

ACORD-TIP
privind utilizarea serviciului electronic guvernamental
integrat de semnătură digitală (MSign)

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. 405 din 2 iunie 2014 „Privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign)”,

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 integrat de semnătură digitală (MSign), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 405 din 2 iunie 2014.

III. OBIECTUL ACORDULUI

5. Obiect al prezentului Acord îl constituie utilizarea de către Beneficiar a serviciilor de aplicare și verificare a autenticității semnăturii digitale (în continuare - Servicii) oferite de serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign).

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 serviciului MSign din anexa nr.1 la prezentul Acord (în continuare Reguli), care este parte integrantă a acestuia.

7. Modul de integrare a Beneficiarului cu serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign) este stabilit în Regulile de integrare a beneficiarilor cu serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign), care este parte integrantă a prezentului Acord.

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

IV. ACCEPTAREA ȘI ACHITAREA SERVICIILOR. COSTUL SERVICIILOR.

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

10. Prestatorul, la solicitarea Beneficiarului, prezintă actele de prestare a serviciilor.

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

12. Beneficiarul acceptă prestarea serviciilor prin semnarea actelor respective sau prezintă Prestatorului pretențiile sale. Dacă în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare Prestatorul nu primește răspuns, actele de prestare a serviciilor se consideră a fi semnate de către Beneficiar.

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

V. ORDINEA DE PRESTARE A SERVICIILOR

14. În scopul prestării și utilizării serviciului MSign, **Prestatorul și Beneficiarul** interacționează exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Procedura de desemnare a persoanelor responsabile este stabilită în Regulile din anexa nr.1 la prezentul Acord.

15. Ordinea de solicitare, prestare, accesare, utilizare și suspendare a serviciului MSign este stabilită de Regulile din anexa nr.1 la prezentul Acord.

VI. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

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

a) să asigure funcționarea serviciului MSign în strictă conformitate cu Regulile din anexa nr.1 la prezentul Acord;

b) să desemneze persoane responsabile de interacțiunea cu Beneficiarul, conform Regulilor din anexa nr. 1 la prezentul Acord;

c) să informeze Beneficiarul despre vulnerabilitățile din sistemele Beneficiarului, integrate cu serviciul MSign, vulnerabilități ce pot afecta serviciile prestate conform prezentului Acord, imediat ce asemenea vulnerabilități devin cunoscute Prestatorului;

d) să acorde Beneficiarului suport metodologic pentru integrarea serviciilor publice ale acestuia cu serviciul MSign în conformitate cu Regulile din anexa nr.2 la prezentul Acord.

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

a) să integreze serviciile sale electronice cu serviciul MSign în conformitate cu Regulile stabilite în anexa nr. 2 la prezentul Acord;

b) să utilizeze serviciile în strictă conformitate cu Regulile stabilite în anexa nr. 1 la prezentul Acord;

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

d) să desemneze persoane responsabile și să asigure interacțiunea acestor persoane cu Prestatorul, conform Regulilor din anexa nr. 1 la prezentul Acord;

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

f) să ofere Prestatorului, la solicitare, informația privind utilizarea Serviciilor în scopul îmbunătățirii calității Serviciilor.

VII. RESPONSABILITĂȚILE ȘI DREPTURILE PĂRȚILOR

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

19. Prestatorul este responsabil pentru:

a) 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;

c) veridicitatea și corectitudinea datelor conținute în documentele și mesajele electronice, inclusiv cele tehnologice, emise de Prestator în procesul de prestare a Serviciilor care fac obiectul prezentului Acord;

d) păstrarea, prelucrarea și utilizarea datelor cu caracter personal în serviciul MSign;

e) înlăturarea deficiențelor care provoacă vulnerabilități ale serviciului MSign, inclusiv a celor raportate de Beneficiar.

20. Beneficiarul este responsabil pentru:

a) 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 și mesajele electronice, inclusiv cele tehnologice, emise de Beneficiar sau sistemele informaționale ale acestuia în procesul de utilizare 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 MSign;

f) înlăturarea deficiențelor care provoacă vulnerabilități ale sistemelor informaționale ale Beneficiarului integrate cu serviciul MSign, inclusiv a celor raportate de Prestator.

21. Prestatorul are dreptul:

a) să solicite și să obțină de la Beneficiar informație de feedback privind serviciile utilizate;

b) 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;

c) 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.

22. Beneficiarul are dreptul:

a) să utilizeze serviciul MSign pentru aplicarea și verificarea autenticității semnăturii digitale în oricare din sistemele sale informaționale;

b) să înainteze Prestatorului pretenții privind serviciile acordate.

VIII. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI

23. 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.

24. Părțile se obligă să asigure protecția informației, inclusiv a datelor cu caracter personal, conform prevederilor legislației în vigoare.

25. 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.

26. 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.

27. Prestatorul poate utiliza informația obținută ca urmare a realizării prezentului Acord în scopuri de asigurare a bunei funcționalități a serviciului MSign, inclusiv pentru extinderea, valorificarea și promovarea acestuia

IX. CHELTUIELI

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

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

30. Toate cheltuielile legate de integrarea serviciilor Beneficiarului cu serviciul MSign, inclusiv cele legate de eventualele modificări ale sistemelor informaționale ale Beneficiarului, asigurarea canalelor securizate de comunicare, precum și alte cheltuieli aferente de conectare și integrare sunt suportate de către Beneficiar.

X. FORȚA MAJORĂ

31. 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.

32. 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.

33. Dacă circumstanțele de forță majoră se mențin mai mult de 30 (treizeci) de zile de la data primirii înștiințării conform pct.30 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

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

35. 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.

36. Procedura prealabilă de soluționare a litigiilor stabilită de pct. 34 și pct. 35 din prezentul Acord nu limitează dreptul Părților de a se adresa ulterior acestei proceduri instanței judecătorești.

XII. DISPOZIȚII FINALE

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

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

39. 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.

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

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

42. 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),

*Anexa nr.1
la Acordul-tip privind utilizarea
serviciului electronic guvernamental
integrat de semnătură digitală (MSign)*

**REGULILE
de prestare și utilizare a serviciului electronic
guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign)**

1. Scopul Regulilor

Scopul prezentelor Reguli este de a stabili nivelul de calitate la prestarea serviciului MSign, procesele de interacțiune a Prestatorului cu Beneficiarul în vederea prestării și utilizării Serviciilor de aplicare și verificare a autenticității semnăturii digitale, oferite de serviciul MSign, 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.

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 8:00 și 20:00 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 MSign se consideră disponibil dacă funcționalitatea de aplicare și verificare a autenticității semnăturii digitale poate fi accesată de către utilizatorii finali. Timpul de răspuns la interpelările de accesare a serviciului MSign 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 și de utilizatorii finali ai acestuia prin intermediul rețelei Internet. Este responsabilitatea Beneficiarului și a utilizatorului final să asigure conexiunea lor 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 MSign	Deplin	Săptămânal	3 săptămâni	Centrul de date
		Incremental	Zilnic	7 zile	Centrul de date
		Diferențial	Odată pe oră	24 ore	Centrul de date

În cazul unor incidente care au afectat integritatea datelor serviciului MSign, 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	Cu notificarea imediat ce a fost decisă inițierea lor.	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va

imediată a căroră poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora.		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 MSign. Altă informație de suport privind cele mai frecvente întrebări, probleme și soluții poate fi de asemenea pusă la dispoziția Beneficiarului.

În cazul în care Beneficiarul întâmpină dificultăți de orice natură la utilizarea Serviciului MSign, acesta poate întreprinde, în ordinea indicată, următoarele acțiuni:

- să consulte ghidurile utilizatorului în vederea asigurării corectitudinii acțiunilor sale și ale utilizatorilor săi pentru a identifica eventualele 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 interpelărilor prin interfața web a SSD: <Adresa Help Desk>;
 - expedierea mesajelor de e-mail la adresa: <Adresa de e-mail>
 - efectuarea apelurilor telefonice 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 funcționalitatea, disponibilitatea și indicatorii de performanță ai Serviciilor.

Prestatorul și Beneficiarul conlucrează strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a incidentelor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra Serviciilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident trebuie să țină cont de regulile stabilite în 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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 sau 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:

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 sau de securitate a informației.
Redus	<p>Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Redus” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident nu cresc sau cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri semnificative legale sau de securitate a informației.

Tabelul 5

Evaluarea impactului incidentului

Nivelul impactului	Descriere nivelului impactului
Înalt	<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"> - 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.
Mediu	<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"> - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar; - au avut loc pierderi nesemnificative de informație din cadrul sistemelor Beneficiarului.
Redus	<p>Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Redus” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile interne nesemnificative 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

Prioritatea incidentului	Timpul de reacție a Prestatorului	Timpul de soluționare
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
Neglijabilă	4 ore	Cel mai bun efort

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 investighează cauza incidentului și identifică măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea acestuia. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Prestatorul oferă Beneficiarului informația privind progresele făcute în vederea soluționării lui.

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

Un incident se consideră soluționat atunci cînd 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 acestuia. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

Toate incidentele raportate de Beneficiar sînt înregistrate în cadrul SSD. În SSD este păstrată informația privind istoricul acțiunilor aferente gestiunii incidentelor. Beneficiarul poate accesa și vizualiza acest istoric.

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 agreat, Părțile pot escalada 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 MSign. Documentația conține suficientă informație pentru ca echipa de dezvoltatori soft ai Beneficiarului să poată integra sistemele acestuia cu Serviciul MSign.

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

5.2. Mediul de test

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

- la integrarea unui nou sistem informațional al Beneficiarului cu Serviciul MSign, 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 semnificative pentru Serviciul MSign.

Interacțiunea cu mediul de testare al Serviciului MSign se face în mod similar cu interacțiunea cu mediul de producție.

Pentru interacțiunea dintre serviciile Beneficiarului și Serviciul MSign se folosesc certificatele digitale. Certificatele digitale utilizate pe mediul de testare 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 MSign

Prestatorul poate implementa, la necesitate, modificări de infrastructură sau funcționale aferente Serviciului MSign. 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 MSign

6.1. Înregistrarea serviciului public în cadrul Serviciului MSign

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

6.2. 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.

6.3. Raportarea privind nivelul serviciilor

Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Prestatorul va prezenta la solicitarea 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.

6.4. 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 solicita Prestatorului sistarea utilizării Serviciului MSign pentru un anumit serviciu public.

8. 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 serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, dependente de serviciile Prestatorului.

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a Serviciului MSign.

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 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 trebuie asigurată;
- 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

REGULI
de integrare a beneficiarilor cu serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign)

Capitolul I. Dispoziții generale

1. Regulile privind modul de integrare a beneficiarilor cu serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign) (în continuare - Reguli) sunt elaborate în scopul asigurării implementării prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 405 din 2 iunie 2014 „Privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign)”, în partea ce se referă la integrarea beneficiarilor serviciului MSign.

2. Regulile stabilesc ansamblul de măsuri organizatorice, administrative și tehnice necesare a fi întreprinse pentru a realiza integrarea sistemelor informaționale a beneficiarilor cu serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (în continuare – serviciul MSign), precum și reglementează totalitatea raporturilor dintre posesorul serviciului MSign și beneficiarii acestui serviciu stabilite în cadrul procesului de integrare.

Capitolul II. Termeni și definiții

3. În sensul prezentelor Reguli sunt utilizate noțiunile și definițiile acestora stabilite de pct. 2 din Regulamentul privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 405 din 2 iunie 2014.

Capitolul III. Participanții la procesul de integrare

4. Participanți ai procesului de integrare a beneficiarilor cu serviciul MSign sunt: posesorul serviciului MSign (în continuare - Posesor); beneficiarul serviciului MSign (în continuare - Beneficiar), operator tehnico-tehnologic al serviciului MSign; administrator al serviciului MSign.

Capitolul IV. Atribuțiile participanților

5. În procesul de integrare, Posesorul exercită următoarele atribuții:
- 1) examinează cererile de integrare cu serviciul MSign înaintate de beneficiari și răspunde acestora conform prevederilor prezentelor reguli;
 - 2) semnează cu beneficiarul acord de utilizare a serviciului electronic guvernamental integrat de semnătură digitală MSign;
 - 3) desemnează persoana de contact responsabilă de coordonarea procesului de integrare;
 - 4) înregistrează sistemele informaționale ale beneficiarilor în serviciul MSign pe mediul de testare și pe mediul de producție;
 - 5) oferă la solicitare beneficiarilor documentația tehnică de integrare;
 - 6) asigură oferirea asistenței tehnice de integrare Beneficiarilor;
 - 7) poate verifica și valida soluția de integrare a sistemului informațional al Beneficiarului cu serviciul MSign.
6. În procesul de integrare, Beneficiarul exercită următoarele atribuții:
- 1) solicită Posesorului integrarea serviciilor de aplicare și verificare a autenticității semnăturii digitale în sistemele informaționale proprii;
 - 2) semnează cu Prestatorul acord privind utilizarea serviciului MSign;

- 3) desemnează persoana de contact responsabilă de coordonarea procesului de integrare;
- 4) asigură din resurse financiare proprii desfășurarea activităților tehnico-tehnologice de integrare a serviciului MSign în sistemele informaționale proprii, inclusiv verifică conformitatea soluției tehnice de integrare;
- 5) obține și asigură securitatea cheii private și actualitatea certificatelor cheilor publice utilizate;
- 6) solicită Posesorului asistență tehnică în soluționarea dificultăților tehnice apărute în procesul de integrare;
7. În procesul de integrare și la solicitarea Posesorului, Operatorul tehnico-tehnologic al serviciului MSign asigură asistență tehnică necesară procesului de integrare, inclusiv lucrări de reconfigurare a infrastructurii tehnice în vederea asigurării accesului sau securizării soluției.
8. În procesul de integrare, administratorul serviciului MSign exercită următoarele atribuții:
 - 1) asigură, la solicitarea Posesorului, oferirea de asistență tehnică necesară procesului de integrare, inclusiv executarea lucrărilor;
 - 2) îndeplinește alte atribuții pe care Posesorul i le-a delegat.

Capitolul V. Procesul de integrare

9. Procesul de integrare a serviciului MSign include următoarele activități desfășurate în ordinea dată:

- 1) Beneficiarul depune la Posesor o cerere de integrare.
- 2) Posesorul examinează cererea depusă de Beneficiar și răspunde acestuia în termen de 5 zile lucrătoare cu propunerea de semnare a acordului (după caz a contractului).
- 3) Posesorul și Beneficiarul semnează acordul privind utilizarea serviciului MSign.
- 4) Posesorul și Beneficiarul desemnează persoanele responsabile de integrare conform procedurilor stabilite de prezentul Acord.
- 5) Posesorul oferă documentația tehnică de integrare Beneficiarului. Documentația tehnică detaliază procesul tehnic de aplicare și verificare a autenticității semnăturii digitale.
- 6) Beneficiarul inițiază pregătirea tehnică, administrativă și organizatorică a integrării. Posesorul și operatorul tehnico-tehnologic al serviciului MSign oferă asistența tehnică necesară integrării.
- 7) Beneficiarul întreprinde măsurile tehnice de integrare cu serviciul MSign, inclusiv testarea și exploatarea experimentală.
- 8) Beneficiarul testează conformitatea soluției integrate cu documentația tehnică și remite Posesorului rezultatele testării. Posesorul verifică și validează corectitudinea integrării.
- 9) Posesorul înregistrează Beneficiarul în mediul de producție al serviciului MSign și oferă informația necesară pentru integrarea pe mediul de producție.
- 10) Integrarea se finalizează cu configurarea și testarea soluției de integrare pe mediul de producție.

Capitolul VI Înregistrarea Sistemelor Beneficiarului

10. În cazul utilizării certificatelor digitale pentru autentificare, Beneficiarul trebuie să dețină certificate a cheii publice pentru testarea și operarea fiecărui serviciu ce urmează a fi integrat cu MSign. Beneficiarul asigură integritatea și securitatea cheilor private utilizate de sistemele sale informaționale. În scopul evitării compromiterii certificatelor cheii publice în mediul de test și mediul de producție se utilizează certificate diferite.

11. Pentru integrarea sistemului său informațional cu serviciul MSign, Beneficiarul prezintă Posesorului informația necesară integrării conform documentației tehnice.

12. Beneficiarul configurează sistemele informaționale proprii ca acestea să se autentifice cu serviciul MSign.

13. Fiecare sistem informațional integrat cu serviciul MSign trebuie înregistrat individual conform procedurii stabilite de prezentele Reguli.

Capitolul VII. Dispoziții finale

14. Orice alte mijloace tehnice necesare procesului de integrare și utilizare a serviciului MSign trebuie asigurate de către Beneficiar.