

ACORD-TIP

privind integrarea serviciilor de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice în serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign)

mun. Chișinău nr. _____ „_” _____ 20__

I. PĂRȚILE ACORDULUI

1. Instituția publică Centrul de Guvernare Electronică (E-Government), în calitate de Posesor al serviciului electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign) (în continuare - Posesor), 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

_____, în calitate de
(denumirea autorității/instituției publice/întreprinderii de stat)
furnizor de semnătură digitală (în continuare Furnizor), reprezentat/ă de către

_____, care acționează în
(nume, prenume, funcția deținută)

baza _____, pe de altă parte
(denumirea Regulamentului / Statutului)

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 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

2. 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

3. Obiect al prezentului Acord îl constituie:

a) integrarea serviciilor de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice ale Furnizorului în serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign) (în continuare – serviciul MSign);

b) utilizarea de către Posesor a serviciilor de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice oferite de Furnizor în scopul prestării serviciului MSign;

c) utilizarea de către Furnizor a serviciului MSign în vederea oferiții, la nivelul platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud), a serviciilor de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice în contextul utilizării sistemelor informaționale ale prestatorilor de servicii electronice.

4. Modul de prestare a Serviciilor ce constituie obiectul prezentului Acord, menționate la pct. 3 lit. b) și c) (în continuare - Servicii), regulile și procesele de interacțiune între Părți, în contextul integrării și utilizării Serviciilor, precum și nivelul agreat de Servicii sunt stabilite în Regulile de utilizare a Serviciilor ce constituie obiect al prezentului Acord, prezentate în anexa la prezentul Acord, care este parte integrantă a acestuia.

IV. ACCEPTAREA ȘI ACHITAREA SERVICIILOR.

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

6. Părțile prezintă una alteia, până la data de 10 a lunii imediat următoare perioadei de gestiune, actul de acceptare (primire-predare) a Serviciilor pe care le prestează.

7. Actul de acceptare a Serviciilor este însoțit de raportul privind nivelul și volumul Serviciilor. Raportul privind nivelul și volumul Serviciilor conține măsurările pentru indicatorii privind volumul și nivelul Serviciilor.

8. Partea care a solicitat Actul de acceptare a Serviciilor prestate, în termen de 5 zile din momentul recepționării, semnează actul respectiv sau prezintă celelalte Părți pretențiile sale. Dacă în termenul stabilit de prezentul punct Partea nu a semnat Actul sau nu a prezentat pretenții Actul de acceptare a Serviciilor se consideră a fi semnat.

V. ORDINEA DE PRESTARE A SERVICIILOR

9. În scopul prestării Serviciilor, Părțile interacționează exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Procedura de desemnare a persoanelor responsabile este stabilită în Regulile din anexala prezentul Acord.

10. Ordinea de solicitare, prestare, accesare, utilizare și suspendare a Serviciilor care fac obiectul prezentului Acord este stabilită de Regulile din anexala prezentul Acord.

VI. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

11. În scopul realizării prevederilor prezentului Acord, Posesorul are următoarele drepturi:

1) să utilizeze serviciile de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice, oferite de Furnizor;

2) să solicite și să obțină de la Furnizor opinia privind serviciile utilizate;

3) să suspende prestarea Serviciilor prevăzute la pct. 3 lit.c) în situații de incidente la scară sau situații de criză, pentru un termen de până la 3 zile, cu informarea Furnizorului despre cauzele sistării Serviciilor respective și termenele de reluare a acestora. În cazul în care Serviciile nu pot fi reluate în termenele stabilite, Părțile vor colabora în vederea identificării soluțiilor de alternativă;

4) 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 Furnizorului.

5) să informeze utilizatorii finali despre cauzele indisponibilității temporare sau permanente a mecanismelor de aplicare a semnăturii electronice integrate în serviciul MSign, precum și a serviciilor de verificare a autenticității semnăturii electronice ale Furnizorului.

12. În scopul realizării prevederilor prezentului Acord, Posesorul are următoarele obligații:

1) să realizeze lucrările de integrare a mecanismelor de aplicare a semnăturii electronice cu mijloacele tehnice ale Furnizorului și a serviciilor Furnizorului de verificare a autenticității semnăturii electronice, produsă cu mijloacele tehnice ale Furnizorului;

2) să ofere nediscriminatoriu, prin intermediul serviciului MSign, posibilitatea de utilizare a mijloacelor tehnice la aplicarea semnăturii electronice și la verificarea autenticității acesteia pentru utilizatorii finali;

3) să îndeplinească atribuțiile ce-i revin conform Regulilor privind modul de administrare a serviciului MSign, aprobate prin ordinul Secretarului general al Guvernului nr. ____ din _____, inclusiv cele ce vizează integrarea cu serviciul MSign a serviciilor de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice, oferite de Furnizor;

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

5) să utilizeze serviciile de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice în strictă conformitate cu Regulile stabilite în anexa la prezentul Acord;

6) să desemneze persoane responsabile și să asigure interacțiunea acestora cu Furnizorul, conform Regulilor din anexa la prezentul Acord;

7) să informeze Furnizorul despre vulnerabilitățile depistate ce se bazează pe serviciile prestate conform Acordului, imediat ce asemenea vulnerabilități devin cunoscute Posesorului;

8) să ofere Furnizorului, la solicitare, informația privind utilizarea Serviciilor în scopul îmbunătățirii calității acestora.

13. În scopul realizării prevederilor prezentului Acord, Furnizorul are următoarele drepturi:

1) să utilizeze serviciul MSign, oferit de Posesor, în vederea oferirii, la nivelul platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud), a serviciilor de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice în contextul utilizării sistemelor informaționale ale prestatorilor de servicii electronice;

2) să solicite și să obțină de la Posesor opinia privind Serviciile utilizate;

3) să suspende prestarea Serviciilor prevăzute la pct. 3 lit.b) în situații de incidente la scară sau situații de criză, pentru un termen de până la 3 zile, cu informarea Posesorului despre cauzele stării Serviciilor respective și termenele de reluare a acestora. În cazul în care Serviciile nu pot fi reluate în termenele stabilite, Părțile vor colabora în vederea identificării soluțiilor de alternativă;

4) să suspende prestarea Serviciilor prevăzute la pct. 3 lit.b) în cazul în care continuarea prestării acestora implică riscuri semnificative de securitate pentru resursele informaționale de stat, cu notificarea concomitentă a Posesorului.

14. În scopul realizării prevederilor prezentului Acord, Furnizorul are următoarele obligații:

1) să ofere Posesorului toate mecanismele necesare pentru utilizarea mijloacelor tehnice de producere a semnăturii electronice pentru a fi integrate de către Posesor în serviciul MSign, serviciile de verificare a autenticității semnăturii electronice precum și documentația tehnică necesară realizării de către Posesor a lucrărilor de integrare;

2) să ofere Posesorului asistență tehnică în realizarea lucrărilor de integrare;

3) să valideze proiectul soluției tehnice de integrare și soluția tehnică integrată, precum și să îndeplinească alte atribuții ce-i revin conform Regulilor privind modul de administrare a serviciului MSign, aprobate prin ordinul Secretarului general al Guvernului nr. ____ din _____,

inclusiv cele ce vizează integrarea cu serviciul MSign a serviciilor de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice;

4) să ofere Posesorului ghidul de utilizare a mijloacelor tehnice de aplicare a semnăturii electronice, precum și informația de contact a serviciului de asistență a utilizatorilor pentru oferirea acestora de către Posesor utilizatorilor finali;

5) să asigure funcționarea neîntreruptă a serviciilor de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice în strictă conformitate cu Regulile din anexa la prezentul Acord;

6) să utilizeze serviciul MSign în strictă conformitate cu Regulile stabilite în anexala prezentul Acord;

7) să desemneze persoane responsabile și să asigure interacțiunea acestora cu Posesorul, conform Regulilor din anexa la prezentul Acord;

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

9) să ofere Posesorului, la solicitare, informația privind utilizarea Serviciilor în scopul îmbunătățirii calității acestora.

VII. RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR

15. Pentru nerespectarea angajamentelor asumate prin prezentul Acord, Părțile poartă răspundere în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

16. Părțile sunt responsabile pentru:

a) acțiunile și inacțiunile care le 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 emise în procesul de prestare a serviciilor care fac obiectul prezentului Acord;

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

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

VIII. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. 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

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

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

X. FORȚA MAJORĂ

23. 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.

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

25. Dacă circumstanțele de forță majoră se mențin mai mult de 30 (treizeci) de zile de la data primirii înștiințării conform pct.24 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

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

27. 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.

28. Procedura prealabilă de soluționare a litigiilor stabilită de pct. 26 și pct. 27 din prezentul Acord nu limitează dreptul Părților de a se adresa ulterior acestei proceduri instanței judecătorești.

XII. DISPOZIȚII FINALE

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

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

31. Temeiuri de reziliere, modificare și/sau completare a prezentului Acord constituie modificarea și/sau completarea cadrului normativ relevant sau lichidarea uneia dintre Părți.

32. 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.

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

34. În caz de reorganizare, schimbare a adresei, numerelor de telefon, fax și a altor date indicate în prezentul Acord, Partea la care s-au făcut astfel de schimbări este obligată să anunțe cealaltă Parte despre acestea, în scris, în decurs de 48 ore de la momentul apariției schimbărilor.

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

36. 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

POSESOR

Instituția Publică „Centrul de Guvernare
Electronică (E – Government)”

Adresa poștală:

Telefon:

Banca:

Cod bancă:

Cont trezorerial

Cont de decontare:

Cod fiscal:

FURNIZOR

Adresa poștală:

Telefon:

Banca:

Cod bancă:

Cont trezorerial

Cont de decontare

Cod fiscal:

XIV. SEMNĂTURILE PĂRȚILOR:

POSESOR

L.Ș _____
(nume, prenume, funcția deținută)

FURNIZOR

L.Ș _____
(nume, prenume, funcția deținută)

*Anexă
la Acordul-tip privind integrarea
serviciilor de aplicare și verificare
a autenticității semnăturii electronice în
serviciul electronic guvernamental
integrat de semnătură digitală (MSign)*

REGULILE

de prestare și utilizare a Serviciilor care constituie obiect al Acordului-tip privind integrarea serviciilor de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice în serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign)

1. Scopul Regulilor

Scopul prezentelor Reguli este de a stabili nivelul de calitate la prestarea Serviciilor care constituie obiect al Acordului, procesele de interacțiune dintre Părțile Acordului în vederea prestării și utilizării Serviciilor, precum și responsabilitățile individuale ale Părților în cadrul acestor procese.

Prezentele Reguli sunt parte integrantă a Acordului și asigură cadrul funcțional pentru prestarea reciprocă a Serviciilor între Părți.

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

Nivelul de disponibilitate a Serviciilor - raportul între timpul de funcționare și timpul total al unei perioade de referință exprimat în puncte procentuale. Indisponibilitatea planificată a serviciilor nu se ia în calcul.

3. Nivelul Serviciilor

3.1. Perioada de disponibilitate

Serviciile sînt disponibile 7 zile pe săptămîină, cu program continuu. Perioada garantată pentru nivelul agreeat de disponibilitate a Serviciilor este în cadrul orelor de lucru. În afara acestei perioadei, Părțile vor asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului ”cel mai bun efort”.

3.2. Nivelul de disponibilitate

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, fără a include latențele de rețea și timpul de răspuns al Serviciilor de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice oferite de Furnizor.

Timpul de răspuns la interpelarea serviciilor de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice nu va depăși ____ secunde calculat la server, fără a include latențele de rețea.

3.3. Nivelul de accesibilitate

Serviciile pot fi accesate de către Părți prin intermediul rețelei Internet. Este responsabilitatea fiecărei Părți să asigure conexiunea sa la Internet.

3.4. Continuitate și restabilire

Părțile 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
2.	Serviciile de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice	Deplin	Săptămânal	3 săptămâni	Centrul de date
		Incremental	Zilnic	7 zile	Centrul de date

În cazul unor incidente care au afectat integritatea datelor, Părțile vor asigura restabilirea Serviciilor 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, Părțile vor asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului “cel mai bun efort”.

3.5. Lucrări de mentenanță

Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor, Părțile efectuează lucrări de mentenanță. Tipul lucrărilor de mentenanță și angajamentele Părților privind notificarea despre lucrările de mentenanță, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul 2.

Tabelul 2

Tipul lucrărilor de mentenanță	Notificare	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 celeilalte Părții la cerere.
--	--	--

Părțile efectuează lucrările de mentenanță cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a Serviciilor. Perioada lucrărilor se comunică celeilalte Părți în notificare.

4. Suport și reclamații

4.1. Persoane responsabile

Părțile desemnează câte o persoană responsabilă de interacțiune și informează cealaltă Parte 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 fiecare dintre Părți prin intermediul Serviciului Suport Clienți. SSC al uneia dintre Părți poate fi contactat de cealaltă Parte 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.

Părțile creează una altele conturi de utilizator în cadrul Sistemului Service Desk (SSD) pentru persoanele desemnate. Pentru fiecare persoană responsabilă vor fi expediate datele de acces la SSD. Persoanele responsabile accesează SSD și modifică parola inițial stabilită de către cealaltă Parte. 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 Părților sînt atribuite și asumate exclusiv de către Partea respectivă.

Părțile pot elabora, menține în stare actuală și pune una altele la dispoziție ghiduri de utilizator pentru Serviciile pe care le prestează, precum și altă informație de suport privind cele mai frecvente întrebări, probleme și soluții.

În cazul în care Partea întâmpină dificultăți de orice natură la utilizarea Serviciilor prestate de cealaltă Parte, aceasta 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 cealaltă (de exemplu, pe pagina web a SSC);
- să apeleze SSC.

Părțile își oferă reciproc posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități:

- transmiterea unei interpelări prin interfața web a Sistemului Service Desk;
- expedierea unui e-mail;
- efectuarea unui apel telefonic.

Datele de contact ale SSC al Părților sunt următoarele:

	Posesor:	Furnizor:
Adresa Help Desk		
Adresa de e-mail		
Numărul de telefon		

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

Toate interpelările Părților se înregistrează în SSC.

Părțile dețin acces la informația relevantă pentru ele din SSD, inclusiv: solicitări pentru servicii, solicitări de informație, incidente înregistrate, rapoarte privind nivelul Serviciilor. Partea poate accesa SSD al celeilalte Părți prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Partea pune la dispoziția persoanelor respective ale celeilalte Părți ghidurile de utilizare a SSD. Persoanele responsabile ale Părților 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.

Părțile 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 celeilalte Părți.

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		
		Înalt	Mediu	Redus
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Redus
	Redus	Mediu	Redus	Neglijabil

Tabelul 4

Evaluarea urgenței incidentului

Gradul de urgență	Descriere gradului de urgență
Înalt	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 celeilalte Părți care trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.

Mediu	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 celeilalte Părți ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
Redus	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.

Tabelul 5

Evaluarea impactului incidentului

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

4.3.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Părțile către SSC al celeilalte Părți, 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 Părților. În acest caz, incidentul se raportează prin e-mail sau apel telefonic către SSC.

Partea reacționează la incidentele raportate de cealaltă Parte, 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 la incident	Timpul de soluționare a incidentului
Critică	5 minute	cel mult 2 ore
Înaltă	15 minute	cel mult 4 ore
Medie	1 oră	cel mult 8 ore
Redusă	2 ore	până la începutul următoarei zile de lucru
Neglijabilă	4 ore	Cel mai bun efort

La raportarea unui incident, Partea 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 Părții poate contacta persoana ce a raportat incidentul pentru a preciza informația oferită de cealaltă Parte. De comun acord cu aceasta, Partea poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Cealaltă Parte, de asemenea, poate revizui ulterior clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.

Partea stabilește cauza incidentului și identifică măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Partea respectivă oferă celeilalte Părți informația privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

Persoanele responsabile ale Părții care soluționează incidentul pot solicita implicarea la gestiunea incidentului, a persoanelor responsabile ale celeilalte Părți. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării operative a acestuia.

Un incident se consideră soluționat atunci când serviciul este restabilit pentru cealaltă Parte, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. După soluționarea incidentului, SSC al Părții care a soluționat incidentul modifică statutul incidentului în cadrul SSD și informează cealaltă Parte despre acest fapt. În cazul în care nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, Partea respectivă poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

Toate incidentele raportate de către Părți sunt înregistrate în cadrul SSD al celeilalte Părți. În SSD este păstrată informația privind istoria acțiunilor aferente gestiunii incidentului, până la soluționarea completă a acestuia. Părțile pot accesa Registrul incidentelor raportate și vizualiza informația istorică aferentă gestiunii acestora, oferite de cealaltă Parte.

Părțile pot utiliza informația privind incidentele produse în scopul îmbunătățirii calității Serviciilor și neadmiterii repetării incidentelor.

Părțile trebuie 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 cealaltă Parte. Părțile pot însă, la discreția lor, să contacteze prin e-mail sau telefon persoana de contact a celeilalte Părți, precum și poate decide expedierea scrisorilor oficiale pe adresa conducerii celeilalte Părți. 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.

Părțile sunt în drept să solicite opinia celeilalte Părți privind serviciile utilizate, în scopul îmbunătățirii calității serviciilor și experienței la 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

Părțile elaborează și mențin în stare actuală documentația tehnică aferentă Serviciilor. Documentația trebuie să conțină suficientă informație pentru ca echipa de dezvoltatori soft ai celeilalte Părți să poată elabora interfețele de integrare a sistemelor cu Serviciile pe care le prestează.

Părțile se vor informa reciproc despre noile versiuni și modificările importante la documentația tehnică aferentă Serviciilor prestate.

5.2. Mediul de testare

Pentru efectuarea testărilor funcționale ale Serviciului MSign și integrarea Serviciilor Furnizorului cu Serviciul MSign, Părțile vor utiliza un mediu de testare pentru Serviciul MSign în următoarele cazuri:

- la apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În aceste situații, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Furnizor, cât și de Posesor;
- la implementarea modificărilor pentru Serviciul MSign;
- la implementarea modificărilor pentru serviciile de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice oferite de Furnizor.

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

5.3. Implementarea modificărilor pentru Serviciile prestate de către Părți

Părțile pot implementa, la necesitate, modificări de infrastructură sau funcționale aferente Serviciilor pe care le prestează. Aceste modificări pot necesita testarea prealabilă a implementării atât în mediul de testare cât și în mediul de producție. Părțile se vor informa reciproc cu 5 zile lucrătoare în prealabil despre necesitatea efectuării testelor și vor comunica celeilalte Părți planul de testare.

Părțile sunt obligate să participe la testele inițiate de cealaltă Parte, conform planului de testare.

6. Prestarea Serviciilor

6.1. Integrarea Serviciilor Furnizorului în Serviciul MSign

Integrarea Serviciilor Furnizorului cu Serviciul MSign se efectuează în conformitate cu Regulile privind modul de administrare a serviciului electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign), aprobate prin Ordinul Secretarului general al Guvernului nr. _____ din _____

6.2. Operarea Serviciilor

Părțile asigură buna funcționare și disponibilitatea Serviciilor la nivelul stabilit.

Funcțiile disponibile în cadrul Serviciilor pot fi ulterior completate/modificate de către Părți, 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

Părțile vor asigura prestarea transparentă a Serviciilor. În acest scop, Părțile își vor prezenta cu regularitate rapoarte privind nivelul serviciilor. Structura și conținutul rapoartelor respective sînt stabilite în tabelul 7. Părțile pot formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a Serviciilor, întocmite de cealaltă Parte. 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 Serviciilor oferite de Părți, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreat de Partea care prestează Serviciile	Lunar, în formă electronică, disponibil în SSD. La solicitarea Părții, pe suport de hîrtie

Raport privind volumul serviciilor (oferit doar de Posesor)	Numărul de interacțiuni a utilizatorilor finali cu serviciul MSign, categorizate după tipul interacțiunii	Raportul este întocmit pentru a servi la calcularea nivelului de utilizare a Serviciului MSign.	Lunar, în formă electronică, iar la solicitarea Furnizorului, pe suport de hârtie
---	---	---	---

6.5. Acceptanța serviciilor

Acceptanța serviciilor se efectuează conform clauzelor prevăzute în Acord și în prezentele Reguli. La acceptanța serviciilor, Părțile vor analiza informația conținută în rapoartele privind nivelul serviciilor. Părțile pot solicita informație adițională ce ar confirma datele indicate în rapoartele respective.

7. 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 și sistemele Părților.

Părțile sunt responsabile pentru securitatea tehnologică și funcțională a Serviciilor pe care le prestează precum și pentru utilizarea securizată a Serviciilor prestate.

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.

POSESOR

FURNIZOR

LȘ _____
(nume, prenume, funcție deținută)

LȘ _____
(nume, prenume, funcție deținută)

