

## **SPECIFICAȚIE TEHNICĂ**

**Servicii de suport și întreținere tehnică a platformei  
Guvernamentale de Plăți Electronice  
pentru perioada 01.01.2020-31.12.2020**

# 1. CAIET DE SARCINI

## 1.1. Generalități

### 1.1.1. Abrevieri, Termeni și Definiții

#### 1.1.1.1. Termeni și definiții

*Banca Națională a Moldovei* – autoritate publică, care reglementează și supraveghează activitatea prestatorilor de servicii de plată și gestionează SAPI (sistemul automatizat de plăți interbancare).

*Posesorul MPay* – I.P. Agenția de Guvernare Electronică (AGE, denumit în text și Beneficiar). AGE este responsabilă de implementarea, operarea, menținerea și dezvoltarea continuă a Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice. AGE cooptează prestatori de servicii de plăți și integrează noi instrumente de plată în cadrul MPay și oferă servicii de achitare a notelor de plată pentru prestatorii de servicii cu plată.

*Operator (tehnico-tehnologic)* – I.P. Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică (STISC). STISC este responsabilă de administrarea, mentenanța și suport tehnic în cadrul MPay.

*Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice (MPay), denumit și Serviciul MPay* - componentă a platformei tehnologice guvernamentale comune, prin intermediul căreia este posibilă achitarea a serviciilor cu plată. Serviciul MPay deține calitatea de mecanism unic de achitare a serviciilor publice, cu ajutorul instrumentelor de plată legal disponibile.

*Servicii Publice, inclusiv servicii publice prestate în mod electronic* - semnifică totalitatea activităților și acțiunilor de interes public (inclusiv adoptarea deciziilor) efectuate de ministere și alte autorități ale administrației publice centrale (inclusiv instituțiile publice și întreprinderile de stat) în vederea exercitării atribuțiilor lor față de persoanele fizice și juridice, pentru asigurarea mecanismului de realizare a îndatoririlor, drepturilor și intereselor legitime ale celor din urmă.

*Prestatori de servicii publice* - autoritățile administrației publice centrale, precum și instituțiile subordonate acestora, instituțiile publice sau întreprinderile de stat care prestează Plătitorilor anumite servicii publice cu plată, în limitele competenței și obligațiilor funcționale ale acestora, prevăzute de lege, și care sunt beneficiari ai Serviciului MPay. Sunt asimilate autorităților publice, în sensul prezentului document, persoanele de drept privat care exercită atribuții de putere publică sau care utilizează domeniul public, împuternicite să presteze un serviciu de interes public (de ex. notarii, executorii judecătorești etc.).

*Prestator de servicii de plăți* – prestator de servicii de plată (de obicei bănci, Poșta Moldovei, prestatorii de terminale cash-in, monedă electronică), care este responsabilă de încasarea plăților pentru facturile publicate de MPay, utilizând infrastructura proprie și informarea MPay pentru debitarea mijloacelor bănești și transferarea în conturile prestatorilor de servicii publice.

*Prestator* – agent economic care prestează servicii de suport și întreținere tehnică a platformei Guvernamentale de Plăți Electronice în bază unui contract, încheiat între STISC și agent economic în bază desfășurării procedurii de achiziții publice.

*Notă de plată în formă electronică* - document în formă electronică emis de Prestatorul de servicii publice și înregistrat în cadrul Serviciului MPay, în baza căruia poate fi efectuată plata pentru serviciile publice solicitate.

*Rețeaua Tel comunicațională a Autorităților Administrației Publice* – rețeaua de transport date destinată să asigure comunicarea între autoritățile publice din R. Moldova. Rețeaua este operată de I.P. Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică (STISC)

*MCloud* – Platforma tehnologică comună a Guvernului, dezvoltată în baza tehnologiilor de cloud computing;

*MPass* – Serviciul de platformă ce asigură autentificarea și autorizarea utilizatorilor Serviciilor publice electronice sectoriale;

*MSign* – Serviciul de platformă ce asigură aplicarea și verificarea semnăturii digitale;

*Notificare* – Serviciul de platformă ce asigură expedierea către diferiți destinatari prin intermediul canalelor disponibile (ex. email, SMS) a mesajelor de notificare.

### 1.1.2. Abrevieri

*AGE* – I.P. Agenția de Guvernare Electronică;

*BNM* – Banca Națională a Moldovei;

*STISC* – I.P. Serviciul Tehnologii Informației și Securitate Cibernetică;

*PP* – Prestator de servicii de plată; *PS*

– Prestator de servicii cu plată;

*SGPE* – Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice.

### 1.1.3. Modul de funcționare al MPay

Serviciul MPay este un serviciu de platformă, prin intermediul căruia este posibilă achitarea serviciilor publice prestate în formă electronică, clasică sau mixtă. MPay deține un rol cheie în vederea implementării Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (HG nr. 710 din 20.09.2011).

#### Instituțional:

La realizarea plăților electronice în cadrul MPay participă următoarele instituții:

*Posesorul MPay*

*Operatorul tehnico-tehnologic*

*Prestatorul de servicii publice*

*Prestator de servicii de plăți Banca*

*Națională a Moldovei*

*Trezoreria (Ministerul Finanțelor)*

În figura 1 este prezentat cadrul instituțional pentru Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice MPay.

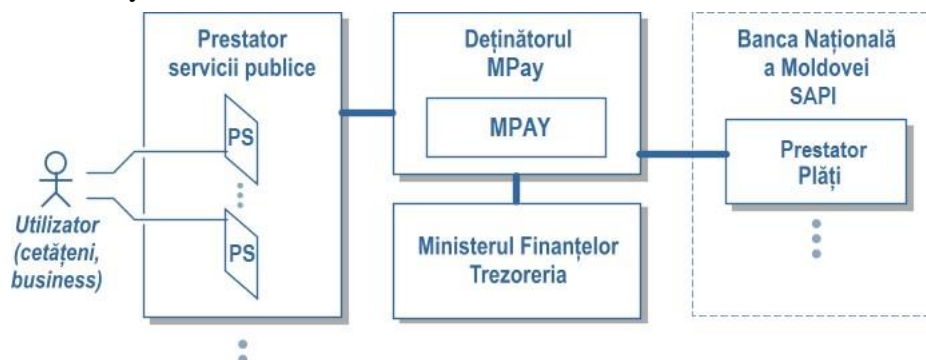


Fig.1. Cadrul instituțional al infrastructurii guvernamentale de plăți electronice.

Conform Hotărârii Guvernului nr. 280 din 24.04.2013, posesorul MPay, AGE, va asigura măsurile necesare (inclusiv prin stabilirea, după necesitate, a drepturilor și obligațiilor în acorduri sau contracte) pentru funcționarea eficientă a Serviciului MPay, iar STISC va asigura administrarea, mentenanța și suportul tehnic al Serviciului MPay. Divizarea responsabilităților între aceste instituții este planificată în felul următor:

- AGE stabilește cerințele funcționale și non-funcționale pentru MPay. Stabilește cerințele privind nivelul de prestare a serviciilor administrare, mentenanță și suport tehnic aferente MPay. AGE acționează în rolul de posesor la nivelul MPay;
- STISC asigură administrarea, mentenanța și suportul tehnic MPay, conform cerințelor înaintate de AGE. STISC acționează în rolul de operator tehnologic la nivelul MPay.

### Informațional și Financiar:

Fluxurile financiare din cadrul Serviciului MPay cuprind operațiunile de mișcare a mijloacelor încasate de la plătitor prin toate etapele tehnologice până ce aceste mijloace se înregistrează în conturile prestatorilor de servicii cu plată.

Pentru asigurarea funcționalității Serviciului MPay și a consistenței tranzacțiilor financiare, fluxurile financiare sunt însoțite de fluxuri informaționale.

Astfel, pentru fluxul financiar PP informează Serviciul MPay despre încasarea banilor/efectuarea plății electronice pentru o factură. Ulterior, serviciul MPay informează PS despre efectuarea plății pentru o factură și astfel fluxul informațional se închide. Mesajele din cadrul fluxului informațional sunt transportate prin canale securizate și includ mecanisme ce pot demonstra autenticitatea acestora. Mesajele din cadrul fluxului informațional vor conține informația privitoare la instrumentul de plată utilizat la efectuarea plății. Această informație se va utiliza inclusiv pentru la calcularea plăților pentru serviciile operatorilor de plată conform comisioanelor precum și în scopuri analitice.

În figura 2 este prezentat fluxurile financiare și informaționale pentru Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice MPay.

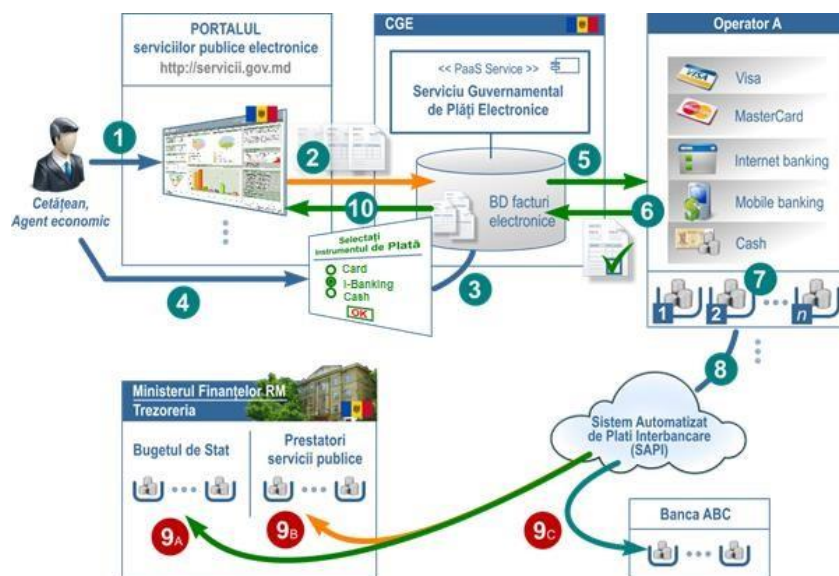


Fig.2. Fluxurile financiare și informaționale pentru serviciul MPay.

#### **1.1.4. Obiectivele caietului de sarcini**

Obiectivul prezentului caiet de sarcini constă în achiziția serviciilor de suport și întreținere tehnică a platformei Guvernamentale de Plăți Electronice (în continuare numite Servicii). Conform caietului de sarcini Prestatorul urmează să asigure furnizarea serviciilor menționate, precum și alte servicii conform cerințelor descrise.

#### **1.1.5. Proprietatea intelectuală**

Orice rapoarte și date precum diagrame, schițe, instrucțiuni, planuri, statistici, calcule, baze de date, cerințe tehnice, coduri sursă, design și înregistrări justificative ori materiale achiziționate, compilate ori elaborate de către Prestator sau de către personalul său salariat ori contractat în legătură cu executarea contractului, vor deveni proprietatea exclusivă a AGE, dacă nu se prevede altfel. Orice date stocate în cadrul bazelor de date aferente sistemului MPay sunt proprietatea AGE. Prestatorul nu va păstra copii ale acestor documente ori date și nu le va utiliza în scopuri care nu au legătură cu contractul fără acordul scris prealabil al STISC.

Prestatorul nu va publica articole referitoare la obiectul contractului în scopuri publicitare sau alte scopuri, nu va face referire la acesta în cursul executării altor servicii pentru terți și nu va divulga nicio informație furnizată de STISC, fără acordul scris prealabil al acestuia.

Orice rezultate ori drepturi, inclusiv drepturi de autor sau alte drepturi de proprietate intelectuală ori industrială, dobândite în executarea prezentului contract vor fi proprietatea exclusivă a AGE, care le va putea utiliza, publica, cesiona ori transfera în conformitate cu legislația în vigoare, fără limitare geografică ori de altă natură.

#### **1.1.6. Referințe legale**

Baza normativ-legislativă, care stă la baza Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice MPay constituie legislația națională în vigoare, tratatele internaționale și recomandările europene și internaționale în domeniu. Prevederile normative specifice MPay sunt reglementate de următoarele acte:

- Programul strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.710 din 20 septembrie 2011.
- Hotărârea de Guvern nr. 329 din 28 mai 2012, cu privire la Serviciul Electronic Guvernamental de Plăți Electronice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, cu modificările ulterioare).
- Hotărârea de Guvern nr. 280 din 24 aprilie 2013, cu privire la unele acțiuni de implementare a Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (MPay), cu modificările ulterioare.

#### **1.1.7. Confidențialitate**

În sensul prevederilor prezentului caiet de sarcini, în cadrul MPay sunt operate date:

- a) cu caracter personal;
- b) ce constituie secret comercial;

- c) ce constituie secret fiscal;
- c) ce constituie secret bancar.

În cadrul prestării serviciilor cât și după expirarea obligațiilor de prestare a serviciilor, Prestatorul va asigura confidențialitatea datelor indicate mai sus și nu va divulga aceste date terțelor părți. Prestatorul poate dezvălui informații sau poate pune la dispoziție date ori documente rezultate din executarea contractului sus-enunțat numai persoanelor implicate în executarea clauzelor contractului de prestare a serviciilor de suport și întreținere tehnică pentru serviciul MPay.

#### **1.1.8. Protecția datelor cu caracter personal**

Prestatorul în procesul de executare a contractului de prestare a serviciilor de suport și întreținere tehnică, prelucrează date cu caracter personal cu respectarea prevederilor legale.

Prestatorul poartă răspundere solidar pentru acțiunile săvârșite la indicația Operatorului la propria inițiativă, în cazul în care se adevărește că prelucrarea datelor cu caracter personal a fost contrară principiilor de protecție a datelor cu caracter personal.

Prestatorul și angajații acestuia nu vor divulga date cu caracter personal și nu vor oferi acces la aceste date terților, cu excepția cazurilor și în conformitate cu Contractul de prestare a serviciilor de suport și întreținere tehnică, precum și a cazurilor când o asemenea divulgare este cerută de lege. Această obligație va fi valabilă și după încetarea prezentului Contract pe termenul maxim de păstrare a datelor cu caracter personal prevăzut de legislație.

Prestatorul se va obliga că, pe durata Contractului și pe termenul maxim de păstrare a datelor cu caracter personal prevăzut de legislație, să ia măsurile tehnice și organizatorice în conformitate cu Cerințele față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.1123 din 14 decembrie 2010, pentru protejarea datelor cu caracter personal, accesate sau prelucrate de către angajații săi, de acces sau prelucrare neautorizată sau ilegală și de pierdere/distrugere sau deteriorare, precum și să întreprindă toate acțiunile rezonabile pentru a asigura caracterul de încredere a personalului său care va avea acces la asemenea date prelucrate în cadrul furnizării serviciilor și serviciilor adiționale conform Contractului.

Prestatorul se va obliga să anunțe imediat (în cel mult 4 ore de la depistare) Posesorul, în cazul oricăror evenimente/incidente care afectează sau pot afecta securitatea datelor cu caracter personal.

#### **1.1.9. Termen de prestare a serviciilor**

Termenul de prestare a serviciilor este de 12 luni (01.01.2020-31.12.2020).

Contractul poate fi reziliat în mod unilateral de către Beneficiar:

- a) în caz de refuz al Prestatorului de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
- b) cu preîntâmpinarea în scris a Prestatorului cu 15 zile înainte de data rezoluțiunii, în cazul lipsei finanțării din bugetul de stat prin subsidii, pentru serviciile care fac obiectul prezentului contract.

### 1.1.10. Penalități

Pentru nerespectarea nivelului de disponibilitate minim pentru luna de raportare, Prestatorul va trebui să achite Operatorului o penalitate calculată, conform tabelului nr. 1, în cazul în care nerespectarea ține de prestarea serviciilor.

Tabel nr. 1

| Disponibilitatea sistemului | % de penalitate din costul lunar al serviciilor aplicative   |
|-----------------------------|--|
| 99,00% - 99,98%             | 3%   |
| 98,00% - 98,99%             | 5%   |
| 95,00% - 97,99%             | 10%  |
| 90,00% - 94,9%              | 25%  |
| 89,9% sau mai mic           | 2,5% pentru fiecare 1% al degradării disponibilității până la suma maximă de 25% din costul lunar mediu pe parcursul a ultimelor trei luni cu disponibilitatea minimă de 99,00 % al serviciilor aplicative |

## 1.2 Specificațiile serviciilor achiziționate

### 1.2.1 Generalități

Acest capitol stabilește cerințele privind serviciile de suport și întreținere tehnică pentru serviciul MPay a componentei de back-office. Prestarea serviciilor de suport și întreținere tehnică pentru serviciul MPay trebuie să corespundă cerințelor stabilite mai jos.

### 1.2.2. Cerințe

| r. | Denumirea serviciilor  | Caracteristicile tehnice/cerințele  |
|----|--|---|
| 1. | <b>Servicii de suport tehnic și întreținere a platformei Guvernamentale de Plăți Electronice pentru component de back office</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitorizarea funcționării sistemului și a indicilor de performanță a acestuia;</li> <li>2. Înlăturarea operativă a erorilor de date;</li> <li>3. Analiza problemelor și propunerilor raportate de utilizatori;</li> <li>4. Furnizarea mecanismelor de formare, prezentarea rapoartelor și a descifrărilor adiționale solicitate referitor la notele de plată, operațiunilor și a logurilor, aferente rapoartelor existente;</li> <li>5. Oferirea suportului la instalarea/reinstalarea sistemului și a modulelor acestuia conform documentației tehnice;</li> <li>6. Oferirea consultațiilor (instruirilor) de specialitate beneficiarului în exploatarea sistemului;</li> <li>7. Oferire suportului în instalarea și configurarea aplicațiilor adiționale necesare pentru rularea sistemului;</li> <li>8. Oferire suportului de aplicarea înnoirilor pentru aplicații de sistem;</li> <li>9. Prezentarea propunerilor de modernizare a aplicațiilor de sistem, sistemelor și serviciilor, precum și bazelor de date;</li> <li>10. Asigurarea asistenței tehnice necesare consumului de date (inclusiv cele publice) din MPay;</li> <li>11. Asigurarea schimbului de date informațional între participanții Mpay doar în baza certificatelor cheii publice emise de către beneficiar,</li> </ol> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>precum și monitorizarea valabilității acestora.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>12. Oferirea suportului în asigurarea securității sistemului și confidențialității datelor pentru Serviciul MPay;</li> <li>13. Întreprinderea acțiunilor de prevenire și de corecție pentru funcționarea stabilă a sistemului;</li> <li>14. Înregistrarea, soluționarea și ținerea evidenței incidentelor și solicitărilor.</li> <li>15. Consultarea și acordarea suportului necesar participanților noi care se conectează prin API;</li> <li>16. Oferirea suportului tehnic de soluționarea incidentelor 24x7.</li> <li>17. Oferirea suportului la facilitarea reconcilierii datelor și soluționării divergențelor cu participarea PSP și altor servicii și PP;</li> <li>18. Oferirea suportului în gestionarea participanților sistemului (PS, PP, BNM, Trezoreria):       <ol style="list-style-type: none"> <li>a Configurarea serviciilor și sub serviciilor noi;</li> <li>b Înregistrarea noilor PP și PS;</li> <li>c Înregistrarea certificatelor digitale;</li> <li>d Configurarea rechizitelor de acces la PP și PS, Beneficiar, etc.;</li> <li>e Crearea conturilor de acces pentru operarea tranzacțiilor;</li> <li>f Crearea conturilor de acces pentru vizionarea rapoartelor;</li> <li>g Setarea conturilor pentru debitarea plăților.</li> </ol> </li> <li>19. Oferirea suportului la redebitarea pachetelor și plăților la solicitare;</li> <li>20. Oferirea suportului la suspendarea/restabilirea operațiunilor de debitare a pachetelor și plăților la solicitare;</li> <li>21. Oferirea suportului la generarea rapoartelor cu PS și PP și validarea datelor cu privire la tranzacțiile aferente;</li> <li>22. Oferirea suportului la restabilirea plății din statut anulat;</li> <li>23. Oferirea suportului la blocarea / repornirea debitării de plăți pentru un anumit prestator/cont;</li> <li>24. Oferirea suportului Beneficiarului la soluționarea reclamațiilor și divergențelor parvenite din partea utilizatorilor finali și terților beneficiari ai serviciilor în cadrul MPay</li> </ol> |
|--|--|--|

## 2. Cerințe privind nivelul minim garantat al serviciilor prestate (SLA)

### 2.1. Scop

Cerințele privind nivelul minim garantat al serviciilor prestate (în continuare Cerințe) stabilesc nivelul minim garantat al serviciilor și serviciilor adiționale, procesele de interacțiune între Prestator și Beneficiar în vederea prestării și utilizării acestor servicii, precum și responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese.

Cerințele sunt anexă la Contract, sunt parte integrantă a acestuia și asigură cadrul funcțional pentru prestarea și utilizarea serviciilor.

Conform Contractului, ambele Părți sunt obligate să respecte și să aplice Cerințele la prestarea și utilizarea serviciilor.

Scopul acestor servicii este să asigure că:



- Serviciul MPay și toate componentele aferente Serviciului MPay vor fi disponibile și accesibile pentru utilizatori, la nivelele agreeate conform perioadei garantate;
- Incidentele, reclamațiile, problemele și solicitările de suport vor fi adresate și soluționate operativ, cu impact minim asupra calității serviciilor Serviciului MPay.

## 2.2. Abrevieri, termeni și definiții

*Infrastructura guvernamentală de plăți electronice* - infrastructură de nivel național destinată efectuării plăților pentru servicii și care este formată din Participanții în cadrul Serviciului MPay, totalitatea relațiilor între aceștia, instrumente de plată și componentele tehnologice aferente Serviciului MPay.

*Sistemul de Telecomunicații al Autorităților Administrației Publice (STAAP)* – sistemul de transport date destinat asigurării comunicării între autoritățile publice din Republica Moldova. Sistemul este operat de către Prestator.

*Serviciu de platforma* - Serviciu de platforma (de bază) din cadrul nivelului PaaS al platformei tehnologice. Serviciile de bază nu sunt accesate și consumate direct de către cetățeni ci sunt apelate la necesitate din serviciile sectoriale.

*Orele de lucru* – intervalul de timp cuprins între orele 8:00 și 20:00 în zilele lucrătoare, în care se constată o activitate sporită în raport cu Serviciul MPay.

## 2.3. Abrevieri

*PP* – Prestator de servicii de plată;

*PS* – Prestator de servicii publice;

*SGPE* – Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice.

*Prestator* - agent economic care prestează servicii de suport și întreținere tehnică a platformei Guvernamentale de Plăți Electronice în bază unui contract între STISC și agent economic, atribuit în bază desfășurării procedurii de achiziții publice.

*Beneficiar* – STISC.

## 2.4. Nivelul de disponibilitate

Prestatorul este responsabil pentru asigurarea funcționării continue a Serviciului MPay în limitele zonei sale de responsabilitate. Activitățile întreprinse de Prestator trebuie să asigure pentru platforma aplicativă a Serviciului MPay nivelul minim de disponibilitate calculat lunar (AQS) stabilit la mărimea de 99.98%. Serviciul se consideră disponibil dacă, în perioada de referință, Beneficiarul va putea accesa Serviciul MPay și utiliza funcționalitatea asigurată de Prestator. *Nivelul de accesibilitate*

## **2.5. Continuitate și restabilire**

Prestatorul va consulta pe STISC privind implementarea proceduri de continuitate ce trebuie să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității Serviciului MPay în situații de incident, conform cerințelor de mai jos:

- TOR=15min. Timpul Obiectiv pentru Restabilire trebuie să fie de maxim 15 minute, din momentul comunicării/depistării situației de incident;

- MTR = 15 min. Momentul în Timp al Restabilirii trebuie să fie de maxim 15 minute. Prestatorul este responsabil să solicite Beneficiarului resursele necesare la nivelul platformei tehnologice pentru asigurarea indicatorilor de continuitate și restabilire stabiliți pentru Serviciului MPay. Prestatorul va ține cont de restricțiile tehnologice existente și de utilizarea rațională a resurselor Platformei tehnologice, coordonând solicitările sale cu Beneficiarul.

În cazul apariției situațiilor de incident ce au dus la pierderea datelor, pentru asigurarea consistenței datelor Prestatorul va asigura suportul la restabilirea integrală a datelor pierdute din copiile de rezervă și de la sursele de date relevante (de la PP, Sistemul Automatizat de Plăți Interbancare (SAPI) etc.).

## **2.6. Nivelul serviciilor pentru mediul de testare**

Prestatorul va configura și va întreține platforma de testare pentru asigurarea integrării a noilor servicii cu plata, precum și a integrării noilor instrumente și modalități de plată ale prestatorilor de servicii de plată, pe platforma oferită de STISC.

Nivelul de disponibilitate și restabilire pentru mediul de testare va fi asigurat în baza principiului ”cel mai bun efort”.

Nivelul de accesibilitate a mediului de testare va fi identic mediului de producție.

## **2.7. Servicii de suport**

### **2.7.1. Scopul serviciilor de suport**

Prestatorul va oferi servicii de suport către Beneficiar pentru operarea Back office al MPay. Serviciile de suport vor include:

- Suport la soluționarea incidentelor și problemelor aparute la utilizarea Platformei aplicative aferente Serviciului MPay, inclusiv cele datorate erorilor și vulnerabilităților în aceasta;
- Suport la soluționarea reclamațiilor și divergențelor parvenite din partea terților beneficiari ai Serviciului MPay;
- Suport la conectarea participanților la Serviciul MPay, inclusiv prestatori de servicii și PP.

### **2.7.2. Serviciul de suport MPay**

Beneficiarul va implementa și opera Serviciul de suport MPay în vederea oferirii suportului operativ în utilizarea Serviciului MPay cu suportul Prestatorului.

Serviciul de suport al Prestatorului va fi disponibil pentru Beneficiar:

Solicitări - 08:00 – 20:00, 8x5 (zilele lucrătoare)

### Incidente – 24x7.

Toate solicitările/incidentele vor fi preluate și executate de către Prestator în conformitate cu criticitatea și prioritatea acestora.

Prestatorul trebuie să asigure următoarele modalități de plasare a unei solicitări de suport către Serviciul suport:

- Înregistrarea solicitării prin intermediul unei interfețe web disponibilă pe partea Prestatorului, 24x7;
- Efectuarea unui apel telefonic la numerele de telefon de suport. Modalitatea de contactare a Serviciului suport al Prestatorului este selectată de Beneficiar.

Prestatorul va implementa și opera un Sistem de Service Desk, accesibil pentru Beneficiar. Toate solicitările de suport vor fi înregistrate în cadrul sistemului său. Înregistrate vor fi și toate acțiunile întreprinse de Prestator în raport cu o solicitare de suport, incident sau problemă.

Persoanele responsabile ale Beneficiarului vor avea acces la această informație.

Prestatorul va desemna persoane responsabile dedicate ce va fi disponibile 24x7 pentru preluarea apelurilor și soluționarea incidentelor tehnice.

### 2.7.3. Nivelul serviciilor de suport

Nivelul serviciilor de suport oferite de Prestator sunt caracterizate de timpul de reacție (TR) și timpul obiectiv pentru soluționare (TS).

TR - este timpul în care Prestatorul va reacționa la o solicitare de suport, va diagnostica situația și va stabili acțiunile necesare a fi întreprinse pentru soluționare.

TS – este timpul în care se așteaptă ca Prestatorul să întreprindă acțiunile în zona sa de responsabilitate în vederea soluționării solicitării de suport. Acest timp poate fi extins în funcție de complexitatea activităților necesare a fi întreprinse, de comun acord cu Beneficiarul.

În funcție de acești parametri, toate solicitările de suport (incident) vor fi prioritizate de Beneficiar, iar Prestatorul le va gestiona, precum urmează în tabelul de mai jos:

| Prioritate     | Descriere  | TR     | TS     | Forma de raportare                |
|----------------|--|--------|--------|-----------------------------------|
| <i>Critică</i> | În cazul producerii unui incident ce a dus la indisponibilitatea Serviciului MPay pentru majoritatea utilizatorilor serviciului.   | 2 min  | 15 min | Telefon,<br>Email,<br>ServiceDesk |
| <i>Înaltă</i>  | În cazul producerii unui incident ce a dus la indisponibilitatea Serviciului MPay pentru un număr mic de utilizatori.<br>În cazul în care există riscuri majore ce pot duce la compromiterea securității Serviciului MPay. | 10 min | 2 ore  | Telefon,<br>Email,<br>ServiceDesk |

|              |  |        |                    |                    |
|--------------|--|--------|--------------------|--------------------|
| <b>Medie</b> | În cazul producerii unor evenimente ce pot duce la indisponibilitatea Serviciului MPay sau la realizarea riscurilor de securitate.<br>În cazul necesității conectării de noi participanți la Serviciul MPay. | 2 ore  | Cel mai bun efort. | Email, Servicedesk |
| <b>Joasă</b> | Orice altă solicitare de suport.   | 2 zile | Cel mai bun efort. | Email, Servicedesk |

Toate solicitările de support (solicitari) vor fi prioritizate de Beneficiar, iar Prestatorul le va gestiona, precum urmează în tabelul de mai jos:

| <b>Prioritate</b> | <b>Descriere</b>  | <b>TR</b> | <b>TS</b>          | <b>Forma de raportare</b>    |
|-------------------|---|-----------|--------------------|------------------------------|
| <b>Critică</b>    | În cazul apariției unei necesități operationale care poate duce la imposibilitatea încasărilor, confirmărilor plăților, debitarilor sau a altor operațiuni care afectează mai multe plăți și sau PP/PSP ai Serviciului MPay   | 10 min    | 20 min             | Telefon, Email, Service-desk |
| <b>Înaltă</b>     | În cazul apariției unei necesități operationale, care poate duce la imposibilitatea încasărilor, confirmărilor plăților, debitarilor sau a altor operațiuni care afectează un număr mic de plăți și sau PP/PSP ai Serviciului MPay.<br>În cazul în care există riscuri majore ce pot duce la stoparea sau la imposibilitatea efectuării unor plăți(debitari) prin Serviciului MPay. | 15 min    | 2 ore              | Telefon, Email, Service-desk |
| <b>Medie</b>      | În cazul necesității conectării de noi participanți la Serviciul MPay. Alte solicitari operationale necesare închiderii zilei operationale.<br>Această prioritate este aplicabilă doar în cazurile în care timpul limitat de executare a acestora nu va afecta închiderea zilei operationale (SAPI, TREZORERIE).  | 2 ore     | 6 ore              | Email, Service-desk          |
| <b>Joasă</b>      | Orice altă solicitare de suport.  | 2 zile    | Cel mai bun efort. | Email, Service-desk          |

#### 2.7.4. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

| Gradul de urgență al incidentului | Nivelul impactului incidentului |       |       |
|-----------------------------------|---------------------------------|-------|-------|
|                                   | Înalt                           | Mediu | Redus |
| Înalt                             | Critic                          | Înalt | Mediu |
| Mediu                             | Înalt                           | Mediu | Jos   |
| Redus                             | Mediu                           | Jos   | Jos   |

#### 2.7.5. Evaluarea urgenței incidentului/solicitării

| Gradul de urgență | Descrierea gradului de urgență  |
|-------------------|---|
| Înalt             | <p>Un incident/solicitare este calificată ca avînd gradul de urgență <i>Înalt</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– pagubele provocate de incident sau pagubele posibile, dacă nu este implementată solicitarea, creșt sau vor crește extrem de rapid;</li> <li>– există activități și operațiuni absolut necesare pentru afacerea Beneficiarului care trebuie efectuate imediat;</li> <li>– reacția imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.</li> </ul> |
| Mediu             | <p>Un incident/solicitare este calificată ca avînd gradul de urgență <i>Mediu</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– pagubele provocate de incident sau pagubele posibile, dacă nu este implementată solicitarea, creșt sau vor crește în timp;</li> <li>– există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului care trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>– reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.</li> </ul>                 |
| Redus             | <p>Un incident/solicitare este calificată ca avînd gradul de urgență <i>Redus</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– pagubele provocate de incident sau pagubele posibile, dacă nu este implementată solicitarea, nu creșt sau nu vor crește în timp;</li> <li>– nu există activități și operațiuni afectate care trebuie efectuate imediat; – nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.</li> </ul>  |

### 2.7.6. Evaluarea impactului incidentului

| Nivelul impactului | Descrierea nivelului impactului   |
|--------------------|---|
| Înalt              | <p>Un incident/solicitare este calificat (ă) ca avînd nivelul impactului <i>Înalt</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– activitățile-cheie ale Beneficiarului sînt sau vor fi întrerupte;</li> <li>– incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatorii externi, reputația și imaginea Beneficiarului; – există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;</li> <li>– s-au produs au se vor produce pierderi semnificative de informație foarte importantă din sistemele Beneficiarului.</li> </ul>                      |
| Mediu              | <p>Un incident/solicitare este calificat ca avînd nivelul impactului <i>Mediu</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– activitățile importante ale Beneficiarului sînt sau vor întrerupte sau activitățile-cheie sînt desfășurate cu dificultate;</li> <li>– incidentul a afectat o parte din utilizatorii interni și un număr ne semnificativ de utilizatori externi;</li> <li>– există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;</li> <li>– s-au produs sau se vor produce pierderi ne semnificative de informație din sistemele Beneficiarului.</li> </ul> |
| Redus              | <p>Un incident/solicitare este calificat ca avînd nivelul impactului <i>Redus</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– activitățile interne ne semnificative ale Beneficiarului sînt sau vor întrerupte sau activitățile importante se desfășoară cu dificultate;</li> <li>– incidentul a afectat doar o parte din utilizatorii interni ai Beneficiarului.</li> </ul>   |

### 2.7.7. Suport la soluționarea incidentelor, erorilor și vulnerabilităților

Un incident aferent Serviciului MPay este orice eveniment ce a dus, sau ar fi putut duce la înrăutățirea calității serviciilor în cadrul Serviciului MPay. Parametrii de calitate ai serviciului susceptibili la incidente sunt:

- Disponibilitatea – capacitatea Serviciului MPay și a componentelor sale de a primi solicitările de căutare a plăților și de a răspunde la acestea, de a confirma la PSP plățile încasate de PP;
- Accesibilitatea – capacitatea Serviciului MPay de a fi accesat și utilizat de entitățile autorizate (PSP, PP, alte entități) în modul stabilit (din rețelele stabilite, cu mijloacele de autentificare stabilite, având acces la funcționalitatea stabilită);
- Performanța – capacitatea Serviciului MPay de a servi cererile de servicii la parametrii de stabiliți;
- Securitatea – capacitatea Serviciului MPay de a asigura confidențialitatea, integritatea, disponibilitatea, autenticitatea și non-repudierea informației din cadrul Serviciului MPay.

Prestatorul va soluționa incidentele și problemele aferente funcționării și operării Serviciului MPay.

Toate incidentele aferente Serviciului MPay precum și a celor aferente componentelor Serviciului MPay vor fi înregistrate în Sistemul de Service Desk operat de Prestator. Toate incidentele apărute în afara orelor de lucru vor fi preluate și executate de către Prestator doar dacă vor fi clasificate drept prioritate critică.

Prestatorul va înregistra în Sistemul Service Desk inclusiv incidentele ce au fost depistate în rezultatul activităților sale de menținere operațională a componentelor aferente Serviciului MPay, chiar dacă acestea nu au fost sesizate de Beneficiar.

Acordarea serviciilor de suport va fi efectuată în baza regulamentului de acordare a serviciilor de suport. Regulamentul urmează să fie creat de către Prestator, pe baza cerințelor stipulate de către Beneficiar și agreeate de către Părți, și va include următoarele aspecte cheie de acordare a serviciului:

| Aspectul  | Descrierea  |
|---|---|
| Definiții și scopuri pentru serviciile de operare a mediului de testare și de producție | Lista definițiilor pentru fiecare activitate de operare a mediului: instalare, implementare, monitorizare ordinară cu enumerarea activităților respective |
| Criteriile serviciului de suport  | Criterii de notificare al Beneficiarului, perioada și durata lucrărilor, etc. separat pentru mediul de testare și de producție                            |
| Criterii de acordare și executare a fiecărui tip al serviciului de suport               | Timpul de reacție, timpul soluționării în dependența de tipul suportului și de prioritate   |
| Priorități  | Criterii de definire a priorităților pentru serviciile de operare și de suport pe baza impactului și a urgenței   |
| Regulile de categorizare a incidentelor, reclamațiilor și solicitărilor                 | Reguli pentru asigurarea repartizării incidentelor, reclamațiilor și solicitărilor către specialiștii responsabili  |
| Orarul de operare a serviciului de suport   | Definește orarul de lucru al serviciului de suport  |
| Procedurile de readresare   | Procedurile de readresare a reclamațiilor înregistrate de către Beneficiar către serviciului de suport  |

|  |   |
|--|---|
| Procedurile de prestare a serviciilor de suport de soluționare a incidentelor și a reclamațiilor | Înregistrarea informațiilor despre incident sau reclamație<br>Categorizare<br>Prioritizare<br>Diagnostică inițială<br>Readresare (după caz)<br>Investigare și diagnostică completă<br>Rezolvare și restabilire<br>Închidere |
| Procedurile de prestare a serviciilor de suport de executare a solicitărilor                     | Înregistrare a informațiilor despre solicitare<br>Categorizare<br>Sursa<br>Prioritizare<br>Readresare (după caz)<br>Executare<br>Închidere  |
| Procedurile de prestare a serviciilor de operare   | Înregistrare a lucrărilor neplanificate<br>Crearea planurilor de executare pentru lucrările planificate   |
| Gestionarea cunoștințelor  | Instrucțiunile de completarea bazei de cunoștințe (knowledge database) și bazelor de erori cunoscute (known errors database)  |
| Persoane responsabile din ambele părți pentru operare și suport (cel puțin 2 din fiecare parte)  | Desemnarea persoanelor responsabile din ambele părți pentru operare și suport (cel puțin 2 din fiecare parte)   |
| Canale de comunicare   | Canale, utilizate pentru comunicarea informațiilor despre incidentele apărute, reclamații și pentru solicitarea serviciilor (web, telefon, email, monitoring)   |

## 2.8. Managementul schimbărilor

În procesul de menținere operațională și dezvoltare a Serviciului MPay, Prestatorul urmează să efectueze un șir de modificări la nivelul componentelor aferente Serviciului MPay (componente de sistem și soft aplicativ). Toate modificările efectuate de Prestator la nivelul Serviciului MPay vor fi implementate conform unui proces agreat în comun pentru managementul schimbărilor. Modificările ce pot avea impact semnificativ asupra parametrilor de calitate ai Serviciului MPay vor fi autorizate de Beneficiar. Elemente obligatorii ale procesului de modificare, de acest tip, vor fi:

- Testarea în mediul de testare;
- Planul de implementare a modificării;
- Planul de roll back;
- Revizuirea post-implementare.

Prestatorul va duce evidența tuturor modificărilor aferente Serviciului MPay într-un Registru al modificărilor. Beneficiarul va avea acces de citire la acest registru.

Managementul schimbărilor se va tine cont de cele mai bune practici inclusiv a standardului ITIL v.3.

Precum și elemente operaționale:

1. Înregistrarea și evidența solicitărilor de schimbare;
2. Testarea schimbărilor;
3. Elaborarea planului de roll-back și implementare;

4. Stabilirea orarului de executare al schimbărilor;
5. Efectuarea schimbărilor;
6. Revizuirea rezultatelor (lessons learned).

Toate solicitările de schimbare depuse, evidența și prelucrarea lor vor fi înregistrate pe site-ul Service Desk al Prestatorului.

Procesul implementării modificărilor prevede următoarele etapele:

1. Înregistrarea solicitării de către Beneficiar sau de către Prestator pe baza adresării Beneficiarului
2. Examinarea solicitării de către Prestator cu specificarea resurselor (om-ore) necesare pentru executarea, precum și pregătirea documentului de înțelegere a solicitării (unde se descrie cum modificarea solicitată va fi realizată și implementată)
3. Confirmarea sau modificarea documentului de înțelegere a solicitării de către Beneficiar.
4. Planificarea lucrărilor de elaborare după agrearea documentului de înțelegere a solicitării
5. Executarea elaborărilor necesare conform planul stabilit
6. Implementarea modificărilor și acceptanța lor:
  - a. Implementarea modificărilor în mediul de testare al Beneficiarului.
  - b. Testarea automatizată de către Beneficiar în baza testelor elaborate de către Prestator cu menirea constatării faptului că calitatea sistemului nu a degradat;
  - c. Testarea de acceptanță, cu implicarea utilizatorilor Serviciului MPay;
  - d. Implementarea în mediul de producție al Serviciului MPay, conform procedurii de management al schimbărilor stabilite;
  - e. Revizuirea finală și acceptarea finală a modificării de către Beneficiar.

## 2.9. Auditări externe

Beneficiarul va putea comanda auditări externe ale Prestatorului. Obiectivele posibile de audit sunt:

- Obținerea certitudinii rezonabile că Prestatorul și-a păstrat capacitatea de a presta servicii de menținere operațională a Serviciului MPay la nivelul agreat între părți;
- Obținerea certitudinii rezonabile precum Planul de gestiune riscuri prezentat de Beneficiar este adecvat pentru gestiunea riscurilor de securitate, iar informația conținută în Plan este completă și corespunde realității. Beneficiarul va putea solicita efectuarea unor asemenea auditări ori de câte ori va considera necesar. Costurile aferente contractării auditorului sunt suportate suplimentar de către Beneficiar. Prestatorul va pune la dispoziția auditorului informația solicitată, va oferi acces la sediile și oficiile sale, va aloca resursele de personal necesare pentru a fi intervievate de auditori și va demonstra procedurile de lucru și instrumentele folosite, precum este indicat în Planul de gestiune riscuri.

Prestatorul, este obligat, la solicitarea Beneficiarului să efectueze și să prezinte Beneficiarului o opinie de audit independentă, emisă de o terță parte calificată, în rezultatul unui audit SAS 70 (audit al capacității Prestatorului de a presta servicii la nivelul agreat).



### **2.10. Suport la soluționarea reclamațiilor și divergențelor**

În cazul unor reclamații și divergențe privind tranzacțiile efectuate în cadrul Serviciului MPay, Prestatorul va implica specialiști de profilul necesar pentru soluționarea situațiilor create. Specialiștii desemnați trebuie să posede cunoștințe ale platformei aplicative aferente Serviciului MPay, a arhitecturii MPay și a modului de funcționare a procedurilor cheie (procesarea notificărilor, procesarea rapoartelor, aplicare și verificare a semnăturii digitale, etc.).

Părțile trebuie să depună toată diligența ca soluționarea litigiilor să aibă loc în termenii