reprezentanților autorităților publice, precum și altor organizații implicate în realizarea prezentului Acord.

## **IX. CHELTUIELI**

**26.** Cheltuielile ce țin de realizarea prevederilor prezentului Acord sînt suportate de către fiecare dintre Părți.

**27.** În vederea exercitării atribuțiilor în cadrul prezentului Acord, Părțile vor prevedea mijloace financiare în bugetele lor, în conformitate cu legislația în vigoare.

**28.** Toate cheltuielile legate de integrarea serviciilor cu plată ale Beneficiarului în serviciul MPass, inclusiv modificarea sistemelor informaționale ale Beneficiarului, asigurarea canalelor securizate de comunicare, precum și alte cheltuieli aferente de conectare sînt suportate de către Beneficiar.

## **X. FORȚA MAJORĂ**

**29.** Părțile nu poartă răspundere pentru neîndeplinirea totală sau parțială a obligațiilor lor, dacă neexecutarea acestora 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 este confirmată prin documentele respective conform prevederilor legale.

**30.** Partea care nu este în stare să-și îndeplinească obligațiile trebuie să înștiințeze în formă scrisă cealaltă Parte, în termen de pînă la 10 (zece) zile de la momentul intervenirii circumstanțelor sus-menționate, despre termenul presupus de înlăturare a circumstanțelor respective.

**31.** Dacă circumstanțele de forță majoră se mențin mai mult de 30 (treizeci) de zile de la data primirii înștiințării conform pct.23 din prezentul Acord, Părțile se obligă să se întrunească pentru a hotărî asupra măsurilor care trebuie să fie întreprinse privind executarea de mai departe a prezentului Acord.

## **XI. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR**

**32.** Neînțelegerile și litigiile apărute între Părți în legătură cu prezentul Acord se soluționează pe calea negocierilor directe dintre Părți.

33. În cazul în care calea negocierilor directe nu are efect, litigiile de orice natură apărute între Părți în legătură cu executarea prezentului Acord sunt supuse examinării de către un grup de lucru, creat ad-hoc de către organul/organele ierarhic superior/superioare sau, după caz fondatorul/fondatorii Părților.

34. Procedura prealabilă de soluționare a litigiilor stabilită de pct. 33 și pct. 34 din prezentul Acord nu limitează dreptul Părților de a se adresa ulterior acestei proceduri instanței judecătorești.

## XII. DISPOZIȚII FINALE

35. Prezentul Acord este încheiat pe o perioadă nedeterminată și intră în vigoare la data semnării de către Părți.

36. Prezentul Acord poate fi reziliat, modificat și/sau completat cu consimțământul Părților, prin acorduri adiționale, care vor constitui părți integrante ale prezentului Acord.

37. 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 Părților.

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

39. În soluționarea chestiunilor care nu sunt reglementate de prezentul Acord, Părțile se vor conduce de prevederile legislației în vigoare a Republicii Moldova.

40. Părțile au semnat prezentul Acord la Chișinău la date de \_\_\_\_\_, în două exemplare originale, fiecare în limba română și având aceeași forță juridică.

## XIII. ADRESA, RECHIZITELE ȘI DATELE BANCARE ALE PĂRȚILOR

### PRESTATOR

**Centrul de Guvernare Electronică  
(E – Government )**

Adresa poștală: mun. Chișinău,  
Piața Marii Adunări Naționale 1

Telefon:

Banca:

Cod bancă:

Cont trezorerial

Cont de decontare:

Cod fiscal:

### BENEFICIAR

Adresa poștală:

Telefon:

Banca:

Cod bancă:

Cont trezorerial

Cont de decontare

Cod fiscal:

## XIV. SEMNĂTURILE PĂRȚILOR:

**PRESTATOR**

**BENEFICIAR**

\_\_\_\_\_  
L.Ș

**DIRECTOR EXECUTIV**

\_\_\_\_\_  
L.Ș (nume, prenume, funcția deținută),

*Anexă  
la Acordul-tip privind prestarea serviciilor  
de autentificare și autorizare de către  
serviciul electronic guvernamental de  
autentificare și control al accesului (MPass)*

**REGULILE**

**de prestare și utilizare a serviciilor de autentificare și autorizare de către serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass)**

**1. Scopul Regulilor**

Scopul prezentelor Reguli este de a stabili nivelul de calitate la prestarea serviciului MPass, procesele de interacțiune a Prestatorului cu Beneficiarul în vederea prestării și utilizării Serviciilor, precum și responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese.

Prezentele Reguli sunt anexă la Acord, sunt parte integrantă a acestuia și asigură cadrul funcțional pentru prestarea Serviciilor de către Prestator și utilizarea acestora de către Beneficiar.

Conform Acordului, ambele Părți sunt obligate să respecte și să aplice prezentele Reguli la prestarea și utilizarea Serviciilor.

**2. Termeni și definiții, abrevieri**

**Principiul “cel mai bun efort”** – situație în care Prestatorul depune toată diligența în vederea prestării Serviciilor la cea mai înaltă calitate posibilă dar fără a garanta conformarea la parametri de calitate prevăzuți în prezentele Reguli;

**Orele de lucru** – intervalul de timp cuprins între orele 8:00 și 17:00 în zilele de lucru conform legislației Republicii Moldova.

**SSC** – Serviciul Suport Clienți.

**STAAP (RTAAP)** – Rețeaua telecomunicațională a autorităților administrației publice;

**3. Nivelul Serviciilor**

**3.1. Perioada de disponibilitate**

Serviciile sînt disponibile 7 zile pe săptămîină, cu program continuu. Perioada garantată pentru nivelul agreat de disponibilitate a Serviciilor este între orele 8 și 20 în zilele lucrătoare. În afara acestei perioadei, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului ”cel mai bun efort”.

**3.2. Nivelul de disponibilitate**

Nivelul de disponibilitate a Serviciilor stabilește timpul de funcționare/nefuncționare a Serviciilor prestate și nivelul de performanță garantată a acestora. Nivelul de disponibilitate a Serviciilor este definit de parametrii ce urmează.

Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor este de minim 99.5% mediu lunar în perioada garantată de disponibilitate. Aceasta înseamnă că, pe parcursul unei luni, timpul cumulativ de inaccesibilitate neplanificată a Serviciilor în perioada garantată de disponibilitate, nu va depăși 3,6 ore. Timpul acesta nu include lucrările planificate de mentenanță.

Serviciul MPass se consideră disponibil dacă funcționalitatea de autentificare și autorizare poate fi accesată de către utilizatorii finali. Timpul de răspuns la interpelările de accesare a Serviciului MPass nu va depăși 3 secunde calculat la server (timpul nu include latențele de rețea).

### 3.3. Nivelul de accesibilitate

Serviciile pot fi accesate de Beneficiar prin intermediul rețelei Internet. Este responsabilitatea Beneficiarului să asigure conexiunea sa la Internet.

### 3.4. Continuitate și restabilire

Prestatorul implementează proceduri de continuitate menite să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității Serviciilor în situații de incident, conform cerințelor din tabelul 1.

Tabelul 1

Nr. crt.	Denumirea componentei	Tipul copierii de rezervă	Periodicitatea de creare	Perioada de păstrare	Locul de stocare
1.	Serviciul Mpass	Deplin	Săptămânal	3 săptămâni	Centrul de date
		Incremental	Zilnic	7 zile	Centrul de date

În cazul unor incidente care au afectat integritatea datelor Serviciului MPass, Prestatorul va asigura restabilirea serviciului după cum urmează:

timpul obiectiv pentru restabilire (RTO) – nu mai mult de 4 ore;

momentul obiectiv pentru restabilire (RPO) – 1 zi.

Timpul obiectiv de restabilire, specificat mai sus, este valabil în perioada orelor de lucru. În afara perioadei orelor de lucru, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului “cel mai bun efort”.

### 3.5. Lucrări de mentenanță

Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor, Prestatorul efectuează lucrări de mentenanță. Tipul lucrărilor de mentenanță și angajamentele Prestatorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul 2.

Tabelul 2

Tipul lucrărilor de mentenanță	Notificare Beneficiar	Perioadă și durată lucrări
Lucrări de mentenanță ordinare	Cu 5 zile în prealabil.	Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore.
Lucrări de mentenanță majore	Cu 10 zile în prealabil.	Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore.
Lucrări de mentenanță urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora.	Cu notificarea imediat ce a fost decisă inițierea lor.	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore. Rezultatele efectuării lucrărilor vor fi comunicate Beneficiarului la cerere.

Prestatorul efectuează lucrările de mentenanță cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Serviciilor. Perioada lucrărilor se comunică de către Prestator Beneficiarului în notificare.

## **4. Suport și reclamații**

### **4.1. Persoane responsabile**

Prestatorul desemnează o persoană responsabilă de interacțiunea cu Beneficiarul și îl informează prin scrisoare oficială despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.), în termen de maxim 3 zile de la semnarea Acordului. Schimbarea persoanei responsabile se face conform aceleiași proceduri.

Beneficiarul desemnează o persoană responsabilă de interacțiunea cu Prestatorul și îl informează prin scrisoare oficială despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.), în termen de maxim 3 zile de la semnarea Acordului. Schimbarea persoanei responsabile se face conform aceleiași proceduri.

### **4.2. Serviciul Suport Clienți**

Suportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul Serviciului Suport Clienți. Beneficiarul poate contacta SSC în următoarele scopuri:

- pentru raportarea unui incident sau a unei probleme legate de utilizarea Serviciilor;
- pentru a solicita realizarea anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea Prestatorului conform prezentului Acord;

- pentru a solicita informație și consultanță în vederea utilizării Serviciilor.

Prestatorul creează conturi de utilizator în cadrul Sistemului Service Desk (SSD) pentru persoanele desemnate de Beneficiar. Pentru fiecare persoană responsabilă vor fi expediate datele de acces la SSD. Persoanele responsabile ale Beneficiarului accesează SSD și modifică parola inițial stabilită de Prestator. În cazul în care asemenea conturi sînt deja deținute de persoanele responsabile, această etapă este omisă.

Toate acțiunile în cadrul SSD realizate cu utilizarea conturilor deținute de persoanele responsabile ale Beneficiarului sînt atribuite și asumate exclusiv de Beneficiar.

Prestatorul poate elabora, menține în stare actuală și pune la dispoziția Beneficiarului ghiduri de utilizator pentru serviciul MPass. Altă informație de suport 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 MPass, acesta poate întreprinde, în ordinea indicată, următoarele acțiuni:

- să consulte ghidurile utilizatorului în vederea asigurării corectitudinii acțiunilor sale și identificării eventualelor soluții;
- să consulte altă informație de suport pusă la dispoziție de Prestator (de exemplu, pe pagina web a SSC);
- să apeleze SSC.

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

- transmiterea unei interpelări prin interfața web a Sistemului Service Desk: <Adresa Help Desk>;

- expedierea unui e-mail la adresa: <Adresa de e-mail>

- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: <Numărul de telefon>.

Programul de lucru al SSC este conform orelor de lucru definite de prezentele Reguli.

Toate interpelările Beneficiarului se înregistrează în SSC, operat de Prestator.

Beneficiarul deține acces la informația relevantă pentru el din SSD, inclusiv: solicitări pentru servicii, solicitări de informație, incidente înregistrate, rapoarte privind nivelul serviciilor. Beneficiarul poate accesa SSD prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Prestatorul pune la dispoziția persoanelor respective ghidurile de utilizare a SSD. Persoanele responsabile ale Beneficiarului se conduc la accesarea SSD de aceste ghiduri.



### 4.3. Gestiunea incidentelor

#### 4.3.1. Clasificarea incidentelor

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

Prestatorul și Beneficiarul conlucrează strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra Serviciilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident trebuie să țină 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 se stabilește în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în tabelele 3, 4 și 5.

**Tabelul 3**

#### Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

Gradul de urgență al incidentului		Nivelul impactului incidentului		
		<i>Înalt</i>	<i>Mediu</i>	<i>Redus</i>
Urgență	<i>Înalt</i>	Critic	Înalt	Mediu
	<i>Mediu</i>	Înalt	Mediu	Redus
	<i>Redus</i>	Mediu	Redus	Neglijabil

**Tabelul 4**

#### Evaluarea urgenței incidentului

Gradul de urgență	Descriere gradului de urgență
<i>Înalt</i>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru activitatea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
<i>Mediu</i>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante pentru activitatea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
<i>Redus</i>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Redus” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident nu cresc sau cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

**Evaluarea impactului incidentului**

<b>Nivelul impactului</b>	<b>Descriere nivelului impactului</b>
<b><i>Înalt</i></b>	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar; - au avut loc pierderi semnificative de informație critică din cadrul sistemelor Beneficiarului.
<b><i>Mediu</i></b>	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr ne semnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar; - au avut loc pierderi ne semnificative de informație din cadrul sistemelor Beneficiarului.
<b><i>Redus</i></b>	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Redus” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne ne semnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

**4.3.2. Raportarea și soluționarea incidentelor**

Orice incident aferent Serviciilor 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 face cazul când SSD nu este disponibil pentru persoanele responsabile ale Beneficiarului. În acest caz, incidentul se raportează prin e-mail sau apel telefonic către SSC.

Prestatorul reacționează la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul 6. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se bazează pe principiul „cel mai bun efort”.

**Tabelul 6. Soluționarea incidentelor în funcție de prioritatea lor**

<b>Prioritatea incidentului</b>	<b>Timpul de reacție a Prestatorului</b>	<b>Timpul de soluționare</b>
Critică	5 minute	cel mult 2 ore
Înaltă	15 minute	cel mult 4 ore
Medie	1 oră	cel mult 8 ore
Redusă	2 ore	pînă la începutul următoarei zile de lucru

La raportarea unui incident, Beneficiarul stabilește nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului, pe baza regulilor de clasificare a incidentului. Ulterior, prioritatea de soluționare a incidentului este determinată conform algoritmului de la secțiunea „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 să revizuiască ulterior clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.

Prestatorul diagnostichează cauza incidentului și identifică măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Prestatorul oferă Beneficiarului informația 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 modifică statutul incidentului în cadrul SSD și informează Beneficiarul despre acest fapt. În cazul în care nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, Beneficiarul poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

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

Prestatorul poate 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 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 dintre Părți se va face prin intermediul SSD oferit de Prestator. Beneficiarul poate însă, la discreția sa, să contacteze prin e-mail sau telefon persoana de contact a Prestatorului. De asemenea, poate decide expedierea scrisorilor oficiale pe adresa conducerii Prestatorului. Conținutul mesajelor și scrisorilor expediate se pot referi la: propuneri privind îmbunătățirea serviciilor, propuneri privind optimizarea interacțiunii dintre Părți, reclamații privind nivelul serviciilor, solicitări de informație etc.

Prestatorul poate, la rîndul 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 Beneficiarului privind serviciile utilizate, 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 cel mult 5 zile lucrătoare.

## **5. Implementarea serviciilor**

### **5.1. Documentația tehnică**

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

Prestatorul va informa Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante la documentația tehnică aferentă Serviciului MPass destinată Beneficiarului.

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

Pentru efectuarea testărilor funcționale ale Serviciului MPass și integrarea sistemelor Beneficiarului cu Serviciul MPass, Prestatorul pune la dispoziția Beneficiarului un mediu de test pentru Serviciul MPass. Mediul de test va putea fi utilizat de Beneficiar în următoarele cazuri:

- la înregistrarea unui nou serviciu public în cadrul Serviciului MPass, pentru efectuarea testărilor;

- 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 MPass.

Interacțiunea cu mediul de testare al Serviciului MPass se face în mod similar cu interacțiunea cu mediul de producție. Certificatele digitale utilizate pe mediul de testare pentru interacțiunea cu MPass trebuie să fie diferite de cele utilizate în mediul de producție.

Obținerea și utilizarea corectă a certificatelor digitale este responsabilitatea Beneficiarului.

### **5.3. Implementarea modificărilor pentru Serviciul MPass**

Prestatorul poate implementa, la necesitate, modificări de infrastructură sau funcționale aferente Serviciului MPass. Aceste modificări pot necesita testarea prealabilă a implementării atât în mediul de testare cât și în mediul de producție. Prestatorul va informa cu 5 zile lucrătoare în prealabil despre necesitatea efectuării testelor și va comunica Beneficiarului planul de testare.

Beneficiarul este obligat să participe la testele inițiate de Prestator, conform planului de testare.

## **6. Prestarea serviciilor MPass**

### **6.1. Înregistrarea serviciului public în cadrul Serviciului MPass**

Înregistrarea beneficiarului și a serviciilor acestora în cadrul serviciului MPass se efectuează în conformitate cu Regulile de integrare a beneficiarilor serviciului MPass.

### **6.2. Operarea Serviciul MPass**

Prestatorul asigură buna funcționare și disponibilitatea Serviciului MPass la nivelul stabilit.

Funcțiile disponibile în cadrul Serviciului MPass pot fi ulterior completate/modificate de către Prestator, conform procedurilor stabilite de prezentele Reguli.

### 6.3. Soluționarea divergențelor

Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și în strânsă conlucrare. 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: Cancelaria de Stat, părțile subcontractate, experții independenți, etc.

b) în caz de necesitate, Părțile vor pregăti probe relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență;

c) grupul de lucru se va convoca și va examina obiectul divergențelor și probele existente la acesta. Părțile vor acționa în conformitate cu prevederile Acordului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele apărute. În acest scop, pot fi ascultate (sau obținute în scris) opiniile membrilor externi convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele expertizei probelor electronice existente;

d) concluzia grupului de lucru va fi fixată într-un proces-verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor Părți.

Identificarea unei soluții echitabile pentru Părți, în limitele angajamentelor asumate de acestea, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, Părțile vor acționa în conformitate cu prevederile Acordului.

### 6.4. 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 sînt stabilite de Prestator. Beneficiarul poate formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora sînt stabilite în tabelul 7.

Tabelul 7

Tipul raportului	Conținutul	Destinația	Regularitatea
Raport privind nivelul serviciilor	Nivelul de disponibilitate a Serviciului MPass, 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 hîrtie
Raport privind volumul serviciilor	Numărul de interacțiuni a utilizatorilor finali cu serviciul MPass, categorizate după tipul interacțiunii	Raportul este întocmit pentru a servi la calcularea nivelului de utilizare a serviciilor Prestatorului pentru Beneficiar	Lunar, în formă electronică, iar la solicitarea Beneficiarului, pe suport de hîrtie

## **6.5. Acceptanța serviciilor**

Acceptanța serviciilor se efectuează conform clauzelor prevăzute în Acord și în prezentele Reguli. 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.

## **7. Sistarea serviciilor**

Beneficiarul poate oricând sista utilizarea Serviciului MPass pentru un anumit serviciu public.

## **8. Securitatea informației**

Părțile agreează de comun acord să concluzeze 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 MPass.

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 informa 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 uneia dintre Părți, cealaltă Parte 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, se pot întreprinde următoarele acțiuni:

- colectarea și conservarea fișierelor log;
- efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sisteme, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- întocmirea proceselor-verbale privind efectuarea copiilor de rezervă, cu participarea a cel puțin 3 specialiști. Prezența reprezentanților celeilalte Părți 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.

**Prestator**

**Beneficiar**

\_\_\_\_\_  
LȘ

\_\_\_\_\_  
LȘ