

**ÎNREGISTRAT:**

Ministerul Justiției al Republicii Moldova  
nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ 2015

**Ministru \_\_\_\_\_ Vladimir CEBOTARI**

**Pentru aprobarea Acordului-tip cu privire la utilizarea  
platformei guvernamentale de registre și acte permise (PGRAP)**

În scopul executării pct.4 subpct.2) și pct.7 subpct.2) din Hotărîrea Guvernului nr.717 din 29 august 2014 „Privind platforma guvernamentală de registre și acte permise (PGRAP)” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.261-267, art.765),

**ORDON:**

1. Se aprobă Acordul-tip cu privire la utilizarea platformei guvernamentale de registre și acte permise (PGRAP), conform anexei.

2. Ministerele, Cancelaria de Stat, alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului și structurile organizaționale din sfera lor de competență (autoritățile administrative din subordine, serviciile publice desconcentrate și cele aflate în subordine, precum și instituțiile publice în care ministerul, Cancelaria de Stat sau altă autoritate administrativă centrală are calitatea de fondator), instituțiile publice autonome, precum și persoanele juridice de drept privat care prestează servicii publice, în limitele competențelor prevăzute de lege, și care dețin sisteme informaționale vor încheia cu Instituția publică „Centrul de Guvernare Electronică (E-Government)” acorduri privind utilizarea platformei guvernamentale de registre și acte permise (PGRAP), în baza acordului-tip aprobat prin prezentul ordin.

3. Se recomandă altor autorități publice și persoanelor juridice de drept privat, decît cele specificate în punctul 2, să încheie cu Instituția publică „Centrul de Guvernare Electronică (E-Government)” acorduri privind utilizarea platformei de registre și acte permise (PGRAP), în baza acordului-tip aprobat prin prezentul ordin.

4. Controlul asupra executării prezentului ordin se pune în sarcina Cancelariei de Stat.

5. Prezentul ordin intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**Secretar general  
al Guvernului**

**Serghei PALIHOVICI**

Anexă  
la Ordinul Secretarului general  
al Guvernului nr.  
din \_\_\_\_\_ 2015

**ACORD - TIP**  
**cu privire la utilizarea platformei guvernamentale de registre**  
**și acte permise (PGRAP)**

nr. \_\_\_\_\_

**I. PĂRȚILE ACORDULUI**

1. Instituția publică „Centrul de Governare Electronică (E - Government)” (în continuare – Furnizor), reprezentată de către \_\_\_\_\_ ,  
(numele, prenumele, funcția deținută)

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

\_\_\_\_\_, (în continuare – Beneficiar),  
(denumirea autorității/instituției publice/persoanei juridice de drept privat)

reprezentat/ă de către \_\_\_\_\_ ,  
(numele, prenumele, funcția deținută)

care acționează în baza \_\_\_\_\_ ,  
(denumirea Regulamentului / Statutului)

pe de altă parte,

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

Călăuzindu-se de Programul strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.710 din 20 septembrie 2011, și de Hotărârea Guvernului nr.717 din 29 august 2014 „Privind platforma guvernamentală de registre și acte permise (PGRAP)”,

În scopul optimizării proceselor de dezvoltare a aplicațiilor de tip registre ținute de autoritățile publice, precum și de elaborare a sistemelor informaționale de eliberare a actelor permise, economisirii bugetului TI în sectorul public prin reducerea costului plătit pentru achiziționarea sistemelor informatice de ținere a registrelor și eliberare a actelor permise,

Au convenit asupra următoarelor:

**II. NOȚIUNI ȘI DEFINIȚII**

2. Noțiunile utilizate în prezentul Acord au semnificațiile determinate de pct.6 din Regulamentul privind utilizarea și administrarea platformei guvernamentale de registre și acte permise (PGRAP), aprobat prin Hotărârea nr.717 din 29 august 2014.

**III. OBIECTUL ACORDULUI**

3. Obiect al prezentului Acord îl constituie prestarea de către Furnizor Beneficiarului a serviciilor platformei guvernamentale de registre și acte permise (PGRAP), găzduită pe platforma MCloud, în vederea utilizării acesteia pentru dezvoltarea de către Beneficiar a propriilor aplicații de tip registre și acte permise,

în conformitate cu Regulamentul privind utilizarea și administrarea platformei guvernamentale de registre și acte permissive (PGRAP), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.717 din 29 august 2014 (în continuare – Regulamentul PGRAP).

4. Regulile și procesele de interacțiune a Părților, detalii tehnice privind modul de prestare a serviciilor și nivelul agreat de servicii sînt stabilite în Regulile de prestare și utilizare a serviciilor din platforma guvernamentală de registre și acte permissive (PGRAP) din anexa la prezentul Acord (în continuare – Reguli), care este parte integrantă a acestuia.

5. În scopul realizării prezentului Acord, Furnizorul și Beneficiarul desemnează persoane responsabile de interacțiunea cu cealaltă Parte și o informează prin scrisoare oficială despre persoane desemnate și informația de contact ale acestora (numele, prenumele, funcția, nr. de telefon, e-mail etc.), în termen de maximum 3 zile de la semnarea prezentului Acord. Schimbarea persoanelor responsabile se face conform aceleiași proceduri.

6. Solicitarea, furnizarea, utilizarea, accesarea și suspendarea serviciilor platformei guvernamentale de registre și acte permissive (PGRAP) (în continuare – PGRAP) se efectuează în conformitate cu prevederile capitolului III din Regulamentul PGRAP.

#### **IV. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

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

1) să asigure funcționarea, administrarea, sustenabilitatea și dezvoltarea continuă a PGRAP;

2) să desemneze persoane responsabile de interacțiunea cu Beneficiarul, conform pct.5 din prezentul Acord;

3) să pună la dispoziția Beneficiarului, în termenul prevăzut de Regulile stabilite în anexa la prezentul Acord, informația de acces la serviciile solicitate;

4) să ofere Beneficiarului medii de test și producție pentru aplicațiile dezvoltate în baza PGRAP;

5) să asigure accesul la serviciile PGRAP exclusiv prin canale securizate de acces și transport de date, în conformitate cu prevederile Hotărîrii Guvernului nr.717 din 29 august 2014;

6) să pună la dispoziția Beneficiarului documentația tehnică necesară dezvoltării aplicațiilor PGRAP.

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

1) să desemneze persoane cu pregătirea necesară pentru interacțiunea cu Furnizorul, conform pct.5 din prezentul Acord.

2) să utilizeze PGRAP în strictă conformitate cu Regulamentul PGRAP și Regulile stabilite în anexa la prezentul Acord;

3) să se conecteze la PGRAP prin canale securizate de acces și transport de date, în conformitate cu prevederile Hotărîrii Guvernului nr.717 din 29 august 2014;

4) să realizeze toate măsurile necesare de pregătire a infrastructurii proprii pentru dezvoltarea aplicațiilor în baza PGRAP și utilizarea eficientă a serviciilor PGRAP solicitate;

- 5) să dezvolte aplicații PGRAP din resursele financiare proprii, în limitele mijloacelor bănești prevăzute în bugetul Beneficiarului;
- 6) să asigure calitatea aplicațiilor PGRAP proprii;
- 7) să reutilizeze, după caz, componente tehnologice comune ale PGRAP;
- 8) să ofere informația solicitată de Furnizor privind utilizarea PGRAP în vederea evaluării performanței calității serviciilor PGRAP.
- 9) să concluzeze cu Furnizorul în vederea gestionării riscurilor de securitate a informației ce pot afecta utilizarea PGRAP și aplicațiile dezvoltate în baza acesteia.

## **V. DREPTURILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR**

### 9. Furnizorul are dreptul:

- 1) să efectueze auditul aplicațiilor dezvoltate pe PGRAP în vederea asigurării bunei funcționări a PGRAP, inclusiv gestionării riscurilor de securitate a informației ce pot afecta utilizarea PGRAP și aplicațiilor dezvoltate în baza acesteia;
- 2) să suspende serviciile PGRAP în conformitate cu prevederile secțiunii a 4-a din capitolul III al Regulamentului PGRAP;
- 3) să solicite de la Beneficiar informații privind utilizarea PGRAP în vederea evaluării performanței calității serviciilor PGRAP, precum și în vederea monitorizării constante a legalității utilizării serviciilor prestate;
- 4) să acorde, la cerere, Beneficiarului mediu pentru dezvoltarea noilor aplicații de tip registre și eliberare de acte permissive;
- 5) să acorde, la cerere, Beneficiarului suportul metodologic și tehnic în procesul de dezvoltare a aplicațiilor PGRAP;
- 6) să organizeze activități de promovare, instruire și schimb de experiență privind utilizarea PGRAP pentru reprezentanții Beneficiarului.

### 10. Beneficiarul are dreptul:

- 1) să solicite de la Furnizor prestarea serviciilor PGRAP în condițiile prezentului Acord și Regulamentului PGRAP;
- 2) să solicite conectarea la mediile de test și de producție pe PGRAP pentru aplicațiile proprii;
- 3) să fie informat de către Furnizor despre sistările planificate sau restricționările în prestarea serviciilor PGRAP, precum și despre orice abatere sau modificare a PGRAP;
- 4) să solicite Furnizorului asistență metodologică și tehnică în procesul de dezvoltare a aplicațiilor PGRAP;
- 5) să solicite de la Furnizor informație referitor la nivelul serviciilor conform indicatorilor de performanță stabiliți în anexa la prezentul Acord.

11. În scopul realizării prevederilor prezentului Acord, Furnizorul este responsabil pentru asigurarea disponibilității, performanței și continuității serviciilor PGRAP.

12. În scopul realizării prevederilor prezentului Acord, Beneficiarul este responsabil pentru:

- 1) dezvoltarea, testarea, instalarea și menținerea aplicațiilor PGRAP proprii pe mediile de test și producție ale PGRAP, inclusiv asigurarea disponibilității, performanței și continuității acestor aplicații;

2) asigurarea mijloacelor tehnologice necesare securizării aplicațiilor PGRAP proprii;

13. În scopul realizării prevederilor prezentului Acord, Părțile sînt responsabile pentru:

1) activitățile, acțiunile și inacțiunile ce le revin conform prevederilor prezentului Acord, Regulilor prevăzute în anexa la prezentul Acord și Regulamentului PGRAP;

2) acțiunile și inacțiunile persoanelor de contact desemnate, în vederea realizării prevederilor prezentului Acord, Regulilor prevăzute în anexa la prezentul Acord și Regulamentului PGRAP;

3) asigurarea securității informaționale a aplicațiilor PGRAP;

4) păstrarea, prelucrarea și utilizarea datelor cu caracter personal în cadrul utilizării serviciilor PGRAP în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

14. Pentru nerespectarea angajamentelor asumate prin prezentul Acord, Furnizorul și Beneficiarul poartă răspundere în conformitate cu legislația.

## **VI. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI**

15. 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, precum și de a asigura respectarea obligației respective de către personalul acesteia.

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

17. Informația, documentația și rezultatele ce poartă caracter confidențial pot fi consultate doar de persoanele cu drept de acces la aceste informații și prelucrate doar în scopul declarat inițial, cu respectarea prevederilor legislației.

## **VII. CHELTUIELI**

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

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

20. Pe durata acțiunii prezentului Acord, serviciile PGRAP vor fi livrate de către Furnizor gratuit.

21. Pentru persoanele juridice de drept privat serviciile PGRAP vor fi prestate contra plată, conform Metodologiei de calculare a tarifelor la serviciile prestate contra plată de Instituția publică „Centrul de Guvernare Electronică (E-Government), aprobată prin Hotărîrea Guvernului nr.760 din 18 august 2010.

## **VIII. FORȚA MAJORĂ**

22. Părțile nu poartă răspundere pentru neîndeplinirea, totală sau parțială, a obligațiilor lor, dacă neîndeplinirea acestora reprezintă o urmare a circumstanțelor calificate 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.

23. 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.

24. 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.

### **IX. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR**

25. Neînțelegerile și litigiile apărute între Părți în legătură cu prezentul Acord se soluționează pe calea amiabilă, prin negocieri directe între Părți.

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

27. Procedura prealabilă de soluționare a litigiilor stabilită de pct.25 și 26 din prezentul Acord nu limitează dreptul Părților de a se adresa ulterior acestei proceduri instanței judecătorești.

### **X. DISPOZIȚII FINALE**

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

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

30. 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.

31. În cazul rezilierii Acordului Beneficiarul este responsabil de migrarea datelor gestionate de către aplicațiile din PGRAP, create în cadrul acestui Acord. La solicitarea Beneficiarului, Furnizorul va distruge datele din PGRAP ce aparțin Beneficiarului sau le va păstra pe o perioadă de până la 30 (treizeci) de zile. La expirarea acestui termen Furnizorul este în drept să distrugă toate datele din PGRAP ce aparțin Beneficiarului.

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

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

34. Părțile au semnat prezentul Acord, în două exemplare originale, în limba de stat, fiecare avînd aceeași forță juridică.

**XI. ADRESA ȘI DATELE BANCARE ALE PĂRȚILOR****FURNIZOR**

**Instituția publică „Centrul de Guvernare  
Electronică” (E-Government)**

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

**XII. SEMNĂTURILE PĂRȚILOR****FURNIZOR**

---

*L.Ș. (numele, prenumele, funcția deținută)*

*Data:*

**BENEFICIAR**

---

*L.Ș. (numele, prenumele, funcția deținută)*

*Data:*

Anexă  
la Acordul-tip cu privire la utilizarea platformei  
guvernamentale de registre și acte permissive (PGRAP)

## **REGULILE** **de prestare și utilizare a serviciilor din platforma guvernamentală** **de registre și acte permissive (PGRAP)**

### **1. Scopul Regulilor**

Scopul prezentelor Reguli este de a stabili nivelul de calitate la prestarea serviciilor din platforma guvernamentală de registre și acte permissive (PGRAP), procesele de interacțiune a Furnizorului cu Beneficiarul în vederea prestării și utilizării serviciilor, precum și responsabilitățile individuale ale Furnizorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese.

Prezentele Reguli sînt anexă la Acord, sînt parte integrantă a acestuia și asigură cadrul funcțional pentru prestarea de către Furnizor a serviciilor din platforma guvernamentală de registre și acte permissive (PGRAP) (în continuare – servicii PGRAP) și utilizarea acestora de către Beneficiar.

Conform Acordului, ambele Părți sînt obligate să respecte și să aplice prezentele Reguli la prestarea și utilizarea serviciilor PGRAP.

### **2. Termeni și definiții, abrevieri**

*Principiul „cel mai bun efort”* – situație în care Furnizorul depune toată diligența în vederea prestării serviciilor PGRAP 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 lucrătoare, conform legislației Republicii Moldova;

SSC – Serviciul Suport Clienți.

### **3. Nivelul serviciilor PGRAP**

#### **3.1. Perioada de disponibilitate**

Serviciile PGRAP sînt disponibile 7 zile pe săptămîină, cu program continuu. Perioada garantată pentru nivelul agreat de disponibilitate a serviciilor PGRAP este în orele de lucru. În afara acestei perioade, Furnizorul va asigura disponibilitatea serviciilor PGRAP în baza principiului „cel mai bun efort”.

#### **3.2. Nivelul de disponibilitate**

Nivelul de disponibilitate a serviciilor PGRAP 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 PGRAP este de minimum 99% 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 7,2 ore. Timpul acesta nu include lucrările planificate de mentenanță.

Serviciile PGRAP se consideră disponibile dacă spațiul de lucru alocat



Beneficiarului este accesibil. Timpul mediu de răspuns la interpelările de accesare a serviciilor nu va depăși 7 secunde calculat la server (timpul nu include latențele de rețea).

### 3.3. Nivelul de accesibilitate

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

### 3.4. Continuitate și restabilire

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

Tabelul 1

Denumirea componentei	Tipul copierii de rezervă	Periodicitatea de creare	Perioada de păstrare	Locul de stocare
Serviciile PGRAP	Deplin	Săptămînal	3 săptămîni	Centrul de date
	Incremental	Zilnic	7 zile	Centrul de date

În cazul unor incidente care au afectat integritatea datelor serviciilor PGRAP, Furnizorul va asigura restabilirea serviciului după cum urmează:

timpul obiectiv pentru restabilire (RTO) – nu mai mult de 8 ore;  
momentul obiectiv pentru restabilire (RPO) – 2 zile lucrătoare.

Timpul obiectiv de restabilire, specificat mai sus, este valabil în perioada orelor de lucru. În afara perioadei orelor de lucru, Furnizorul va asigura disponibilitatea serviciilor PGRAP în baza principiului „cel mai bun efort”.

Continuitatea și restabilirea datelor din cadrul aplicațiilor PGRAP elaborate de către Beneficiar este responsabilitatea Beneficiarului.

### 3.5. Lucrări de mentenanță

Pentru menținerea nivelului agreat al serviciilor PGRAP, Furnizorul efectuează lucrări de mentenanță. Tipul lucrărilor de mentenanță și angajamentele Furnizorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora sînt stabilite în tabelul 2.

Tabelul 2

Tipul lucrărilor de mentenanță	Notificarea Beneficiarului	Perioada și durata lucrărilor
Lucrări de mentenanță ordinare	Cu 5 zile în prealabil	Durata acestor lucrări nu va depăși 8 ore
Lucrări de mentenanță majore	Cu 10 zile în prealabil	Durata acestor lucrări nu va depăși 48 ore
Lucrări de mentenanță urgente, neefectuarea imediată a cărora poate conduce la indisponibilitatea serviciilor PGRAP 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 4 ore. Rezultatele efectuării lucrărilor vor fi comunicate Beneficiarului a cerere

Furnizorul efectuează lucrările de mentenanță cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a serviciilor PGRAP. Perioada lucrărilor se comunică de către Furnizor Beneficiarului în notificare.

## **4. Suport și reclamații**

### **4.1. Serviciul Suport Clienți**

Suportul operațional la utilizarea serviciilor PGRAP este asigurat de către Furnizor prin intermediul Serviciului Suport Clienți (în continuare – SSC). Beneficiarul poate contacta SSC în următoarele scopuri:

- a) pentru raportarea unui incident sau a unei probleme legate de utilizarea serviciilor;
- b) pentru a solicita realizarea anumitor activități și acțiuni ce se află în responsabilitatea Furnizorului conform Acordului și prezentelor Reguli;
- c) pentru a solicita informație și consultanță în vederea utilizării serviciilor.

Furnizorul creează conturi de utilizator în cadrul Sistemului Service Desk (în continuare – 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 Furnizor. 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.

Furnizorul poate elabora, menține în stare actuală și pune la dispoziția Beneficiarului ghiduri de utilizator pentru serviciile PGRAP. Altă informație de suport privind cele mai frecvente întrebări, probleme și soluții de utilizare poate fi de asemenea pusă la dispoziția Beneficiarului.

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

- a) să consulte ghidurile utilizatorului în vederea asigurării corectitudinii acțiunilor sale pentru a identifica eventualele soluții;
- b) să consulte altă informație de suport pusă la dispoziție de Furnizor;
- c) să apeleze SSC.

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

- a) transmiterea interpelărilor prin interfața web a SSD: <Adresa Help Desk>;
- b) expedierea mesajelor de e-mail la adresa: <Adresa de e-mail>;
- c) efectuarea apelurilor telefonice la numărul de telefon: <Numărul de telefon>.

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

Toate interpelările Beneficiarului se înregistrează în SSD, operat de Furnizor.

Beneficiarul dispune de acces la informația relevantă pentru el din SSD, inclusiv: solicitări pentru servicii, solicitări de informație, incidente înregistrate, rapoarte privind nivelul serviciilor PGRAP. Beneficiarul poate accesa SSD prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Furnizorul pune la dispoziția persoanelor

respective ghidurile de utilizare a SSD. Persoanele responsabile ale Beneficiarului se conduc la accesarea SSD de aceste ghiduri.

## 4.2. Gestiunea incidentelor

### 4.2.1. 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 PGRAP.

Furnizorul și Beneficiarul conlucrează strâns în vederea prevenirii incidentelor și soluționării operative a incidentelor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra serviciilor PGRAP. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident trebuie să țină cont de regulile stabilite în prezentul capitol.

Orice incident este clasificat din punct de vedere al impactului și al urgenței. Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței serviciilor PGRAP. 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	Descrierea gradului de urgență
<b><i>Înalt</i></b>	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 sau de securitate (protecție) a informației
<b><i>Mediu</i></b>	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 sau de securitate a informației
<b><i>Redus</i></b>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Redus” în una sau mai multe din următoarele cazuri:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident nu cresc sau cresc relativ puțin în timp;</li> <li>- activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat;</li> <li>- nu există riscuri semnificative legale sau de securitate a informației</li> </ul>
--	--

Tabelul 5

### Evaluarea impactului incidentului

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

#### 4.2.2. 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 se face prin intermediul SSD. Excepție face cazul cînd SSD nu este disponibil pentru persoanele responsabile ale Beneficiarului. În acest caz, incidentul se raportează prin e-mail sau apel telefonic către SSC.

Furnizorul 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 Furnizorului	Timpul de soluționare
Critică	10 minute	cel mult 4 ore
Înaltă	30 minute	cel mult 8 ore
Medie	2 ore	cel mult 2 zile lucrătoare
Redusă	4 ore	cel mult 4 zile lucrătoare
Neglijabilă	8 ore	cel mai bun efort

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

SSC al Furnizorului poate contacta persoana care a raportat incidentul pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Furnizorul 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.

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

Persoanele responsabile ale Furnizorului 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 când serviciul este restabilit pentru Beneficiar, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. După soluționarea incidentului, SSC al Furnizorului 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 istoricul acțiunilor aferente gestiunii incidentelor. Beneficiarul poate accesa și vizualiza acest istoric.

Furnizorul poate utiliza informația privind incidentele produse în scopul îmbunătățirii calității serviciilor și neadmiterii repetării incidentelor.

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

#### **4.2.3. 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.

#### **4.3. Comunicare și reclamații**

În mod preferențial, comunicarea dintre Părți se va face prin intermediul SSD oferit de Furnizor. Beneficiarul poate însă, la discreția sa, să contacteze prin e-mail sau telefon persoana de contact a Furnizorului. De asemenea, poate decide expedierea scrisorilor oficiale pe adresa conducerii Furnizorului. 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.

Furnizorul poate, la rîndul său, să intervină cu informație și solicitări către Beneficiar. Acestea pot fi adresate persoanelor responsabile ale Beneficiarului sau

conducerii Beneficiarului. Furnizorul 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 10 zile lucrătoare.

## **5. Prestarea serviciilor PGRAP**

### **5.1. Documentația tehnică**

Furnizorul elaborează și menține în stare actuală documentația tehnică aferentă serviciilor PGRAP. Documentația conține informație pentru ca Beneficiarul să poată dezvolta aplicații PGRAP.

Furnizorul va informa prin e-mail Beneficiarul despre noile versiuni și modificările importante la documentația tehnică aferentă serviciilor PGRAP, destinată Beneficiarului.

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

Pentru efectuarea testărilor funcționale ale serviciilor PGRAP și integrarea sistemelor Beneficiarului cu serviciile PGRAP, Furnizorul pune la dispoziția Beneficiarului un mediu de test pentru serviciile PGRAP. Mediul de test va putea fi utilizat de Beneficiar în următoarele cazuri:

a) la înregistrarea unui nou serviciu public în cadrul serviciilor PGRAP, pentru efectuarea testărilor;

b) 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 Furnizor;

c) la implementarea modificărilor importante pentru serviciile PGRAP.

Interacțiunea cu mediul de test se face în baza informațiilor și credențialelor oferite de către Furnizor.

Obținerea și utilizarea corectă a certificatelor digitale pe mediul de test este responsabilitatea Beneficiarului.

### **5.3. Mediul de producție**

Pentru prestarea serviciilor PGRAP și dezvoltarea aplicațiilor PGRAP elaborate de Beneficiar, Furnizorul pune la dispoziția Beneficiarului un mediu de producție pentru serviciile PGRAP. Mediul de producție va putea fi utilizat de Beneficiar la înregistrarea și lansarea în producție a unui nou serviciu public în cadrul serviciilor PGRAP.

Interacțiunea cu mediul de producție al serviciilor PGRAP se face în mod similar cu interacțiunea cu mediul de test.

Certificatele digitale utilizate pe mediul de producție pentru interacțiunea cu PGRAP trebuie să fie diferite de cele utilizate pe mediul de test.

Obținerea și utilizarea corectă a certificatelor digitale pe mediul de producție este responsabilitatea Beneficiarului.

### **5.4. Implementarea modificărilor pentru serviciile PGRAP**

Furnizorul poate implementa, în caz de necesitate, modificări de infrastructură

sau funcționale aferente serviciilor PGRAP. Aceste modificări pot necesita testarea prealabilă a implementării atât în mediul de test, cât și în mediul de producție. Furnizorul 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 Furnizor, conform planului de testare.

### **5.5. Soluționarea divergențelor**

Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și în strânsă conlucrare. În acest scop, vor fi respectate următoarele reguli:

1) 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, părțile subcontractate și experții independenți;

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

3) 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 existente;

4) 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.

### **5.6. Raportarea privind nivelul serviciilor PGRAP**

Furnizorul optează pentru prestarea transparentă a serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Furnizorul va prezenta, la solicitarea Beneficiarului, rapoarte privind nivelul serviciilor. Structura, conținutul și periodicitatea rapoartelor sînt stabilite de Furnizor în comun cu Beneficiarul.

## **6. 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 Furnizorului și sistemele Beneficiarului, dependente de serviciile Furnizorului.

Furnizorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a serviciilor.

Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Furnizor.

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 de a fi întreprinse în scopul diminuării

impactului incidentului și soluționării acestuia.

La prelucrarea datelor cu caracter personal, ambele Părți sînt obligate să ia măsurile organizatorice și tehnice necesare pentru protecția datelor cu caracter personal împotriva distrugerii, modificării, blocării, copierii, răspîndirii, precum și împotriva altor acțiuni ilicite, măsuri menite să asigure un nivel de securitate adecvat în ceea ce privește riscurile prezentate de prelucrare și caracterul datelor prelucrate.

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:

- a) colectarea și conservarea fișierelor log;
- b) efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sisteme, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- c) întocmirea proceselor-verbale privind efectuarea copiilor de rezervă, cu participarea a cel puțin 3 specialiști. Prezența reprezentanților celeilalte Părți trebuie asigurată;
- d) 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. Vor întocmi, de comun acord, un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.

## **FURNIZOR**

---

*L.Ș. (numele, prenumele, funcția deținută)*

## **BENEFICIAR**

---

*L.Ș. (numele, prenumele, funcția deținută)*