

CONTRACT - TIP
privind prestarea serviciilor de plăți în contextul prestării serviciilor

nr. _____

mun. Chișinău _____ 20 ____

I. PĂRȚILE CONTRACTULUI

1. Instituția publică Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) cu sediul pe adresa: mun. Chișinău, Piața Marii Adunări Naționale, 1 (în continuare – **Prestator**), reprezentat de către _____, care acționează în baza Statutului, și
(*nume, prenume, funcția deținută*)

2. _____ (în continuare – **Beneficiar**), cu
(*denumirea persoanei fizice/juridice de drept privat*)
sediul pe adresa: _____, reprezentată de către _____,
(*nume, prenume, funcția deținută*)
care acționează în baza _____, numite în continuare împreună Părți, iar separat Parte,
(*denumirea Statutului*)

3. Călăuzindu-se de Programul strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 710 din 20 septembrie 2011, Hotărârea Guvernului nr. 760 din 18 august 2010 „Cu privire la Instituția publică Centrul de guvernare Electronică (E-Government)”, cu modificările și completările ulterioare, Hotărârea Guvernului nr. 329 din 28 mai 2012 „Cu privire la Serviciul Electronic Guvernamental de Plăți Electronice”, cu modificările și completările ulterioare, Hotărârea Guvernului nr. 280 din 24 aprilie 2013 „Cu privire la unele acțiuni de implementare a Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (MPay)”, cu modificările și completările ulterioare, precum și de prevederile altor acte normative în vigoare,

Având scopul de a organiza o colaborare strânsă în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor (în continuare – TIC) în prestarea, pe teritoriul Republicii Moldova, a serviciilor oferite cetățenilor – persoane fizice și persoanelor juridice, inclusiv ridicarea calității serviciilor electronice prin posibilitatea acceptării plăților on-line,

Fiind convinse că activitățile comune vor stimula implementarea TIC avansate în activitatea persoanelor fizice și juridice de drept privat,

Părțile au convenit să încheie prezentul Contract cu privire la următoarele:

II. TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4. Noțiunile utilizate în prezentul Contract și anexele acestuia vor avea semnificațiile determinate mai jos:

Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice (în continuare – Serviciul MPay) – componentă a platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud) prin intermediul căreia este posibilă achitarea și restituirea plăților pentru serviciile publice, impozitele, taxele, amenzile, majorările de întârziere (penalitățile) și alte plăți la bugetul public național. Serviciul MPay deține calitatea de mecanism unic de achitare a serviciilor publice, colectare a

impozitelor, taxelor, amenzilor, majorărilor de întârziere (penalităților) și altor plăți la bugetul public național cu ajutorul instrumentelor de plată disponibile conform legislației;

participanți – Prestatorul, Beneficiarul, plătitorii, prestatorii de servicii de plată;

servicii –totalitatea activităților și acțiunilor efectuate de persoane fizice sau juridice de drept privat în scopul deservirii cetățenilor și agenților economici;

Beneficiar – persoane fizice sau juridice de drept privat (inclusiv întreprinderile de stat și municipale) care prestează servicii;

plătitori - persoane fizice sau juridice de drept privat, care achită serviciile publice, impozitele, taxele, amenzile, majorările de întârziere (penalitățile) și alte plăți la bugetul public național, cu ajutorul instrumentelor de plată disponibile conform legislației, prin intermediul Serviciului MPay;

prestatori de servicii de plată – persoane juridice (băncile care activează în conformitate cu Legea instituțiilor financiare, societățile de plată, societățile emitente de monedă electronică și furnizorii de servicii poștale care activează în conformitate cu Legea poștei) care încasează mijloace bănești în numerar sau confirmă posibilitatea efectuării plății electronice/efectuează plățile electronice ale plătitorilor;

notă de plată – document în formă electronică emis de Serviciul MPay în baza informației primare oferite de prestatorul de servicii publice/ organul competent, în temeiul căruia poate fi efectuată plata pentru serviciile publice solicitate, achitate impozitele, taxele, amenzile, majorările de întârziere (penalitățile) și alte plăți la bugetul public național;

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

incidente la scară – situație în care numărul de incidente constatate într-un interval de timp depășește de cel puțin trei ori numărul mediu de incidente pentru același interval de timp în perioadele precedente;

informație de feedback – orice informație parvenită de la **Beneficiar**, ce se referă la calitatea Serviciului MPay prestat sau la modul de prestare a acestuia;

nivel al serviciilor – set de parametri și indicatori în raport cu care este măsurată prestarea și utilizarea Serviciului MPay;

Întreprinderea de Stat „Centrul de Telecomunicații Speciale” – operatorul tehnico-tehnologic al Guvernului, care funcționează în conformitate cu legislația Republicii Moldova (*în continuare – CTS*) și care va întreține funcțională platforma tehnico-tehnologică necesară Serviciului MPay;

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

fișiere log – fișiere în care se colectează în mod automatizat informații despre diferite evenimente produse în sistemele informatice sau în infrastructurile de comunicații. Informația din aceste fișiere poate fi utilizată pentru elucidarea cazurilor de acces neautorizat la resurse informaționale, precum și pentru constatarea că anumite fapte au avut loc (non-repudiere);

principiul „cel mai bun efort” – situație în care **Prestatorul** va depune toată diligența în vederea prestării serviciului la cea mai înaltă calitate posibilă, dar fără a garanta conformarea la parametri de calitate prevăzuți în prezentul Acord.

5. În sensul prezentului Acord sînt utilizate următoarele abrevieri:

RTAAP – Rețeaua telecomunicațională a autorităților administrației publice;

SSC – Serviciul suport clienți;

SSD – Sistemul service desk.

III. OBIECTUL CONTRACTULUI

6. Obiectul prezentului Contract este prestarea de către **Prestator** către **Beneficiar** a serviciilor de plăți (și restituirea acestora) în contextul prestării serviciilor (*conform anexei nr.1*), cu ajutorul instrumentelor de plată disponibile în Serviciul MPay (*în continuare denumit și Servicii*).

7. Modul de prestare a serviciilor ce constituie obiectul prezentului Contract, inclusiv nivelul serviciilor, regulile de interacțiune între Părți și de prestare și utilizare a serviciilor, este stabilit în Regulile pentru prestarea serviciilor de plăți (*în continuare - Reguli*) din anexa nr.2 la prezentul Acord.

IV. PREȚUL CONTRACTULUI

8. Prețul Serviciilor va fi stabilit conform metodologiei de calculare a taxelor la serviciile prestate contra plată pentru beneficiarii persoane fizice și juridice de drept privat, aprobate de Guvern și publicate pe site-ul **Prestatorului**.

9. În toate cazurile, costul serviciilor se achită de **Beneficiar** către **Prestator** lunar, în baza rapoartelor privind volumul tranzacțiilor (proces-verbale) prezentate de **Prestator**, în contul acestuia cu următoarele date bancare:

_____ .

Debitările directe destinate restituirii către plătitori a mijloacelor financiare se vor realiza din contul Beneficiarului cu următoarele date bancare:

_____ .

10. Plata se face prin transfer la contul **Prestatorului** indicat în pct. 9 din prezentul Contract, lunar, până la data de 15 a lunii următoare.

11. În cazul aplicării penalităților conform prevederilor prezentului Contract, suma acestor penalități va fi suportată de Părți proporțional prejudiciului creat.

12. Cheltuielile legate de integrarea serviciilor cu plată și mecanismul de restituire a acestora cu Serviciul MPay, inclusiv modificarea sistemelor informaționale ale **Beneficiarului**, asigurarea canalelor securizate de comunicare, precum și alte cheltuieli aferente de conectare sînt suportate de către **Beneficiar**.

V. PRESTAREA SERVICIILOR

13. În scopul prestării și utilizării serviciilor, **Prestatorul** și **Beneficiarul** vor interacționa exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Procedura de desemnare a persoanelor responsabile este stabilită în Regulile din anexa nr.2 la prezentul Contract.

14. Ordinea de solicitare, implementare, accesare, utilizare și sistare a serviciilor sînt stabilite în Regulile din anexa nr.2 la prezentul Contract.

VI. ACCEPTAREA SERVICIILOR, STABILIREA COMISIOANELOR ȘI ACHITAREA SERVICIILOR

15. **Prestatorul** va prezenta **Beneficiarului** lunar actele de prestare și acceptare a serviciilor (proces-verbale). Actele de prestare și acceptare a serviciilor vor conține indicatorii privind volumul și nivelul serviciilor.

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

17. Conform prezentului Contract, serviciile se consideră prestate de **Prestator** și acceptate de **Beneficiar** din momentul semnării actelor de prestare și acceptare a serviciilor sau expirării termenului prevăzut în pct.16.

18. Comisioanele aferente plăților (inclusiv restituirilor) efectuate în baza acestui Contract sînt stabilite după cum urmează:

a) 1% pentru fiecare factură achitată, nu mai puțin de 1 leu și nu mai mult de 2,5 lei moldovenești - în cazul plăților în numerar și celor realizate prin internet banking;

b) o cotă procentuală din suma tranzacției, stabilită ca urmare a desfășurării licitației de către Ministerul Finanțelor - în cazul plăților cu cardurile bancare și cu alte carduri de plată emise în/afara Republicii Moldova;

Notă: Pînă la stabilirea noii cote procentuale se vor aplica comisioane în mărime de 1,5% din suma tranzacției – în cazul plăților cu cardurile de plată emise în Republica Moldova și de 2,2 % – în cazul plăților cu cardurile de plată emise în afara Republicii Moldova.

c) 1,20 lei pentru fiecare notă de plată achitată, indiferent de instrumentul de plată, destinată întreținerii platformei tehnologice a Serviciului MPay.

19. Achitarea comisioanelor aferente plăților pentru servicii are loc după cum urmează:

a) în cazul plăților efectuate de o persoană fizică, cheltuielile menționate la pct.18 din prezentul Contract sînt acoperite de **Beneficiar** (ce utilizează Serviciul MPay în calitate de mecanism de achitare);

b) în cazul plăților efectuate de o persoană juridică, cheltuielile aferente platformei tehnologice menționate la pct. 18 lit.c) din prezentul Contract sînt acoperite de către plătitor.

Alte cheltuieli (comisioane) aferente plăților și suportate de prestatorul de servicii de plată sînt acoperite de plătitor conform tarifelor stabilite de prestatorul de servicii de plată. Prestatorul de servicii de plată va informa în prealabil plătitorul despre cuantumul comisioanelor și va percepe aceste comisioane direct de la plătitor, fără a le include în fluxurile financiare de debitări ale serviciului MPay.

20. În cazul în care comisioanele aferente platformei tehnologice menționate la pct. 18 lit. c) din prezentul Contract sînt efectuate de o persoană juridică, valoarea comisioanelor încasate va fi transferată direct în contul Prestatorului.

21. Cheltuielile de restituire a plății sînt suportate după cum urmează:

a) în cazul neprestării, prestării necorespunzătoare sau prestării parțiale a serviciului, cheltuielile de restituire a plății sînt suportate de către Beneficiar;

b) în cazul neprestării serviciului pe motivul anulării prestării acestuia de către plătitor, cheltuielile de restituire a plății sînt suportate de plătitor.

22. Pentru operațiunile de restituire persoanelor fizice a plății sînt stabilite comisioane echivalente celor indicate în pct. 18 din prezentul Contract.

23. Pentru operațiunile de restituire persoanelor juridice a plății, comisioanele sînt stabilite de prestatorul de servicii de plată conform tarifelor acestuia. Comisioanele și cheltuielile aferente platformei tehnologice menționate la pct. 18 lit. c) vor fi acoperite în condițiile punctului 21 din prezentul contract.

VII. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

24. În scopul realizării prevederilor prezentului Contract, **Prestatorul** are următoarele obligații:

- a) să asigure funcționarea platformei tehnico-tehnologice necesare implementării Serviciului MPay;
- b) să presteze serviciile în strictă conformitate cu Regulile din anexa nr.2 la prezentul Contract;
- c) să desemneze persoane responsabile de interacțiunea cu **Beneficiarul**, conform Regulilor din anexa nr.2 la prezentul Contract;
- d) să asigure transferul mijloacelor financiare încasate de prestatorii de servicii de plată, conform notelor de plată emise de **Beneficiar** cu utilizarea Serviciului MPay, în contul specificat de Beneficiar și indicat în anexa nr.1 la prezentul Contract;
- e) să asigure transferul către prestatorii de servicii de plată (în contul specificat de aceștia) a mijloacelor financiare restituite plătitorilor, conform confirmării de restituire emise de **Beneficiar** coroborate cu confirmarea emisă de prestatorii de servicii de plată, cu utilizarea Serviciului MPay;
- f) să asigure posibilitatea achitării notelor de plată emise de **Beneficiar** în vederea realizării prezentului Contract;
- g) să informeze **Beneficiarul** despre vulnerabilitățile în sistemele **Beneficiarului** ce se bazează pe serviciile prestate conform Contractului, imediat ce asemenea vulnerabilități devin cunoscute **Prestatorului**;
- h) să asigure funcționarea eficientă a Serviciului MPay, inclusiv respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal, securitatea, arhivarea, , precum și monitorizarea și evaluarea performanțelor;
- i) să acorde **Beneficiarului** suport metodologic pentru actualizarea informației și integrarea serviciilor acestuia în Serviciul MPay;

25. În scopul realizării prevederilor prezentului Contract, **Beneficiarul** are următoarele obligații:

- a) să acceseze și să utilizeze serviciile în strictă conformitate cu Regulile stabilite în anexa nr.2 la prezentul Contract;
- b) să integreze în Serviciul MPay serviciile sale (inclusiv mecanismul de restituire a plăților);
- c) să asigure capacitatea tehnică și organizatorică ce ar permite accesarea și utilizarea Serviciului MPay;
- d) să asigure utilizarea securizată a Serviciului MPay;
- e) să desemneze persoane cu pregătirea necesară pentru interacțiunea cu **Prestatorul**;
- f) să asigure interacțiunea persoanelor sale responsabile cu **Prestatorul**, conform Regulilor din anexa nr.2 la prezentul Contract;
- g) să informeze imediat **Prestatorul** despre vulnerabilitățile serviciilor, din momentul când asemenea vulnerabilități îi devin cunoscute;
- h) să ofere informația solicitată de **Prestator** privind utilizarea serviciilor. Această informație poate fi solicitată de **Prestator** în scopul îmbunătățirii calității serviciilor;
- i) să întreprindă măsurile necesare în vederea implementării în termene reduse a metodelor moderne de achitare a plăților pentru servicii.

26. **Prestatorul** este responsabil pentru:

- a) acțiunile și/sau inacțiunile care îi revin conform prevederilor prezentului Contract și Regulilor din anexa nr.2 la prezentul Contract;
- b) acțiunile și/sau inacțiunile persoanelor responsabile desemnate, în privința prestării serviciilor prevăzute de prezentul Contract și în raport cu angajamentele asumate;
- c) asigurarea transferului în conturile specificate de **Beneficiar** la prezentul Contract, a mijloacelor financiare încasate de prestatorii de servicii de plată, conform notelor de plată.

27. **Beneficiarul** este responsabil pentru:

- a) acțiunile și/sau inacțiunile care îi revin conform Regulilor din anexa nr.2 la prezentul Contract;
- b) acțiunile și inacțiunile persoanelor responsabile desemnate, în privința prestării serviciilor prevăzute de prezentul Contract și în raport cu angajamentele asumate;
- c) veridicitatea și corectitudinea datelor conținutele în notele de plată emise în procesul de utilizare a Serviciului MPay;
- d) modul în care serviciile sînt utilizate de către **Beneficiar** și persoanele autorizate ale acestuia, precum și pentru toate consecințele utilizării acestora.

VIII. DREPTURILE PĂRȚILOR

28. **Prestatorul** are dreptul:

- a) să suspende prestarea serviciilor în situații de incidente la scară sau situații de criză, pentru un termen de pînă la 3 zile, cu informarea **Beneficiarului** despre cauzele sistării serviciului și termenele de reluare a acestuia. În cazul în care serviciul nu poate fi reluat în termenele stabilite, Părțile vor colabora în vederea identificării soluțiilor de alternativă;
- b) să suspende prestarea serviciilor în cazul în care continuarea prestării acestora implică riscuri semnificative de securitate pentru resursele informaționale de importanță publică (statală), cu notificarea concomitentă a **Beneficiarului**;
- c) să solicite și să obțină de la **Beneficiar** informație de feedback privind serviciile utilizate;
- d) să încheie contracte cu persoane fizice și/sau juridice de drept privat necesare bunei funcționări a Serviciului (de ex. servicii de centru de apel, servicii de consultanță, servicii de audit în securitatea informației etc.) în vederea realizării prezentului Contract.

29. **Beneficiarul** are dreptul:

- a) să solicite și să obțină de la **Prestator** permisiunea și accesul necesar pentru a monitoriza independent nivelul serviciilor, conform indicatorilor de performanță stabiliți în Regulile din anexa nr.2 la prezentul Contract. Excepție fac doar cazurile cînd o asemenea monitorizare poate afecta semnificativ performanța serviciului și a sistemelor de infrastructură sau securitatea informației;
- b) să fie informat de către **Prestator** despre prestatorii de servicii de plată, care participă la livrarea Serviciul MPay.

IX. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI

30. Fiecare Parte își asumă obligația de a păstra confidențialitatea informației și de a nu divulga unei terțe persoane, pe toata durata Contractului, informațiile obținute în legătură cu și în urma executării obligațiilor asumate conform prezentului Contract.

31. 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.

32. 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.

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

X. FORȚA MAJORĂ

34. Părțile nu poartă răspundere pentru neîndeplinirea totală sau parțială a obligațiilor sale dacă neexecutarea lor reprezintă o urmare a circumstanțelor determinate ca forță majoră: inundație, incendiu, cutremur, război sau acțiuni militare, grevă, alte circumstanțe ce nu depind de voința Părților, care au intervenit după semnarea prezentului Contract și care au influențat nemijlocit asupra executării lui, dacă intervenirea circumstanțelor indicate sînt confirmate prin documentele respective, conform prevederilor legale.

35. 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.

36. Dacă circumstanțele de forță majoră se mențin mai mult de 30 (treizeci) de zile de la data primirii înștiințării conform pct.35, Părțile se obligă să se întrunească pentru a hotărî asupra măsurilor care trebuie să fie întreprinse privind executarea de mai departe a prezentului Contract.

XI. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR ȘI SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

37. Pentru nerespectarea angajamentelor asumate prin prezentul Contract, **Prestatorul** și **Beneficiarul** poartă răspundere în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

38. Neînțelegerile și litigiile apărute între Părți în legătură cu prezentul Contract vor fi soluționate pe cale amiabilă prin negocieri directe între Părți.

În cazul în care prin efectul raporturilor reglementate de prezentul Contract sînt afectate persoane terțe plătitori (persoane fizice și juridice), nesemnatare a prezentului Contract, care vor efectua plăți cu ajutorul instrumentelor de plată disponibile, raporturile respective vor fi soluționate prin adresarea persoanei la Serviciul suport clienți prevăzut în Regulile din anexa nr.2 la prezentul Contract, care va direcționa persoana la Partea responsabilă de incident (Beneficiarul sau prestator de servicii de plată).

39. În cazul în care negocierile directe eșuează, litigiile de orice natură apărute între Părți în legătură cu executarea prezentului Contract vor fi examinate de către un grup de lucru, creat ad-hoc de Părți.

40. Procedura prealabilă de soluționare a litigiilor stabilită de pct. 38 și pct. 39 din prezentul Contract nu limitează dreptul Părților de a se adresa în instanța de judecată.

XII. TERMENUL DE VALABILITATE, MODIFICARE ȘI REZILIERE A CONTRACTULUI

41. Prezentul Contract intră în vigoare la momentul semnării lui și este valabil pentru un termen de 1 an.

42. Termenul prezentului Contract se prelungește automat pe perioade succesive de 1 (un) an, în cazul lipsei unei notificări scrise din partea ambelor Părți despre intenția de a înceta relațiile contractuale cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de expirarea termenului prezentului Contract. Astfel, prelungirea Contractului se efectuează în aceiași termeni și condiții.

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

44. Modificarea prevederilor prezentului Contract se efectuează doar cu consimțămîntul în scris al ambelor Părți, întocmite sub formă de acorduri adiționale, care constituie părți integrante ale prezentului Contract și sînt valabile dacă sînt semnate de persoanele împuternicite ale ambelor Părți.

45. Oricare dintre Părți este în drept să rezilieze prezentul Contract, înștiințând cealaltă Parte cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de rezilierea. În caz de reziliere a Contractului, toate obligațiile care trebuiau să fie îndeplinite până la reziliere urmează să fie îndeplinite în volum deplin și în conformitate cu prevederile prezentului Contract.

XIII. DISPOZIȚII FINALE

46. Prezentul Contract și anexa la el constituie un acord unic al Părților și reprezintă voința Părților.

47. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare originale, în limba de stat, câte unul pentru fiecare Parte, având aceeași forță juridică.

48. În caz de reorganizare, schimbare a adresei, numerelor de telefon, fax, a locului livrării și a altor date indicate în prezentul Contract, 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.

49. Toate înștiințările adresate de către Părți una alteia, corelate cu prezentul Contract, sînt expediate sub formă scrisă sau electronică și sînt semnate de persoanele autorizate. Înștiințarea este expediată prin poștă, cu serviciul de curieri sau este înmînată personal destinatarului. Momentul de înștiințare se consideră data înmînării/recepționării de fapt a înștiințării.

XIV. ADRESA 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 de decontare:

Cod fiscal:

XIII. SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Prestator

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

Beneficiar

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

Anexa nr.1
la Contractul-tip privind prestarea
serviciilor de plăți în contextul prestării
serviciilor

**LISTA
serviciilor**

Nr. d/o	Denumirea serviciului	Rechizitele pentru transferul mijloacelor financiare (denumirea și codul băncii, cont de decontare, cod fiscal)
1	2	3

Prestator

Beneficiar

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

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

Anexa nr.2

la Contractul-tip privind prestarea serviciilor de plăți în contextul prestării serviciilor

REGULI pentru prestarea serviciilor de plăți

1. Scopul Regulilor

Scopul prezentelor Reguli este de a stabili nivelul de calitate al Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (în continuare – Serviciul MPay), procesele de interacțiune între Prestator și Beneficiar în vederea prestării și utilizării Serviciului MPay, precum și responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese.

Prezentele Reguli sînt anexă la Contractul-tip privind prestarea serviciilor de plăți în contextul prestării serviciilor, fiind parte integrantă a acestuia, și asigură cadrul funcțional pentru prestarea Serviciului MPay de către Prestator și utilizarea acestuia de către Beneficiar.

Conform Contractului, ambele Părți sînt obligate să respecte și să aplice prezentele Reguli la prestarea și utilizarea Serviciului MPay.

2. Nivelul serviciilor

2.1. Nivelul de disponibilitate

Nivelul minim garantat de disponibilitatea Serviciului MPay, calculat lunar, este de 99,0%.

Serviciul MPay se consideră disponibil dacă:

- a) plătitorii pot achita plăți prin intermediul prestatorilor de servicii de plată;
- b) Beneficiarul poate accesa serviciul și utiliza funcționalitatea asigurată de Prestator.

Timpul de răspuns la interpelările Beneficiarului și ale prestatorilor de servicii de plată de accesare a serviciului nu trebuie să fie mai mare de 5 secunde.

Perioada de disponibilitate pentru activități ce presupun intervenții din partea personalului Beneficiarului (cum ar fi soluționarea unor incidente etc.) este intervalul 08:00 - 17:00 în zilele lucrătoare (în continuare – ore de lucru).

2.2. Nivelul de accesibilitate

Serviciul MPay poate fi accesat de Beneficiar prin intermediul sistemelor sale exclusiv din rețeaua RTAAP. Beneficiarul este responsabil de asigurarea conexiunii sale la RTAAP.

Interfața web pentru plătitori ai Serviciului MPay poate fi accesată din rețeaua Internet.

Accesarea Serviciului MPay este permisă doar cu autentificarea corespunzătoare a entității ce inițiază accesarea, după cum este stabilit în prezentele Reguli.

2.3. Continuitate și restabilire

Prestatorul va implementa proceduri de continuitate care să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității Serviciului MPay în situații de incident, conform cerințelor din tabelul 1.

Tabelul 1

Nr. d/o	Categoria incidentului	Copia de rezervă	Timpul obiectiv pentru restabilire (TOR)	Momentul în timp pentru restabilire (MTR)
1.	Căderea	Copie de rezervă	TOR = 15 minute	MTR = 0 secunde

	componentelor hard aferente Serviciului MPay	sincronă pe dispozitiv de stocare, date de rezervă		
2.	Coruperea integrității datelor din bazele de date ale Serviciului MPay	Copii de rezervă incrementale la un interval de 15 minute	TOR = 30 minute	MTR = 15 minute
3.	Alte incidente ce pot afecta disponibilitatea Serviciului MPay	Copii de rezervă conform pozițiilor 1 și 2 din prezentul tabel	TOR = 2 ore	MTR = 15 minute
4.	Situații excepționale ce pot afecta disponibilitatea ce țin de centrul ce găzduiește infrastructura hard a Serviciului MPay	Copii de rezervă depline efectuate zilnic, stocate în afara centrului de bază	TOR = 3 zile	MTR = 24 ore

2.4. Lucrări de mentenanță

Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciului MPay, Prestatorul va efectua lucrări de mentenanță. Tipul lucrărilor de mentenanță și angajamentele Prestatorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora sînt stabilite în tabelul 2.

Tabelul 2

Nr. d/o	Tipul lucrărilor de mentenanță	Notificarea Beneficiarului	Perioada și durata lucrărilor
1.	Lucrări de mentenanță ordinare	Cu 5 zile în prealabil	Sînt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore
2.	Lucrări de mentenanță majore	Cu 10 zile în prealabil	Sînt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore
3.	Lucrări de mentenanță urgente	Cu notificarea imediat ce a fost decisă inițierea lor	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore

3. Suport și reclamații

3.1. Persoane responsabile

Suportul operațional la utilizarea Serviciului MPay este asigurat de către Prestator prin intermediul Serviciului suport clienți (*în continuare – SSC*). Informația de contact pentru SSC, precum și procedurile tehnice de interacțiune sînt făcute publice de Prestator pe pagina web www.mpay.gov.md.

Prestatorul va desemna un manager clienți responsabil de relația cu Beneficiarul. Prestatorul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre managerul clienți desemnat și îi va oferi informația de contact a acestuia (numele, prenumele, funcția, numărul de telefon, e-mail etc.), în termen de cel mult 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea managerului clienți se va face conform aceleiași proceduri.

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

Orice incident, problemă sau necesitate apărută la utilizarea serviciilor, Beneficiarul o va adresa inițial către SSC. În caz de necesitate, chestiunea poate fi ulterior readresată către managerul clienți, desemnat pentru Beneficiar. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect în relațiile dintre aceștia, conform Contractului.

3.2. Serviciul suport clienți

Prestatorul oferă suport Beneficiarului la utilizarea serviciilor. În acest scop, Prestatorul va opera SSC.

Programul de lucru al SSC este operat conform orelor de lucru.

Beneficiarul va contacta SSC în următoarele scopuri:

- pentru raportarea unui incident sau a unei probleme legate de utilizarea Serviciului MPay;

- pentru a solicita modificări în nivelul Serviciului MPay;

- pentru a solicita realizarea anumitor activități și acțiuni ce sînt în responsabilitatea Prestatorului conform prezentelor Reguli;

- pentru a solicita informație și consultanță în vederea utilizării Serviciului MPay.

Prestatorul va crea conturi 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 vor accesa SSD și vor modifica 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 MPay. Altă informație de suport privind cele mai frecvente întrebări, probleme și soluții utilizator poate fi de asemenea pusă la dispoziția Beneficiarului.

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

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

- va consulta altă informație de suport pusă la dispoziție de Prestator (de exemplu, pe pagina web mpay.gov.md sau SSC);

- va apela SSC.

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

- transmiterea unei interpelări prin interfața web a Sistemului Service Desk: <https://service-desk.gov.md> ;

- expedierea unui email la adresa: suport.mpay@gov.md;

- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: 022-820-000.

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

3.3. Gestiunea incidentelor

a) Clasificarea incidentelor

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

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strâns în vederea prevenirii și soluționării incidentelor, pentru a minimiza impactul acestora asupra Serviciului MPay. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident se va calcula reieșind din prevederile prezentului capitol.

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

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi 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

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

Tabelul 4

Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere
<i>Înaltă</i>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Înalt” în unul sau mai multe dintre următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există măsuri critice ce trebuie să fie întreprinse imediat pentru asigurarea continuității afacerii Beneficiarului; - reacția imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației
<i>Medie</i>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în unul sau mai multe dintre următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există măsuri importante ce trebuie să fie întreprinse imediat pentru asigurarea continuității afacerii Beneficiarului; - reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației
<i>Joasă</i>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Jos” în unul sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate de incident nu prezintă risc de continuitate a afacerii Beneficiarului; - nu există riscuri semnificative legale și de securitate a informației

Matricea de evaluare a impactului incidentului

IMPACT	Descriere
<i>Înalt</i>	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în unul sau mai multe dintre următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> - activitățile-cheie ale Beneficiarului sînt 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
<i>Mediu</i>	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Mediu” în unul sau mai multe dintre următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> - activitățile importante ale Beneficiarului sînt întrerupte sau activitățile-cheie se desfășoară cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr ne semnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar; - au avut loc pierderi ne semnificative de informație din cadrul sistemelor Beneficiarului
<i>Jos</i>	Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în unul sau mai multe dintre următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> - activitățile interne ne semnificative ale Beneficiarului sînt întrerupte sau activitățile importante sînt desfășurate cu anumite dificultăți; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului

b) Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciului MPay 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 cînd SSD nu este disponibil pentru persoanele responsabile ale Beneficiarului. În acest caz, incidentul va fi raportat prin e-mail sau apel telefonic către SSC.

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

Tabelul 6

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Raportare incident
Critică	Timpul de reacție a Prestatorului – imediat	80% în maximum 2 ore	Telefon
Înaltă	Timpul de reacție a Prestatorului – 5 minute	80% în maximum 4 ore	Sistemul service desk Telefon E-mail
Medie	Timpul de reacție a Prestatorului – 4 ore	80% în maximum 8 ore	Sistemul service desk E-mail

Joasă	Timpul de reacție a Prestatorului – 24 ore	80% pînă la începutul următoarei zile de lucru	Sistemul service desk E-mail
Neglijabilă	Timpul de reacție a Prestatorului – 72 ore	Cel mai bun efort	Sistemul service desk E-mail

La raportarea unui incident, Beneficiarul stabilește nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului, 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 va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi Beneficiarului informația privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

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

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

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

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

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

c) Readresarea incidentelor

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreed, Părțile pot readresa incidentul la un nivel mai înalt de autoritate.

3.4. 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 managerul clienți responsabil pentru Beneficiar. 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.

4. Implementarea serviciilor

4.1. Documentația tehnică

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

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

4.2. Mediul de test

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

- la planificarea înregistrării unui nou serviciu în cadrul Serviciului MPay. Beneficiarul va expedia solicitarea sa prin intermediul SSC, anexînd fișa serviciului, conform prezentelor Reguli;

- la apariția unor probleme semnificative în mediul de producție. În aceste situații, utilizarea mediului de testare poate fi solicitată atât de Beneficiar, cît și de Prestator;

- la implementarea modificărilor importante pentru Serviciul MPay.

Accesarea Serviciului MPay în mediul de testare se face cu autentificarea pe baza certificatelor SSL a sistemelor Beneficiarului ce inițiază accesarea. Certificatele respective trebuie să fie diferite de cele utilizate în mediul de producție. Certificatele SSL admise în acest scop sînt cele eliberate de Centrul de certificare a cheilor publice (CCCP) al autorităților administrației publice din cadrul Î.S. „Centrul de Telecomunicații Speciale”.

Obținerea și transmiterea certificatelor SSL către Prestator intră în responsabilitatea Beneficiarului.

4.3. Implementarea modificărilor pentru Serviciul MPay

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

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

5. Prestarea serviciilor MPay

5.1. Înregistrarea serviciului Beneficiarului în cadrul Serviciului MPay

Pentru a putea fi generate note de plată electronice pentru un serviciu al Beneficiarului, acesta trebuie să fie înregistrat în cadrul Serviciului MPay.

Pentru înregistrarea serviciului în cadrul Serviciului MPay, Beneficiarul și Prestatorul vor efectua următoarele:

- a) Beneficiarul va completa un formular electronic cu detalii despre serviciul cu plată care se dorește integrat cu Serviciul MPay, conform documentației tehnice oferite de Prestator. Formularul completat va fi transmis, prin intermediul SSC, Prestatorului;

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

c) în termen de cel mult 3 zile lucrătoare, Prestatorul va configura mediul de testare pentru serviciul solicitat de Beneficiar;

d) Beneficiarul va efectua testarea Serviciul MPay pentru serviciul solicitat pentru înregistrare;

e) Părțile pot semna actul de testare de acceptanță a Serviciului MPay pentru serviciul solicitat pentru înregistrare;

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

g) după primirea și acceptarea formularului de înregistrare semnat, Prestatorul, în termen de 1 zi lucrătoare, va înregistra serviciul în cadrul mediului de producție al Serviciului MPay. O notificare în acest sens va fi expediată Beneficiarului.

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

Beneficiarul poate face ulterior modificări în atributele serviciului înregistrat în cadrul Serviciului MPay. Modificările sînt solicitate în mod similar, prin expedierea formularului tipizat. În cazul în care modificările sînt semnificative, Prestatorul poate solicita testarea în prealabil a modificărilor în mediul de test. Prestatorul va face modificările necesare în cadrul Serviciului MPay în termen de 1 zi lucrătoare de la data primirii formularului.

5.2. Operarea Serviciului MPay

Prestatorul asigură buna funcționare și disponibilitatea Serviciului MPay la nivelul stabilit. Buna funcționare semnifică:

a) Beneficiarul va putea expune Serviciului MPay informația despre plata și restituire a plății pentru comenzile înregistrare în sistemul de înregistrare a comenzilor al Beneficiarului în modul stabilit de către Prestator;

b) Beneficiarul va putea accesa Serviciul MPay în modul stabilit, în scopul verificării statutului notelor de plată proprii;

c) plătitorii vor putea accesa interfața web a Serviciului MPay în modul stabilit, pentru a vizualiza notele de plată electronice emise către ei și iniția procedura de achitare a acestora;

d) Prestatorul asigură accesul la Serviciul MPay pentru Beneficiar (prestatorii de servicii cu plată) și posibilitatea achitării notelor de plată electronice și ridicării plăților restituite, de către plătitori prin intermediul prestatorilor de servicii de plată autorizați.

Funcțiile disponibile în cadrul Serviciului MPay pot fi ulterior completate/modificate de către Prestator, conform procedurilor stabilite la pct. 4.3 din prezentele Reguli.

5.3. Generarea notelor de plată

Procesul de generare a notelor de plată pentru a fi achitate de către plătitori poate varia de la caz la caz, în funcție de realizarea tehnică a serviciului cu plată. Părțile pot conveni asupra modelului de generare a notelor de plată la etapa de analiză detaliată a integrării serviciilor cu Serviciul MPay.

5.3.1. Pentru cazul tipic, cînd Beneficiarul deține sisteme automatizate de înregistrare a comenzilor în Serviciul MPay, la momentul solicitării de achitare a comenzii de către plătitor, va accesa aceste sisteme prin interfețe tehnice stabilite de Prestator și implementate de către Beneficiar în vederea obținerii detaliilor despre plata ce urmează a fi efectuată pentru o

anumită comandă. Beneficiarul va răspunde cu detaliile menționate, care vor include în mod obligatoriu următoarele informații:

- a) numărul comenzii în sistemul de înregistrare a comenzilor al Beneficiarului;
- b) statutul comenzii la momentul interpelării (comandă activă, achitată, achitată parțial, anulată, respinsă etc.)
- c) suma spre achitare calculată de Beneficiar pentru serviciile comandate;
- d) detalii despre contul sau conturile de destinație în care vor fi încasate mijloacele de la plătitor;
- e) destinația plății, care în majoritatea cazurilor va coincide cu denumirea serviciului prestat;
- f) informația de identificare a plătitorului;
- g) alte informații despre modalitatea de procesare a plăților pentru această comandă (de exemplu, dacă se acceptă plăți parțiale pentru comandă sau nu, dacă pot fi efectuate plăți în avans, termenul-limită de valabilitate a comenzii și, corespunzător, a plății pentru această comandă etc.).

În baza acestei informații, Serviciul MPay va forma nota de plată pentru a fi achitată de către plătitori prin intermediul prestatorilor de servicii de plată.

Beneficiarul este responsabil pentru veridicitatea și corectitudinea informației despre achitarea unei comenzi prin Serviciul MPay.

Plătitorul poate solicita statutul unei achitări prin interfața Serviciului MPay, indicând fie numărul comenzii, fie numărul notei de plată.

Beneficiarul poate anula o comandă și, corespunzător, la momentul încercării de a achita comanda anulată, sistemul de înregistrare a comenzilor al Beneficiarului va răspunde cu statutul comenzii „anulat”, iar Serviciul MPay nu va permite achitarea acesteia de către plătitor.

Beneficiarul poate anula doar comenzile care nu au fost achitate. Este responsabilitatea Beneficiarului să se asigure prin intermediul instrumentelor sale și ale Serviciului MPay că nu au fost încasate mijloace pentru comanda pe care intenționează să o anuleze.

5.3.2. În cazul în care Beneficiarul nu deține sisteme automatizate de înregistrare a comenzilor în Serviciul MPay, Prestatorul poate crea interfețe de introducere a informației primare a comenzii de către plătitor. Informația comenzii introduse de plătitor va include în mod obligatoriu următoarele informații:

- a) suma spre achitare pentru serviciile comandate;
- b) identificatorul Beneficiarului căruia îi sunt asociate contul sau conturile de destinație în care vor fi încasate mijloacele de la plătitor;
- c) informația de identificare a plătitorului;
- d) alte informații despre modalitatea de procesare a plăților pentru această comandă.

Beneficiarul este responsabil de expedierea către Prestator a listei actualizate de rechizite (conform anexei nr. 1) pentru încasarea mijloacelor financiare cu cel puțin 3 zile înainte de a interveni modificări. Prestatorul va înregistra și actualiza în Serviciul MPay, rechizitele pentru încasarea mijloacelor financiare, pe măsura modificărilor transmise de beneficiar.

Plătitorul este responsabil pentru veridicitatea și corectitudinea informației despre achitarea unei comenzi prin Serviciul MPay.

În baza acestei informații, Serviciul MPay va forma nota de plată pentru a fi achitată de către plătitori prin intermediul prestatorilor de servicii de plată. Plătitorul va putea efectua achitarea doar în baza numărului notei de plată MPay.

Plătitorul poate solicita statutul unei achitări prin interfața Serviciului MPay, indicând numărul notei de plată MPay.

5.4. Verificarea statutului notelor de plată

Beneficiarul poate oricând verifica statutul unei note de plată. Procedurile tehnice de interacțiune cu Serviciul MPay în acest scop sînt stabilite în documentația tehnică. Prestatorul este responsabil pentru furnizarea către Beneficiar a informației veridice privind statutul notei de plată.

La solicitarea Beneficiarului, Serviciul MPay poate expedia Beneficiarului notificări la schimbarea statutului unei note de plată.

5.5. Primirea plăților de la prestatorii de servicii de plată

Gestiunea relațiilor cu prestatorii de servicii de plată ce acceptă/restituie plăți cu utilizarea Serviciului MPay este exclusiv responsabilitatea Prestatorului.

5.5.1 Prestatorul va asigura transferul mijloacelor financiare încasate în favoarea Beneficiarului conform notelor de plată emise de Beneficiar în cadrul Serviciului MPay.

Prestatorul se va asigura că mijloacele financiare încasate în ziua curentă vor fi transferate în conturile Beneficiarului cel tîrziu în următoarea zi bancară. Excepție de la această regulă o pot constitui plățile în dispută, contestate de prestatorii de servicii de plată și alte cazuri atipice.

Mijloacele financiare încasate sînt transferate conform rechizitelor indicate în notele de plată emise de Beneficiar.

Mijloacele financiare se consideră încasate conform unei note de plată, în momentul în care prestatorul de servicii de plată schimbă statutul notei de plată în cadrul Serviciului MPay, indicînd că aceasta a fost achitată de plătitor.

5.5.2 Prestatorul va asigura transferul mijloacelor financiare restituite de la Beneficiar conform confirmărilor emise de Beneficiar în cadrul Serviciului MPay.

Prestatorul se va asigura că mijloacele financiare restituite în ziua curentă vor fi transferate în conturile prestatorilor de servicii de plată cel tîrziu în următoarea zi bancară. Excepție de la această regulă o pot constitui plățile în dispută, contestate de prestatorii de servicii de plată și alte cazuri atipice.

Plățile pentru serviciile Beneficiarului vor putea fi restituite după cum urmează:

- a) pentru persoanele juridice restituirea plăților se efectuează doar la conturi de plată;
- b) pentru persoanele fizice:
 - plățile care s-au efectuat fără numerar, cu excepția cardurilor de plată, se restituie la un cont de plată indicat de plătitor;
 - plățile care s-au efectuat cu carduri de plată se restituie la contul deținătorului de card utilizat la efectuarea plății sau la un orice alt cont de plată indicat de plătitor;
 - plățile efectuate în numerar se restituie, la discreția plătitorului, fie în numerar, fie prin virament la un cont de plată indicat de plătitor;
 - restituirea plăților poate fi efectuată de orice prestator de servicii de plată conectat la Serviciul MPay, ales la discreția plătitorului;
 - prestatorul de servicii de plată va restitui plata solicitantului serviciului în persoană sau reprezentantului său legal.

Prestatorul de servicii de plată va restitui plata după primirea confirmării de restituire a plății de la Serviciul MPay. Beneficiarul va compensa suma restituită plătitorului prin intermediul Serviciului MPay. Serviciul MPay va confirma posibilitatea de restituire a plății doar în baza informației recepționate de la Beneficiar.

Mecanismul de restituire a plăților este aplicabil în cazul în care Beneficiarul acceptă să restituie plățile prin intermediul Serviciului MPay.

5.6. Reconcilierea plății

În scop de reconciliere, Beneficiarul va putea accesa informația cu privire la plățile sale efectuate/restituite în cadrul Serviciului MPay, ce va include:

- a) informația despre notele de plată achitate/restituite în ziua curentă, precum și în alte perioade anterioare, prin intermediul Prestatorului;
- b) informația despre volumul mijloacelor încasate/restituite în ziua curentă, precum și în alte perioade anterioare, echivalentul căruia va fi transferat de Prestator în favoarea Beneficiarului.

Informația despre volumul serviciilor poate fi accesată doar de persoanele autorizate ale Beneficiarului.

La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va prezenta informația de conciliere exportată într-un format stabilit de Prestator.

Beneficiarul va verifica informația de reconciliere și, în cazul identificării inconsistențelor, va informa imediat Prestatorul. În scopul soluționării situațiilor apărute, Prestatorul poate implica și prestatorii de servicii de plată relevanți, precum și alți Beneficiari ai plăților ce au devenit subiect de clarificare.

Orice neconcordanță identificată de Părți în informația de reconciliere va fi gestionată inițial de către persoanele responsabile ale Părților, în scopul soluționării acestora în regim ordinar. În cazul în care se ivesc divergențe între Părți, oricare dintre Părți poate solicita aplicarea regulilor stabilite la pct. 5.7 din prezentele Reguli.

5.7. Soluționarea divergențelor

Orice divergențe apărute între Părți vor fi soluționate cu efort comun și în strânsă conlucrare. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli de soluționare prealabilă:

a) se va crea un grup comun de lucru ad-hoc de Părți în scopul soluționării divergențelor. Fiecare Parte va delega cel puțin 2 persoane în grupul de lucru. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: prestatorii de servicii de plată, Cancelaria de Stat, Banca Națională a Moldovei, Ministerul Finanțelor, părțile subcontractate, experții independenți;

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 Contractului 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 Contractului.

5.8. 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. Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora sînt stabilite în tabelul 7.

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

5.9. Acceptanța și achitarea serviciilor

Acceptanța și achitarea serviciilor se efectuează conform clauzelor prevăzute în Contract 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. De asemenea, pot fi solicitate probe electronice în cadrul Serviciului MPay sau în cadrul SSD. Solicitarea și oferirea informației adiționale trebuie să fie efectuată în limitele de timp stabilite în Contract.

6. Sistarea serviciilor

Beneficiarul poate oricând sista generarea și înregistrarea noilor note de plată electronice pentru un anumit serviciu în cadrul Serviciului MPay. Pentru a facilita procesul de raportare și reconciliere între Părți, Beneficiarul va informa în termen util Prestatorul despre decizia sa și argumentele de a suspenda primirea plăților pentru un serviciu prin intermediul Serviciului MPay.

7. Securitatea informației

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

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

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

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

La solicitarea uneia dintre Părți, cealaltă Parte va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor, ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la demonstrarea juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, se pot întreprinde următoarele acțiuni:

- colectarea și conservarea fișierelor log, ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sisteme, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;

- întocmirea proceselor-verbale privind efectuarea copiilor de rezervă, cu participarea a cel puțin 3 specialiști. Prezența reprezentanților celeilalte Părți este solicitată;
- menținerea formală a registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

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

Prestator

Beneficiar

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

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