

**CONTRACT**  
**privind prestarea serviciilor de încasare a plăților**  
**în contextul prestării serviciilor publice, colectării impozitelor, taxelor, amenzilor, majorărilor de**  
**întârziere (penalităților) și altor plăți la bugetul public național, precum și serviciilor prestate de**  
**persoane fizice și juridice de drept privat**  
**nr.3009-44 /153**

mun. Chișinău

28 mai 2019

## I. PĂRȚILE CONTRACTULUI

1. **Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”** cu sediul pe adresa: mun. Chișinău, str. Pușkin, 42 B (în continuare – **Beneficiar**), reprezentat de către dl **Eugeniu URSU**, în calitate de Director, care acționează în baza Statutului, și

2. **Ministerul Finanțelor** cu sediul pe adresa: mun. Chișinău, str. Constantin Tănase, 7 (în continuare – **Minister**), reprezentat de către dl **Ion CHICU**, care acționează în baza Regulamentului privind organizarea și funcționarea Ministerului Finanțelor, și

3. **BC „Moldova-Agroindbank” S.A.** (în continuare - **Prestator**), cu sediul pe adresa: mun. Chișinău, str. Constantin Tănase, 9/1, reprezentată de către dl **Serghei CEBOTARI**, în calitate de Președinte al Comitetului de Conducere al băncii, care acționează în baza Statutului,

toate numite în continuare împreună **Părți** iar separat **Parte**,

4. 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 „Agenția de Guvernare Electronică”, cu modificările 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 ulterioare, precum și de prevederile altor acte normative în vigoare,

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

## II. TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

5. Noțiunile utilizate în prezentul Contract și anexa la acesta 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, precum și serviciilor prestate de persoane fizice și juridice de drept privat. 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;

**Autorizare** – Permisivitatea băncii emitente la efectuarea operațiunii cu cardul, ce implică obligația de a debita contul de card în favoarea Beneficiarului;

**Card de plată (Card)** – instrument de acces al deținătorului cardului la soldul disponibil din contul de plăți pentru operațiuni cu cardul de plată;

**Deținător card** - persoana, care prezintă spre plată un card American Express, MasterCard, VISA, Maestro sau VISA Electron, numele de pe card fiind același ca și în documentele de identificare ale acestuia.

**PIN (Personal Identification Number – Număr Personal de Identificare)** – cod personal de identificare, atribuit de emitent pentru a fi utilizat în operațiunile cu carduri în mediul electronic;

**Informația de decontare** - documentele, care reprezintă baza pentru efectuarea decontărilor aferente operațiunilor de acceptare a cardurilor de plată, care servesc drept confirmare a efectuării acestora și întocmite cu utilizarea cardurilor de plată pe suport de hârtie (cecul POS-terminalului) și/sau în formă electronică (jurnalul electronic al POS-terminalului);

**Emitent** – Banca care a emis cardul;

**B.C. "MOLDOVA AGROINDBANK" S.A.**  
**DEPARTAMENTUL JURIDIC**  
**CONTRACT ÎNREGISTRAT**  
 Nr. 153 din 31 M Ai 2019

**Operațiune frauduloasă** – Operațiune cu Cardul, nesancționată și neconfirmată de către Deținătorului cardului și de către Prestator în conformitate cu regulile sistemelor internaționale de plăți;

**Mediul Card Not Present** – Mediul de efectuare a tranzacțiilor cu utilizarea rechizitelor Cardului, unde datele Cardului se introduc manual (în formă fizică Cardul nu este prezent) și anume: mediul internet, mail-order, telephone-order, key-entered și alte tranzacții unde Cardul nu necesită a fi prezentat în formă fizică;

**Mediul Card Present** – Mediul de efectuare a tranzacțiilor cu utilizarea echipamentelor POS ale Prestatorului, unde datele Cardului nu se introduc manual (în formă fizică Cardul este prezent);

**Operațiune cu card/Operațiune** – Achitarea prin intermediul Cardului a serviciilor comercializate/prestate prestatorii de servicii publice și persoanele fizice și juridice de drept privat prin intermediul Serviciului MPay, incluzând toate procedurile și procesele tehnologice, economice și juridice asociate;

**American Express SafeKey®, MasterCard®, SecureCode™/Verified by Visa®** - Platforme tehnologice, bazate pe utilizarea protocolului de securitate 3D Secure, asigură autentificarea Deținătorului de card American Express, MasterCard/ Visa prin parolă la efectuarea cumpărăturilor în mediul internet;

**Regulile sistemelor internaționale de plăți** – Regulile sistemelor internaționale de plăți American Express, Visa Inc. și MasterCard WW;

**Regulile de acceptare a cardurilor la plată** – Regulile Prestatorului de acceptare a plăților și decontărilor realizate prin intermediul cardurilor de plată în mediul Card Present;

**CVV2/CVC2** – Card Verification Value – Valoarea de verificare a cardului/ Card Verification Code – Codul de verificare a cardului – cod numeric de control al Cardului, utilizat în vederea identificării Deținătorului cardului la efectuarea operațiunilor în Mediul Card Not Present;

**participanți** – Prestatorul, Beneficiarul, Ministerul, plătitorii, prestatori de servicii publice, organe de stat competente, persoane fizice și juridice de drept privat, prestatorii de servicii de plată;

**servicii publice, inclusiv servicii publice prestate în mod electronic** – 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** – ministerele, alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului și structurile organizaționale din sfera lor de competență (autoritățile administrative din subordine, serviciile publice desconcentrate și cele aflate în subordine, precum și instituțiile publice în care ministerul, Cancelaria de Stat sau altă autoritate administrativă centrală are calitatea de fondator), care prestează plătitorilor anumite servicii publice cu plată, în limitele competenței și obligațiilor funcționale ale acestora, prevăzute de lege.

Sînt asimilate autorităților publice, în sensul prezentului Contract, persoanele de drept privat care exercită atribuții de putere publică sau care utilizează domeniul public, împuternicite să presteze un serviciu de interes public (de exemplu, notarii, executorii judecătorești etc.);

**organ de stat competent** – autoritate/instituție publică care asigură colectarea impozitelor, taxelor, amenzilor, majorărilor de întârziere (penalităților) și altor plăți la bugetul public național prin sistemul trezorerial al Ministerului Finanțelor;

**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, prestatorii de servicii de plată nebancari) care încasează mijloace bănești în numerar sau confirmă posibilitatea efectuării plății electronice/efectuează plățile electronice ale plătitorilor;

**Sistem automatizat de deservire la distanță** – sistem informatic al băncii ce permite plătitorului, în bază contractuală, să aibă acces la distanță la mijloacele aflate în conturile sale, în scopul obținerii de informații privind starea conturilor și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți și a altor operațiuni;

**POS (Point of Service – punct de servicii)** - dispozitiv electronic, care permite, în urma interacțiunii cu cardul, efectuarea procedurilor de autorizare și de eliberare a chitanțelor pentru operațiunile de plată prin carduri;

**Terminal/ Terminal Cash In/ Terminal Self-service** - dispozitiv automatizat, care funcționează în regim autonom, fără prezența fizică (participarea) a persoanei împuternicite a Prestatorului, utilizat pentru oferirea plătitorilor a serviciilor de plată, achitate în numerar sau cu utilizarea unui card de plată (mediu Card Present), în cazul dotării acestuia cu POS.

**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;

**plăți interbancare** – plăți efectuate între două sau mai multe instituții financiare;

**plăți intrabancare** – plăți efectuate în cadrul aceleiași instituții financiare;

**ora-limită înainte de închiderea zilei bancare** – ora convenită de Părți pentru încetarea încasării mijloacelor de către Prestator pentru ziua curentă. Ora de închidere este ora 18.00.

**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 Contract;

**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;

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

**I.P. „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”** – operatorul tehnico-tehnologic al Guvernului, care funcționează în conformitate cu legislația Republicii Moldova (*în continuare – STISC*) 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 I.P. „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”;

**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 Contract.

6. În sensul prezentului Contract sînt utilizate următoarele abrevieri:

**RTAAP** – Rețeaua telecomunicațională a autorităților administrației publice;

**SAPI** - Sistemul automatizat de plăți interbancare;

**SSC** – Serviciul suport clienți;

**SSD** – Sistemul service desk.

### III. OBIECTUL CONTRACTULUI

7. Obiectul prezentului Contract este prestarea de către Prestator către Beneficiar a serviciilor de încasare și/sau restituire a plăților cu utilizarea Serviciului MPay, inclusiv în Mediul Card Not Present și Card Present cu acceptarea la plată a Cardurilor emise sub siglele sistemelor internaționale de plăți American Express, VISA inc. și MasterCard WW (*în continuare – servicii*), prin mijloacele și/sau echipamentele Prestatorului, după cum este stabilit în Regulile pentru prestarea serviciilor de încasare/restituire a plăților (*în continuare - Reguli*) din anexa la prezentul Contract, Regulile sistemelor internaționale de plăți și Regulile Prestatorului de acceptare a cardurilor la plată.

8. Scopul principal al serviciilor este de a încasa mijloacele financiare de la plătitori, conform notelor de plată în formă electronică accesate de Prestator, prin intermediul Serviciului MPay, cu transferarea ulterioară a mijloacelor financiare către prestatorii de servicii publice, organele de stat competente sau persoanele fizice și juridice de drept privat, în modul stabilit de prezentul Contract.

Prestatorul, prin intermediul Serviciului MPay, acceptă Cardurile în calitate de mijloc de plată pentru serviciile acordate de către prestatorii de servicii publice, organele de stat competente sau persoanele fizice și juridice de drept privat.

9. În cazul plăților încasate pentru serviciile prestate de persoanele fizice și juridice de drept privat, obiectul prezentului Contract presupune și serviciile de restituire de către Prestator a mijloacelor financiare plătitorilor, conform confirmărilor în formă electronică ale Beneficiarului, prin intermediul Serviciului MPay, cu ulterioara compensare din contul persoanele fizice și juridice de drept privat. Serviciile de restituire se vor considera aplicabile în conformitate cu prezentul contract doar în cazul persoanelor fizice și juridice

de drept privat care accepta mecanismul de restituire a plăților prin intermediul Serviciului MPay. Despre disponibilitatea mecanismului de restituire a plăților prin intermediul Serviciului MPay, **Beneficiarul** va informa în prealabil **Prestatorul**.

#### IV. PRESTAREA SERVICIILOR

10. 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 din anexa la prezentul Contract.

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

#### V. ACCEPTAREA SERVICIILOR

12. Acceptarea serviciilor **Prestatorului** se va efectua de către **Beneficiar** și **Minister** în baza rapoartelor privind serviciile prestate (proceselor-verbale), generate în cadrul Serviciului MPay în baza confirmărilor efectuării plății parvenite de la **Prestator**.

13. Dacă în termen de 10 zile lucrătoare **Prestatorul** nu primește în scris obiecții de la **Beneficiar** și **Minister** privind corectitudinea informației incluse în rapoarte (procesele-verbale), serviciile se consideră a fi acceptate, iar **Beneficiarul** și **Ministerul** vor iniția procedura de achitare a serviciilor conform informației raportate privind serviciile prestate.

14. În cazul în care **Beneficiarul** sau **Ministerul** înaintează **Prestatorului** obiecții privind corectitudinea informației, acestea se examinează în conformitate cu prevederile pct. 4.10 „Raportarea privind serviciile prestate” din Regulile din anexa la prezentul Contract.

#### VI. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

15. În scopul realizării prevederilor prezentului Contract, **Prestatorul** are următoarele drepturi:

- a) să integreze Serviciul MPay cu sistemele sale și produsele oferite clienților săi;
- b) să utilizeze informația disponibilă în cadrul Serviciului MPay în scopul executării obligațiilor sale conform prezentului Contract;
- c) să desfășoare acțiuni de promovare a serviciilor și produselor sale cu referință la obiectul prezentului Contract;
- d) să încaseze, fără utilizarea Serviciului MPay, plățile aferente serviciilor persoanelor fizice și juridice de drept privat integrate în Serviciul MPay, cu excepția întreprinderilor de stat, întreprinderilor municipale, societăților comerciale și organizațiilor necomerciale cu capital majoritar de stat;
- e) să solicite, la necesitate, certificarea Serviciului MPay conform standardului PCI DSS în conformitate cu regulile sistemelor internaționale de plăți;
- f) să contracteze servicii de asigurare pentru riscurile, care îi revin conform modelului operațional agreat între Părți;
- g) să modifice în mod unilateral și în orice moment Regulile de acceptare a cardurilor la plată, anunțând în scris despre aceasta **Beneficiarul** cu cel puțin 20 zile înainte de data intrării în vigoare a noilor Reguli de acceptare a cardurilor la plată;
- h) să cesioneze drepturile și obligațiile sale, care rezultă din prezentul Contract, unei terțe părți, desemnate de aceasta, fără acceptul **Beneficiarului**, ci doar cu notificarea acestuia;
- i) să verifice periodic îndeplinirea de către **Beneficiar** a clauzelor contractuale, inclusiv, dar fără a se limita la condițiile de desfășurare a activității de acceptare a cardurilor conform Regulilor de acceptare a cardurilor la plată;
- j) să raporteze informația despre **Beneficiar** la sistemele internaționale de plăți.

16. **Beneficiarul** are următoarele drepturi:

- a) să stabilească regulile tehnice de conectare și accesare a Serviciului MPay;
- b) să implice terțe părți (cum ar fi servicii de consultanță, audit de securitate, pregătire PCI DSS etc.) la executarea obligațiilor sale conform prezentului Contract;
- c) să integreze cu Serviciul MPay, orice serviciu al prestatorilor de servicii publice, organelor de stat competente, persoanelor fizice și juridice de drept privat, prestat în condițiile legislației în vigoare, cu informarea **Prestatorului** cu cel puțin 10 zile în prealabil;

d) Pentru mediul Card Present și Card Not Present se vor conecta doar serviciile prestatorilor de servicii publice, ministere și alte organe de stat;

e) să ofere accesul concurrent la Serviciul MPay și altor prestatori de servicii de plată;

f) să rezilieze prezentul contract și/sau să suspende accesul Prestatorului la Serviciul MPay în cazul în care acesta nu-și onorează obligațiile conform prezentului Contract, inclusiv înregistrează restanțe mai mari de 3 zile bancare la transferul mijloacelor încasate în favoarea prestatorilor de servicii publice, organelor de stat competente, persoanelor fizice și juridice de drept privat sau taxează plătitorii cu comisioane adiționale celor indicate în prezentul contract;

g) să verifice rapoartele privind serviciile prestate (procesele-verbale) și să refuze semnarea acestora în cazul depistării unor neconformități. În cazul depistării unor neconformități poate semna procesele-verbale după examinarea cazurilor în conformitate cu prevederile pct. 4.6 din Regulile din anexa la prezentul Contract, dar nu mai târziu de 20 zile lucrătoare din data constatării divergențelor;

h) să solicite informații suplimentare privind rapoartele privind serviciile prestate (procesele-verbale), inclusiv corectarea acestora;

i) să refuze achitarea comisioanelor pentru serviciile prestate de către Prestator proporțional obligațiilor neexecutate din prezentul Contract, consemnate prin act constatator;

j) să contracteze servicii de asigurare pentru riscurile care îi revin conform modelului operațional agreat între Părți.

#### 17. Ministerul are următoarele drepturi:

a) să verifice rapoartele privind serviciile prestate (procesele-verbale) și să refuze semnarea acestora în cazul depistării unor neconformități. În cazul depistării unor neconformități poate semna procesele-verbale după examinarea cazurilor în conformitate cu prevederile pct. 4.6 din Regulile din anexa la prezentul Contract, dar nu mai târziu de 20 zile lucrătoare din data constatării divergențelor;

b) să solicite informații suplimentare privind rapoartele privind serviciile prestate (procesele-verbale), inclusiv corectarea acestora;

c) să refuze achitarea comisioanelor pentru serviciile prestate de către Prestator proporțional obligațiilor neexecutate din prezentul Contract, consemnate prin act constatator.

#### 18. În scopul realizării prevederilor prezentului Contract, Prestatorul are următoarele obligații:

a) să asigure integrarea tehnologică a sistemelor și echipamentelor (Terminal, POS) sale cu Serviciul MPay, conform documentației tehnice puse la dispoziție de Beneficiar;

b) să acționeze la prestarea serviciilor în strictă conformitate cu Regulile din anexa la prezentul Contract și regulile sistemelor internaționale de plăți;

c) să nu încaseze prin alte sisteme plățile pentru serviciile publice, impozitele, taxele, amenzile, majorările de întârziere (penalitățile) și alte plăți la bugetul public național, care sunt deja integrate în sistemul MPay;

d) la solicitarea plătitorilor, să efectueze încasarea mijloacelor financiare conform notelor de plată emise în cadrul Serviciului MPay;

e) să confirme automatizat Beneficiarului, faptul încasării plăților sau posibilitatea efectuării plății de către plătitor prin canalele și modalitatea oferită de către Serviciul MPay. Plățile se consideră achitate de către plătitor în momentul în care Prestatorul confirmă acest lucru în cadrul Serviciului MPay;

f) să confirme automatizat Beneficiarului faptul restituirii plăților prin canalele și modalitatea oferită de către Serviciul MPay, după cum urmează:

i) după înregistrarea sumei restituite în contul de plăți al plătitorului;

ii) după eliberarea plătitorului a sumei restituite în numerar.

Plățile se consideră restituite către plătitor în momentul în care Prestatorul confirmă acest lucru în cadrul Serviciului MPay.

g) În cazul refuzului Deținătorului de card de la serviciile achitate prin card, mijloacele bănești aferente operațiunii de achitare prin card sînt restituite pe contul curent bancar al Deținătorului de card prin efectuarea operațiunii de anulare.

h) În cazul în care operațiunea de anulare prin intermediul POS-ului integrat cu Terminalul nu este posibilă din motive tehnice, iar Beneficiarul (în corespundere cu legislația în vigoare) a luat decizia privind restituirea Deținătorului de card a mijloacelor bănești (integral sau parțial) achitate, Beneficiarul informează Banca în scris privind procesarea operațiunii respective de anulare. În cazul în care restituirea mijloacelor bănești Deținătorului de card se efectuează în urma restituirii de către acesta a tranzacției efectuate anterior,

achitată prin intermediul cardului (refuzul de serviciu, alte situații), suma restituirii nu trebuie să depășească suma achitată prin card.

i) în cazul plăților interbancare, să împuternicească Ministerul să debiteze contul Prestatorului în SAPI sau contul participantului în SAPI unde își are deschis cont Prestatorul, pe baza confirmărilor privind posibilitatea efectuării plății sau a încasărilor transmise Serviciului MPay și să inițieze ordinele de plată aferente debitării directe în numele participanților la SAPI, care deservește prestatorii de servicii cu plată conform Regulamentului cu privire la sistemul automatizat de plăți interbancare (SAPI), aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.53 din 2 martie 2006 cu modificările ulterioare;

j) în cazul plăților interbancare, pentru procedurile de restituire a plăților, să împuternicească Ministerul să debiteze contul persoanelor fizice și juridice de drept privat pe baza confirmărilor în formă electronică privind posibilitatea restituirii plății în Serviciul MPay și să inițieze ordinele de plată aferente debitării directe în favoarea Prestatorului pentru compensarea plăților restituite plătitorilor, conform Regulamentului cu privire la sistemul automatizat de plăți interbancare, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.53 din 2 martie 2006 cu modificările ulterioare;

k) să nu anuleze (să nu respingă în SAPI) plățile interbancare efectuate prin Serviciul MPay, cu excepția următoarelor cazuri:

1) erori tehnice evidente (dublări ale plăților, sume evident exagerate etc.);

2) inconsistență în mesajele de plată ca urmare a devierilor de la modelul operațional agreat (de ex. lipsește confirmarea Prestatorului despre încasarea plății);

l) să efectueze toate anulările de plată doar cu acordul în scris al Beneficiarului în corespundere cu Regulile din anexa la prezentul Contract;

m) în cazul plăților intrabancare:

1) să transfere în deplină măsură, în conturile persoanelor fizice și juridice de drept privat indicate de Beneficiar în notele de plată, în aceeași zi, mijloacele încasate/restituite pînă la ora limită înainte de închiderea zilei bancare;

2) să transfere în deplină măsură, în conturile persoanelor fizice și juridice de drept privat indicate de Beneficiar în notele de plată, în următoarea zi bancară, mijloacele încasate/restituite după ora limită de închidere a zilei bancare;

n) să anunțe imediat Beneficiarul despre orice disfuncționalitate a Serviciului MPay, inclusiv despre vulnerabilitățile observate la nivelul Serviciului MPay;

o) să acceseze Serviciul MPay exclusiv în scopul îndeplinirii obligațiilor sale conform prezentului Contract;

p) să concluzeze cu Beneficiarul și Ministerul și să pună la dispoziția acestuia sau a persoanelor desemnate de acesta informația necesară soluționării divergențelor apărute în legătură cu executarea prezentului Contract.

q) să asigure accesibilitatea (fără restricții) contului specificat pentru debitarea efectuată de Minister. În cazul, suspendării operațiunilor sau sechestrării mijloacelor bănești din acest cont, Prestatorul trebuie să informeze imediat (în cel mult o zi lucrătoare) Ministerul și Beneficiarul despre acest fapt și să propună alternative de debitare a mijloacelor financiare încasate în folosul Ministerului și Beneficiarului;

r) să asigure deservirea calificată a Beneficiarului în cadrul operațiunilor cu Cardul în conformitate cu prevederile prezentului Contract și regulile sistemelor internaționale de plăți American Express, Visa Inc. și MasterCard WW;

s) să efectueze autorizarea operațiunilor cu Carduri în regim on-line și să înștiințeze Beneficiarul despre rezultatele autorizării prin intermediul mijloacelor tehnologice aplicate;

t) să numească persoana responsabilă de operațiunile cu Carduri și să comunice datele de contact ale acesteia Beneficiarului, pentru asigurarea soluționării operative a eventualelor probleme, precum și să aducă la cunoștință acestei persoane prevederile prezentului Contract;

u) să plaseze în spațiile și locațiile agreate cu Beneficiarul, materialele și echipamentele (Terminal) necesare desfășurării activității de acceptare a cardurilor și încasare a numerarului, în particular:

1) logotipurile cardurilor acceptate la plată;

2) POS-terminale, care sunt și vor rămâne proprietatea Prestatorului și să asigure instalarea lor;

3) role de hârtie pentru POS-terminale, pentru asigurarea funcționării neîntrerupte a POS-terminalelor.

v) să asigure, în conformitate cu programul de lucru al Beneficiarului sau terțelor părți indicate de Beneficiar, serviciile de autorizare și procesare a operațiunilor cu carduri de plată în mediul Card Present;



w) să înlăture defecțiunile tehnice apărute la POS-terminal, în termen de 5 zile lucrătoare din data sesizării de către Beneficiar, dacă punctul comercial se află în raza mun. Chișinău și 10 zile lucrătoare dacă se află în teritoriul republicii;

x) să examineze obiecțiile parvenite de la Beneficiar și să-i răspundă în termen de cel mult 15 zile din data recepționării lor;

y) să asigure asistența de specialitate, la solicitarea Beneficiarului, pentru orice situație neprevăzută, apărută în activitatea de acceptare a cardurilor;

z) să informeze în scris Beneficiarul despre modificarea/completarea Regulilor de acceptare a cardurilor la plată, cu cel puțin 20 zile înainte de data intrării în vigoare a modificărilor/completărilor.

#### 19. Beneficiarul este obligat:

a) să acționeze la prestarea serviciilor în strictă conformitate cu Regulile din anexa la prezentul Contract;

b) să asigure operarea Serviciului MPay conform Regulilor din anexa la prezentul Contract;

c) să ofere Prestatorului informația și documentația tehnică necesară în scopul conectării și accesării Serviciului MPay;

d) să conlucreze cu Prestatorul și să pună la dispoziția acestuia informația necesară soluționării divergențelor apărute în legătură cu executarea prezentului Contract;

e) să remunereze Prestatorul pentru serviciile prestate în funcție de volumul serviciilor și conform comisioanelor stabilite;

f) în conformitate cu legislația în vigoare și cu regulile sistemelor internaționale de plăți, să păstreze toate documentele în formă electronică, care conțin date justificative despre operațiunile efectuate și, la prima cerere, să prezinte informația necesară Prestatorului, garantând veridicitatea informației. Solicitățile de informație de la Prestator sunt examinate de către Beneficiar doar în condițiile prezentării informației autentice din partea plătitorului. Beneficiarul poate solicita informație justificativă suplimentară de la prestatorii de servicii în favoarea cărora s-au efectuat plățile vizate în cererea Prestatorului. În cazul neprezentării documentelor justificative aferente operațiunii cu Cardul în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare din data recepționării cererii de către Beneficiar, Prestatorul își rezervă dreptul de a solicita restituirea de către Beneficiar a contravalorii operațiunii în cauză;

g) să informeze corect plătitorii despre serviciile prestate, termenele și condițiile de prestare a acestora, prin intermediul Serviciului MPay; Să colaboreze cu Prestatorul la elaborarea documentelor informative aferente plăților cu Cardurile, inclusiv „Condițiile de efectuare a achitărilor și de anulare a achitărilor” și

Ordinea de livrare a mărfurilor și serviciilor”. Aceste documente vor conține informații despre condițiile de plată și vor preciza minuțios drepturile și obligațiile părților, ordinea achitării și livrării mărfii/prestarea serviciilor, precum și condițiile și modalitatea returnării mărfii/refuzul de prestare a serviciilor. Părțile pot modifica condițiile sus-îndicate doar cu acordul lor reciproc;

h) să afișeze pe pagina web a Serviciului MPay siglele *American Express SafeKey®*, *Verified by Visa®* și *MasterCard® Secure Code™*, în coordonare cu Prestatorul;

i) să indice expres pe pagina web a Serviciului MPay tipurile (mărcile) de Carduri acceptate la plată;

j) să coordoneze cu Prestatorul design-ul acelei părți a site-ului de bază, unde are loc perfectarea comenzilor și achitarea mărfii/serviciilor, precum și tipurile de marfă și servicii propuse spre vânzare. Beneficiarul nu are dreptul să modifice denumirea site-ului magazinului electronic, precum și tipurile de activitate, fără notificarea Prestatorului în formă scrisă cu cel puțin 10 (zece) zile lucrătoare înainte de introducerea acestor modificări;

k) să numească persoana responsabilă de operațiunile cu Carduri și să comunice datele de contact ale acesteia Prestatorului, pentru asigurarea soluționării operative a eventualelor probleme, precum și să aducă la cunoștință acestei persoane prevederile prezentului Contract;

l) să respecte prevederile prezentului Contract și Regulile Prestatorului de acceptare a cardurilor la plată în mediul Card Present și Card not Present;

m) să nu solicite și să nu utilizeze datele despre deținătorii cardurilor și carduri pentru alte scopuri, decât pentru recepționarea plăților pentru scopurile prevăzute de prezentul Contract;

n) să participe, la solicitarea Prestatorului, la cercetarea cazurilor de fraude, precum și altor situații de litigiu (sau aferente operațiilor de achitare prin carduri contestate de către băncile emitente);

o) să suporte în deplină măsură responsabilitatea față de Prestator pentru acțiunile/inacțiunile angajaților săi, în legătură cu executarea prezentului Contract.

#### 20. Ministerul este obligat:

a) să remunereze Prestatorul pentru serviciile prestate în funcție de volumul serviciilor și conform comisioanelor stabilite;

b) să inițieze ordine de plată aferente debitării directe în numele participanților la SAPI, care deservește prestatorii de servicii cu plată conform Regulamentului cu privire la sistemul automatizat de plăți interbancare, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.53 din 2 martie 2006 cu modificările ulterioare, în baza confirmărilor privind posibilitatea efectuării plății sau a încasărilor de numerar transmise Serviciului MPay de către Prestator.

21. Prestatorul este responsabil pentru:

a) asigurarea conformității activităților sale în contextul prestării serviciilor conform prezentului Contract la prevederile normative în vigoare;

b) încasarea în modul stabilit de prezentul Contract și legislația în vigoare, prin intermediul serviciilor și produselor sale, a mijloacelor financiare de la plătitori;

c) restituirea în modul stabilit de prezentul contract și legislația în vigoare, prin intermediul serviciilor și produselor sale, a mijloacelor financiare la plătitori;

d) în cazul plăților intrabancare, transferarea în termenul stabilit în prezentul Contract, a mijloacelor financiare încasate în favoarea persoanei fizice și juridice de drept privat, în conturile acestora cu datele bancare indicate în notele de plată.

În cazul plăților intrabancare, transferarea cu întârziere a mijloacelor financiare va atrage aplicarea unei penalități, plătită în favoarea Ministerului sau Beneficiarului, în sumă de 1% din suma restantă pentru plata calculată zilnic.

e) acțiunile și inacțiunile persoanelor responsabile desemnate, conform prevederilor prezentului Contract;

f) modul în care accesează și utilizează informația din cadrul Serviciului MPay, inclusiv pentru acțiunile sale asupra informației respective.

22. Beneficiarul este responsabil pentru:

a) achitarea în termenul stabilit a comisioanelor pentru serviciile Prestatorului. Achitarea cu întârziere este însoțită cu plata unei penalități în sumă de 1% din suma restantă pentru plată calculată zilnic;

b) acțiunile și inacțiunile persoanelor responsabile desemnate, conform prevederilor prezentului Contract;

c) veridicitatea și corectitudinea informației expuse în notele de plată electronice disponibile în cadrul Serviciului MPay, ținând cont de responsabilitățile prestatorilor de servicii publice, organelor de stat competente, persoanelor fizice și juridice de drept privat.

23. Ministerul este responsabil pentru:

a) achitarea în termenul stabilit a comisioanelor pentru serviciile Prestatorului. Achitarea cu întârziere este însoțită de plata unei penalități în sumă de 1% din suma restantă pentru plată calculată zilnic;

b) transferarea mijloacelor financiare încasate în favoarea prestatorilor de servicii publice, organelor de stat competente, persoanelor fizice și juridice de drept privat, prin inițierea ordinelor de plată aferente debitării directe conform Regulamentului cu privire la sistemul automatizat de plăți interbancare, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.53 din 2 martie 2006 cu modificările ulterioare, în baza confirmărilor privind executarea plății transmise Serviciului MPay de către Prestator;

c) transferarea către Prestator a mijloacelor financiare pentru compensarea plăților restituite plătitorilor, prin inițierea ordinelor de plată aferente debitării directe conform Regulamentului cu privire la sistemul automatizat de plăți interbancare, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.53 din 2 martie 2006 cu modificările ulterioare, în baza confirmărilor privind restituirea plății transmise Serviciului MPay de către Prestator.

## VII. PLATA ȘI ORDINEA DE ACHITARE A SERVICIILOR

24. Comisioanele în cazurile prevăzute de pct. 27, lit. a) și pct. 28, lit. a) se achită de către Minister către Prestator lunar, în baza rapoartelor privind volumul tranzacțiilor (proceselor-verbale), în contul Prestatorului cu următoarele date bancare:

a) în cazul plăților în numerar și celor realizate prin SADD

b) în cazul plăților cu carduri de plată emise în/afara Republicii Moldova în mediul Card Not Present și Card Present.



Cod fiscal: 1002600003778 IBAN:MD94AG000280944501911498 Cod bancar: AGRNMD2X	Cod fiscal: 1002600003778 IBAN: MD63AG000279712390004498 Cod bancar: AGRNMD2X
--	---

25. Comisiunile în cazurile prevăzute de pct. 27 lit. b), pct. 28 lit. a) se achită de către Beneficiar către Prestator lunar, în baza rapoartelor privind volumul tranzacțiilor (proceselor-verbale), în contul Prestatorului cu următoarele date bancare:

a) în cazul plăților în numerar și celor realizate prin SADD	b) în cazul plăților cu carduri de plată emise în/afara Republicii Moldova în mediul Card Not Present și Card Present
Cod fiscal: 1002600003778 IBAN: MD95AG000280944502764498 Cod bancar: AGRNMD2X	Cod fiscal: 1002600003778 IBAN: MD29AG000279712390005498 Cod bancar: AGRNMD2X

26. Comisiunile aferente plăților efectuate în baza acestui Contract sînt stabilite după cum urmează:

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

b) o cotă procentuală din suma tranzacției, stabilită ca urmare a desfășurării licitației de către Ministerul Finanțelor - în cazul plăților în mediul Card Not Present și Card Present cu Carduri 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.

27. Achitarea comisiunilor aferente plăților pentru servicii are loc după cum urmează:

a) în cazul plăților efectuate de o persoană fizică, destinate bugetului de stat, bugetului asigurărilor sociale de stat, fondurilor asigurărilor obligatorii de asistență medicală sau bugetelor unităților administrativ-teritoriale, comisioanele menționate la pct. 26 din prezentul Contract sînt acoperite din contul bugetului de stat, bugetului asigurărilor sociale de stat, fondurilor asigurărilor obligatorii de asistență medicală;

b) în cazul plăților efectuate de o persoană fizică, nedestinate bugetului de stat, bugetului asigurărilor sociale de stat, bugetelor unităților administrativ-teritoriale sau fondurilor asigurărilor obligatorii de asistență medicală, comisioanele aferente plăților și suportate de prestatorul de servicii sînt acoperite din contul persoanelor fizice și juridice de drept privat (ce utilizează Serviciul MPay în calitate de mecanism de achitare);

c) în cazul plăților efectuate de o persoană juridică, comisioanele aferente plăților și suportate de prestatorul de servicii de plată sînt achitate de către plătitor conform tarifelor stabilite de Prestator. Prestatorul va informa în prealabil plătitorul despre cuantumul comisiunilor și va percepe aceste comisioane direct de la plătitor, fără a le include în fluxurile financiare de debitări ale serviciului MPay.

28. Cheltuielile de restituire a plăților sînt suportate după cum urmează:

a) pentru operațiunile de restituire persoanelor fizice a plății sînt stabilite comisioane echivalente celor indicate în pct.26 din prezentul Contract.

b) pentru operațiunile de restituire persoanelor juridice a plății, comisioanele sînt stabilite de Prestator conform tarifelor acestuia.

29. Plata comisiunilor se va efectua prin transfer la contul/conturile Prestatorului indicate la pct. 24-25 din prezentul Contract, lunar, pînă la data de 15 a lunii următoare.

30. În cazul aplicării penalităților Prestatorului conform prevederilor prezentului Contract, suma acestor penalități va fi dedusă din plata lunară pentru serviciile Prestatorului.

### VIII. OPERAȚIUNILE CALIFICATE NEVALABILE

31. Operațiunile cu Cardurile pot fi calificate nevalabile, dacă:

a) Deținătorul de card sau banca care a emis Cardul a contestat operațiunea efectuată de Serviciul MPay în termenii prevăzuți de regulile sistemelor internaționale de plăți, dovadă a cărui fapt servește log-fișierul cu debitarea irevocabilă a sumei plății returnate;

b) operațiunea cu Cardul a fost efectuată în alt scop decît achitarea serviciilor cu plată achitate prin intermediul Serviciului MPay.

32. În cazul calificării operațiunii ca nevalabilă, Prestatorul va informa persoana responsabilă a Beneficiarului prin poșta electronică (e-mail), indicînd motivele calificării.

33. În cazul recunoașterii operațiunii nevalabile în conformitate cu prevederile p.31 din prezentul Contract, Prestatorul poate solicita de la Beneficiar restituirea sumei operațiunii cu Cardul pînă la finalizarea procedurii de investigare a cazului de contestare a plății. În acest caz, Beneficiarul se obligă în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare să restituie Prestatorului suma deplină a operațiunii cu Cardul la contul Prestatorului, utilizat pentru plata comisioanelor.

34. Beneficiarul își rezervă dreptul de a anunța prestatorul de servicii publice, organul de stat competent și persoanele fizice și juridice de drept privat despre faptul contestării plății pentru serviciul cu plată și să solicite documente justificative privitoare la prestarea deplină sau parțială a serviciului, precum și nerespectarea acestuia. Beneficiarul poate prezenta aceste informații Prestatorului, iar Prestatorul va utiliza toate documentele justificative oferite de Beneficiar în cadrul procedurii de investigare a contestării plății.

35. Beneficiarul poate solicita restituirea plății contestate de la prestatorii de servicii publice.

36. Pe parcursul derulării procesului de investigare a contestării plății, Prestatorul va depune toate eforturile necesare în vederea soluționării corecte a contestării și va informa Beneficiarul despre rezultatele intermediare sau finale ale investigării.

37. În cazul cînd la finele investigării contestării plății, contestarea a fost soluționată în favoarea plătitorului, Prestatorul va asigura returnarea plății către plătitor.

38. În cazul cînd la finele investigării contestării plății, contestarea a fost soluționată în favoarea Beneficiarului, Prestatorul va asigura returnarea plății operațiunii către Beneficiar. După caz, Beneficiarul va asigura returnarea plății către prestatorul serviciilor publice.

## **IX. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI**

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

40. 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.

41. 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.

42. 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 Contractului.

43. Părțile sînt în drept să utilizeze faptul încheierii prezentului Contract în scopuri de publicitate și marketing.

## **X. JUSTIFICAREA DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT**

44. Incidența oricărui impediment justificator înlătură răspunderea părții contractante care o invocă în condițiile legii civile.

45. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor în conformitate cu prevederile prezentului Contract, dacă acest fapt este justificat datorită unui impediment temporar, pe care Părțile nu l-au putut prevedea la data încheierii prezentului Contract, nici să-l evite prin măsuri rezonabile, fiind în afara controlului acestora.

46. Partea care nu este în stare să-și îndeplinească obligațiile, în termen de cel mult 10 (zece) zile lucrătoare de la momentul survenirii impedimentului justificator, trebuie să înștiințeze în formă scrisă (prin fax) cealaltă Parte despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa prezentul Contract.

47. În cazul prelungirii impedimentului justificator mai mult de 30 de zile de la data primirii înștiințării conform pct. 46 din prezentul Contract, Părțile se obligă să se întrunească pentru a rezolva întrebarea privind măsurile, care trebuie să fie întreprinse privind executarea de mai departe a prezentului Contract.

## **XI. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR ȘI SOLUȚIONAREA LITIGIILOR**

48. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor sale prevăzute de prezentul Contract, părțile poartă răspundere conform legislației în vigoare a Republicii Moldova.

49. Părțile nu sînt responsabile pentru consecințele suportate de cealaltă parte ca rezultat al obligațiilor acesteia față de terțe părți.

50. Părțile nu sînt responsabile de consecințele implicate de îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor de către cealaltă Parte.

51. Presentul Contract se interpretează în toate privințele în corespundere cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, actele normative internaționale ratificate de Republica Moldova și regulile sistemelor de plăți internaționale American Express/Visa Inc./MasterCard WW.

52. În cazul apariției litigiilor între Părți privind condițiile prezentului Contract sau în legătură cu acesta, Părțile se obligă să întreprindă toate măsurile necesare pentru a soluționa litigiile pe cale amiabilă, avînd în vedere interesele reciproce.

53. În cazul în care litigiile nu vor fi soluționate pe cale amiabilă conform pct.54 al prezentului Contract, toate litigiile vor fi soluționate în instanța de judecată competentă în corespundere cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

54. În cazul în care sînt afectați plătitorii (persoane fizice și juridice), nesemnatori ai prezentului Contract, care au efectuat plăți cu ajutorul instrumentelor de plată disponibile conform legislației, raporturile respective vor fi soluționate pe cale amiabilă, prin adresarea persoanei la serviciul clientelă (Call Center) a Serviciului MPay, care va direcționa persoana la Partea responsabilă (prestator de servicii de plată, prestator de servicii publice, organ de stat competent, persoană fizică sau juridică de drept privat). În caz de imposibilitate de soluționare pe cale amiabilă, oricare persoană lezată în drepturi poate să soluționeze conflictele apărute prin intermediul instanței de judecată, conform procedurii civile.

## **XII. TERMENUL DE VALABILITATE, MODIFICARE ȘI REZOLUȚIUNE A CONTRACTULUI**

55. Presentul contract intră în vigoare la momentul semnării lui și este valabil pentru un termen de 1 an.

56. Termenul prezentului Contract se prelungește automat pe perioade succesive de 1 (un) an, în cazul lipsei notificării scrise din ambele 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 aceleași termene și condiții.

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

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

59. Oricare dintre părți este în drept de a rezolvi prezentul Contract, înștiințînd cealaltă parte cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înaintea presupusei rezoluțiuni. În caz de rezoluțiune a Contractului, toate obligațiile ce au apărut pînă la rezoluțiune urmează să fie îndeplinite în volum deplin și în conformitate cu prevederile prezentului Contract.

60. Prestatorul are dreptul de a rezolvi în mod unilateral prezentul Contract sau să stopeze activitatea de acceptare a Cardurilor în mediul Internet a Serviciului MPay, în următoarele cazuri:

a) primirea/aplicarea a oricărei notificări/avertizări/sanțiuni din partea organizațiilor internaționale de plăți American Express/Visa Inc./MasterCardWW privind depistarea/suspectarea unor încălcări/neregularități în activitatea Beneficiarului;

b) cînd în perioada de 1 lună vor fi depășii concomitent următorii parametri:

i. volumul plăților returnate (chargebacks), constituie mai mult de 1% din volumul total al operațiunilor Beneficiarului și,

ii. numărul plăților returnate (chargebacks) pe operațiunile Beneficiarului depășește 100 de unități.

c) înregistrarea a trei încălcări ale clauzelor prezentului Contract sau înregistrarea la Beneficiar a două încălcări de același tip ale clauzelor prezentului Contract;

d) Beneficiarul sau personalul acestuia este bănuir de săvârșirea unor operațiuni de escrocherie sau altor operațiuni ilegale;

e) nerespectarea cerințelor prezentului Contract sau participarea Beneficiarului la unele genuri de activitate, care influențează negativ asupra reputației Băncii sau a organizațiilor internaționale de plăți American Express/Visa Inc./MasterCard WW.

61. Beneficiarul are dreptul de a rezolvi în mod unilateral prezentul Contract sau să stopeze activitatea de acceptare a plăților prin intermediul Prestatorului în următoarele cazuri:

a) primirea/aplicarea a oricărei notificări/avertizări/sanțiuni din partea organelor de drept privind depistarea/suspectarea unor încălcări/neregularități în activitatea Prestatorului;

- b) cînd în perioada de 6 luni vor fi depășiți concomitent următorii parametri:
- i. volumul plăților returnate (chargebacks), constituie mai mult de 2% din volumul total al operațiunilor efectuate prin intermediul Prestatorului și,
  - ii. numărul plăților returnate (chargebacks) pe operațiunile efectuate prin intermediul Prestatorului depășește 50 de unități.
- c) înregistrarea a trei încălcări ale clauzelor prezentului Contract de către Prestator;
- d) Prestatorul sau personalul acestuia este bănuit de săvârșirea unor operațiuni de escrocherie sau altor operațiuni ilegale;
- e) nerespectarea cerințelor prezentului Contract sau participarea Prestatorului la unele genuri de activitate, care influențează negativ asupra reputației Beneficiarului sau prestatorului de servicii publice, organul de stat competent și persoanele fizice și juridice de drept privat.

### XIII. DISPOZIȚII FINALE

62. Prezentul Contract și anexa la el sînt indivizibile, constituie un acord unic al Părților și reprezintă voința Părților.

63. Prezentul Contract este întocmit în 3 (trei) exemplare, cîte unul pentru fiecare din Părți, cu putere juridică egală.

64. În caz de reorganizare, schimbare a adresei, numerelor de telefon, fax, locului livrării și a altor date indicate în prezentul Contract, Partea la care au survenit schimbările indicate este obligată să anunțe despre acestea cealaltă Parte în scris, în decurs de 48 ore de la momentul apariției schimbărilor.

65. Din momentul intrării în vigoare a prezentului Contract se consideră rezolvit prin acordul comun al Părților Contractul nr. 3009-03/289 din 01.08.2015 privind prestarea serviciilor de încasare a plăților în contextul prestării serviciilor publice, colectării impozitelor, taxelor, amenzilor, majorărilor de întârziere (penalităților) și altor plăți la bugetul public național cu modificările și completările ulterioare la acesta.

66. La executarea prezentului Contract în privința plăților se va ține cont de prevederile contractelor Prestatorului cu autoritățile publice cu privire la recepționarea în numerar a plăților la bugetul public național. Plățile aferente operațiunilor cu Carduri vor fi reglementate exclusiv de prezentul Contract.

67. Toate înștiințările adresate de către Părți una alteia, corelate cu prezentul Contract, sunt expediate în formă scrisă sau electronică, semnate de persoanele autorizate. Înștiințarea este expediată prin poștă, cu serviciul de curieri, sau se înmânează personal destinatarului. Momentul de înștiințare se consideră data înmânării de fapt a înștiințării.

### XIV. ADRESA ȘI DATELE BANCARE ALE PĂRȚILOR

Beneficiar	Prestator	Minister
<b>Agenția de Guvernare Electronică</b>  Adresa poștală: mun. Chișinău, Str. Pușkin, 42 B Telefon: 022 82 00 26 Banca: M. Finantelor-Trezoreria de Stat Cod bancă: TREZMD2X IBAN: MD08TRPCCC518430B01113AA Cod fiscal: 1010600034203	<b>BC „Moldova-Agroindbank” S.A.</b>  Adresa poștală: mun. Chișinău, str. Constantin Tănase, nr. 9/1 Telefon: (022) 26 89 99 Banca: Banca Națională a Moldovei Cod bancă: NBMDMD2X Cont de decontare: 35213805 Cod fiscal: 1002600003778	<b>Ministerul Finanțelor</b>  Adresa poștală: mun. Chișinău, str. Constantin Tănase, nr. 7 Telefon: 022 26 25 23 Banca: M. Finantelor-Trezoreria de Stat Cod bancă: TREZMD2X IBAN: MD33TRPAAA222970B01344AB Cod fiscal: 1006601000037

### SEMNĂTURILE PĂRȚILOR



la Contractul nr. 3009 -44 din 28 mai 2019 privind prestarea serviciilor de încasare a plăților în contextul prestării serviciilor publice, colectării impozitelor, taxelor, amenzilor, majorărilor de întârziere (penalităților) și altor plăți la bugetul public național, precum și serviciilor prestate de persoane fizice și juridice de drept privat

## **REGULI**

### **pentru prestarea serviciilor de încasare/restituire a plăților**

#### **1. Scopul**

Scopul prezentelor Reguli este de a stabili cadrul funcțional de interacțiune dintre Prestator și Beneficiar în vederea prestării serviciilor de încasare/restituire a plăților cu utilizarea Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (în continuare – Serviciul MPay).

Prezentele Reguli sînt anexă la Contractul privind prestarea serviciilor de încasare/restituire a plăților în contextul prestării serviciilor publice, colectării impozitelor, taxelor, amenzilor, majorărilor de întârziere (penalităților) și altor plăți la bugetul public național, precum și serviciilor prestate de persoane fizice și juridice de drept privat, semnat între Părți, fiind parte integrantă a acestuia, și stabilesc procedurile de interacțiune între Părți, precum și responsabilitățile individuale ale Părților.

Conform Contractului-tip, Părțile sînt obligate să respecte și să aplice prezentele Reguli la prestarea Serviciului MPay.

#### **2. Desemnarea persoanelor responsabile**

Conform prezentului Contract, interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar în scopul prestării și obținerii serviciilor se face exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate.

Prestatorul va desemna una sau mai multe persoane responsabile de relația cu Beneficiarul. Prestatorul va informa prin scrisoare oficială Beneficiarul despre persoanele responsabile desemnate și va oferi informația de contact a acestora (numele, prenumele, funcția, numărul de telefon, e-mail etc.) în termen de cel mult 3 zile lucrătoare de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Beneficiarul va desemna una sau mai multe persoane responsabile de interacțiunea cu Prestatorul. Beneficiarul va informa prin scrisoare oficială Prestatorul, în termen de cel mult 3 zile lucrătoare, despre persoanele responsabile desemnate. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri. Suplimentar, în scopul oferirii suportului operațional la accesarea și utilizarea Serviciului MPay de către Prestator, în lista persoanelor responsabile ale Beneficiarului sînt incluse din oficiu persoanele din cadrul Serviciului suport clienți asigurat de Beneficiar. Modalitatea de interacțiune a Prestatorului cu Serviciul suport clienți este stabilită în prezentele Reguli.

#### **3. Serviciul MPay**

##### **3.1. Generalități**

Serviciul MPay este utilizat de prestatorii de servicii publice, organele de stat competente, persoane fizice și juridice de drept privat pentru a emite note de plată în formă electronică. Serviciul MPay este utilizat de prestatorii de servicii de plată pentru a accesa conturile de plată și a încasa de la plătitori mijloacele financiare conform acestora. Adicional, Serviciul MPay poate fi utilizat pentru restituirea plăților către plătitori.

Beneficiarul este responsabil de asigurarea bunei funcționări a Serviciului MPay, la nivelul stabilit în prezentele Reguli.

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

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

Serviciul MPay se consideră disponibil dacă:

- a) plătitorii pot achita plăți prin intermediul Prestatorului;
- b) Prestatorul poate accesa serviciul și utiliza funcționalitatea asigurată de Beneficiar.

Timpul de răspuns la interpelările Prestatorului și al 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 – orele de lucru).

Nivelul minim garantat de disponibilitate al sistemelor informaționale, calculat lunar, care asigură funcționalitatea instrumentelor de plată online ale Prestatorului, este de 99,0%.

Serviciile Prestatorului se consideră disponibile dacă:

- a) plătitorii pot achita plăți prin intermediul Prestatorului;
- b) Beneficiarul poate accesa instrumentele de plată online asigurate de Prestator.

Timpul de răspuns la interpelările Serviciului MPay către sistemele informaționale ale Prestatorului nu trebuie să fie mai mare de 5 secunde.

Perioada de disponibilitate pentru activități ce presupun intervenții din partea personalului Prestatorului (cum ar fi soluționarea unor incidente etc.) este identică cu orele de lucru ale Beneficiarului.

### 3.3 Nivelul de accesibilitate

Serviciul MPay poate fi accesat de Prestator prin intermediul sistemelor sale exclusiv prin canale securizate de acces. Este responsabilitatea Prestatorului să asigure conexiunea sa la sisteme și canale securizate în vederea accesării Serviciului MPay.

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

### 3.4. Continuitate și restabilire

Beneficiarul 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 componentelor hard aferente Serviciului MPay	Copia de rezervă sincronă pe dispozitiv de stocare, date de rezervă	TOR = 15 minute	MTR = 0 secunde
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 punctelor 1 și 2 din prezentul tabel	TOR = 2 ore	MTR = 15 minute
4.	Situații excepționale ce pot afecta disponibilitatea dată centrului 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

Prestatorul, la rândul său, va implementa proceduri de continuitate relevante, care să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității sistemelor informaționale integrate cu Serviciul MPay în situații de incident.

### 3.5. Lucrări de mentenanță

Pentru menținerea nivelului agreed al Serviciului MPay și al serviciilor Prestatorului, Părțile pot efectua lucrări de mentenanță. Tipul lucrărilor de mentenanță și angajamentele unei Părți privind notificarea celeilalte Părți, perioada și durata acestora sînt stabilite în tabelul 2.



Tabelul 2

Nr. d/o	Tipul lucrărilor de mentenanță	Notificare	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

### 3.6. Gestiunea incidentelor

#### 3.6.1. Clasificarea incidentelor

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

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strîns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse, pentru a minimiza impactul acestora asupra Serviciului. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident vor ține cont de regulile stabilite în prezentul 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 Părților.

Prioritatea de readresare 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		
		Înalt	Mediu	Jos
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul 4

#### Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere
<i>Înaltă</i>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;</li> <li>- există activități și operațiuni critice pentru afacerea Părților ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>- reacția imediată poate preveni riscurile legale majore și de securitate a informației</li> </ul>

<i>Medie</i>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;</li> <li>- există activități și operațiuni importante pentru activitatea Părților ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>- reacția operativă poate preveni riscurile legale moderate și de securitate a informației</li> </ul>
<i>Joasă</i>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp;</li> <li>- activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediate;</li> <li>- nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative</li> </ul>

Tabelul 5

### Matricea de evaluare a impactului incidentului

IMPACT	Descriere
<i>Înalt</i>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile-cheie ale părților sînt întrerupte;</li> <li>- incidentul este vizibil din exteriorul organizațiilor Părților și afectează utilizatorii externi, reputația și imaginea Părților;</li> <li>- există riscuri legale și financiare majore pentru părți;</li> <li>- au avut loc pierderi semnificative de informație critică din cadrul Serviciului MPay</li> </ul>
<i>Mediu</i>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Mediu” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile importante ale Părților sînt întrerupte sau activitățile-cheie sînt desfășurate cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi;</li> <li>- există riscuri legale și financiare semnificative pentru Părți;</li> <li>- au avut loc pierderi nesemnificative de informație din cadrul Serviciului MPay</li> </ul>
<i>Jos</i>	<p>Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile interne nesemnificative ale Părților sînt întrerupte sau activitățile importante se desfășoară cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat doar utilizatorii interni ai părților</li> </ul>

#### 3.6.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciului MPay este raportat de Prestator persoanelor desemnate ale Beneficiarului și invers. În toate cazurile de incident, modalitatea preferată de raportare a unui incident este prin intermediul SSD al Beneficiarului. Excepție face cazul cînd SSD nu este disponibil pentru persoanele responsabile ale Prestatorului. În acest caz, incidentul va fi raportat prin e-mail sau apel telefonic către persoanele responsabile desemnate de Beneficiar.

O Parte va reacționa la incidentele raportate de cealaltă Parte conform tabelului 6. Regulile se aplică pentru orele de lucru. În afara perioadei garantate, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Raportare incident
Critică	Timpul de reacție a Părții responsabile de soluționarea incidentului – imediat	80% în maximum 2 ore	Telefon
Înaltă	Timpul de reacție a Părții responsabile de soluționarea incidentului – 5 minute	80% în maximum 4 ore	SSD Telefon E-mail
Medie	Timpul de reacție a Părții responsabile de soluționarea incidentului – 4 ore	80% în maximum 8 ore	SSD E-mail
Joasă	Timpul de reacție a Părții responsabile de soluționarea incidentului – 24 ore	80% pînă la începutul următoarei zile de lucru	SSD E-mail
Neglijabilă	Timpul de reacție a Părții responsabile de soluționarea incidentului – 72 ore	Cel mai bun efort	SSD E-mail

Părțile vor oferi informații privind progresele făcute în soluționarea incidentului.

Un incident se consideră soluționat atunci cînd Serviciul MPay este restabilit, la nivelul prevăzut conform prezentelor Reguli. După soluționarea incidentului, Partea responsabilă de soluționarea incidentului va modifica statutul acestuia în cadrul SSD. Cealaltă Parte va fi informată despre acest fapt.

Părțile vor utiliza informația privind incidentele produse în scopul îmbunătățirii calității serviciilor aferente Serviciului MPay și neadmiterii renetării incidentelor.

### 3.6.3. Readresarea incidentelor

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

### 3.7. Documentația tehnică

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

Toată documentația tehnică elaborată de Beneficiar pentru Prestator este pusă la dispoziția Prestatorului prin intermediul persoanelor responsabile ale acestuia.

Beneficiarul va informa Prestatorul despre noile versiuni și modificările la documentația tehnică aferentă Serviciului MPay destinată Prestatorului cu cel puțin 30 zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective.

### 3.8. Mediul de test

Pentru efectuarea testărilor funcționale ale Serviciului MPay și integrarea sistemelor Prestatorului cu Serviciul MPay, Beneficiarul pune la dispoziția Prestatorului un mediu de test pentru Serviciul MPay. Mediul de test va putea fi utilizat de Prestator la discreția acestuia, exclusiv în scopul testării funcționării corecte a interfețelor între sistemele sale și Serviciul MPay.

Beneficiarul poate solicita Prestatorului să efectueze anumite teste în mediul de testare al Serviciului MPay (de exemplu, la implementarea modificărilor, la implementarea noilor servicii). Prestatorul este responsabil să participe la asemenea teste, conform planurilor de testare prezentate de Beneficiar.

Accesarea Serviciului MPay în mediul de testare se face cu autentificarea în baza certificatelor SSL (ale sistemelor Prestatorului 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 către Î.S. „Centrul de Telecomunicații Speciale”.

Obținerea și transmiterea certificatelor SSL către Beneficiar este responsabilitatea Prestatorului.

### **3.9. Implementarea modificărilor pentru Serviciul MPay**

Părțile pot implementa, în caz de necesitate, modificări de infrastructură sau funcționale aferente Serviciului MPay pe segmentele lor de competență.

În funcție de modificări, acestea pot necesita testare prealabilă implementării în mediul de producție.

Părțile vor coordona modificările de infrastructură și funcționale planificate și/sau executate, cu alocarea timpului suficient pentru implementare și testare.

Prestatorul este obligat să participe la testele inițiate de Beneficiar, conform planului de testare.

În cazul modificărilor majore, Beneficiarul poate solicita semnarea actelor testării de acceptanță de către Părți.

Prestatorul poate solicita suspendarea accesului său la Serviciul MPay în cazul în care nu este pregătit să acceseze Serviciul MPay după implementarea modificărilor de către Beneficiar.

## **4. Prestarea serviciilor de încasare plăților**

### **4.1. Conectarea la Serviciul MPay**

Pentru a putea accesa notele de plată emise de prestatorii de servicii publice și a încasa mijloacele financiare de la plătitori, Prestatorul trebuie să aibă acces la Serviciul MPay. În acest scop, Prestatorul urmează să asigure integrarea sistemelor sale cu Serviciul MPay, conform documentației tehnice puse la dispoziție de Beneficiar.

Ordinea de conectare a Prestatorului la Serviciul MPay este următoarea:

a) Prestatorul va transmite prin intermediul SSC certificatele SSL cu care se va autentifica la accesarea Serviciului MPay. Sînt necesare cel puțin 2 certificate SSL – unul pentru mediul de producție și altul pentru mediul de testare. Orice accesare a Serviciului MPay autorizată în baza certificatelor respective este exclusiv în responsabilitatea Prestatorului;

b) în termen de o zi lucrătoare de la data primirii certificatelor, Beneficiarul va acorda Prestatorului acces la mediul de testare;

c) Prestatorul va efectua testarea integrării sistemelor sale cu Serviciul MPay cît timp va considera de cuviință. Beneficiarul poate oferi suport Prestatorului în procesul de integrare și de testare;

d) după finalizarea integrării și testării pe partea Prestatorului, Părțile vor efectua de comun acord testarea de acceptanță a integrării sistemelor Prestatorului cu Serviciul MPay. Testarea de acceptanță se va face conform unui plan de testare pus la dispoziție de Beneficiar. În cazul susținerii cu succes a testării de acceptanță, părțile pot semna actul testării de acceptanță a Serviciului MPay. Prin semnarea actului testării de acceptanță fiecare Parte confirmă funcționarea corectă a Serviciului MPay la interacțiunea cu cealaltă Parte;

e) după semnarea actului testării de acceptanță, Prestatorul va transmite o cerere de acordare a accesului la mediul de producție al Serviciului MPay. Cererea trebuie să fie semnată (olograf sau digital) de către o persoană autorizată din partea Prestatorului;

f) după primirea și acceptarea cererii, Beneficiarul, în termen de o zi lucrătoare, va acorda Prestatorului acces la mediul de producție al Serviciului MPay;

g) din momentul primirii cererii de către Beneficiar, Prestatorul se consideră conectat la Serviciul MPay;

h) Beneficiarul va afișa pe portalul public al Serviciului MPay informația despre participarea Prestatorului la Serviciul MPay;

i) orice modificare în drepturile de acces ale Prestatorului la Serviciul MPay se face de Beneficiar în baza unei cereri semnate de către o persoană autorizată din partea Prestatorului.

### **4.2. Operarea Serviciului MPay și raportarea privind nivelul serviciilor**

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

a) Prestatorul va putea accesa Serviciului MPay în modul stabilit pentru a accesa note de plată înregistrate în Serviciul MPay;

- b) Prestatorul va putea accesa Serviciul MPay în modul stabilit pentru a indica faptul încasării/restituirii mijloacelor conform unei note de plată/confirmări electronice;
- c) Prestatorul va putea accesa Serviciul MPay în modul stabilit pentru obținerea rapoartelor de stare la conturile de plată electronice, pentru care a încasat/restituit plăți de la/ la plătitori.
- d) Funcțiile disponibile în cadrul Serviciului MPay pot fi în timp completate conform procedurilor stabilite la pct. 3.9 din prezentele Reguli.

#### **4.3. Vizualizarea și încasarea/restituirea mijloacelor financiare**

Prestatorul poate accesa notele de plată/confirmările disponibile în cadrul Serviciului MPay, după cum este descris în documentația tehnică pusă la dispoziție de Beneficiar. Informația respectivă poate fi vizualizată de către utilizatorii sistemelor respective (de ex. salariați, clienți, parteneri) în cadrul sistemelor deținute de Prestator.

Prestatorul poate efectua încasarea/restituirea mijloacelor financiare conform notelor de plată/confirmărilor prin intermediul sistemelor și produselor sale oferite clienților și partenerilor săi. În acest caz, Prestatorul va înregistra:

a) faptul încasării mijloacelor în cadrul Serviciului MPay în cel mult 5 minute din momentul finalizării operațiunii pentru Plătitor.

b) faptul restituirii mijloacelor în cadrul Serviciului MPay în cel mult 5 minute din momentul finalizării operațiunii pentru Plătitor: înregistrarea mijloacelor în contul de plăți sau eliberarea mijloacelor în numerar.

O notă de plată electronică se consideră irevocabil achitată/restituită de către plătitor în momentul înregistrării în cadrul Serviciului MPay de către Prestator a faptului executării plății, conform documentației tehnice. Prestatorul este exclusiv responsabil pentru încasarea/restituirea corectă a mijloacelor financiare de la/la Plătitori, conform notelor de plată/confirmărilor.

#### **4.4. Generarea rapoartelor de stare**

Prestatorul poate oricând obține din cadrul Serviciului MPay informația privind statutul activităților sale pentru ziua curentă, dar și pentru alte perioade de referință. Procedurile tehnice de interacțiune cu Serviciul MPay în acest scop sînt stabilite în documentația tehnică oferită de Beneficiar.

#### **4.5. Reconcilierea plății**

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 în ziua curentă, precum și în alte perioade anterioare, de către Prestator în cadrul Serviciului MPay, echivalentul căruia va fi debitat de Beneficiar în favoarea prestatorilor de servicii publice, organelor de stat competente, persoanelor fizice și juridice de drept privat;

c) informația despre volumul mijloacelor restituite în ziua curentă, precum și în alte perioade anterioare, de către Prestator în cadrul Serviciului MPay, echivalentul căruia va fi debitat de Beneficiar din contul persoanelor fizice și juridice de drept privat în favoarea Prestatorului.

Informația despre volumul serviciilor poate fi accesată doar de persoane autorizate ale Prestatorului.

La solicitarea Prestatorului, Beneficiarul va prezenta informația de conciliere exportată într-un format stabilit de Beneficiar.

Prestatorul va verifica informația de reconciliere și, în cazul identificării inconsistențelor, va informa imediat Beneficiarul. În scopul soluționării situațiilor apărute, Beneficiarul poate implica și prestatorii de servicii cu plată relevanți, 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 acesteia în regim ordinar. În cazul în care se ivesc divergențe între Părți, oricare dintre Părți poate solicita aplicarea regulilor stabilite la pct. 4.6 din prezentele Reguli.

#### **4.6. Soluționarea divergențelor**

Orice divergențe apărute între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strînsă conlucrare.

În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

a) Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. Fiecare Parte va delega cel puțin 2 persoane în grupul de lucru. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați inclusiv reprezentanți ai părților terțe: prestatori de servicii publice, organe de stat competente, persoane fizice și juridice de drept privat, Cancelaria de Stat, Banca Națională a Moldovei, părți subcontractante, experți independenți;

b) în caz de necesitate, Părțile vor pregăti probele electronice 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 ai părților convocați în grupul de lucru, rezultatele expertizelor probelor electronice existente;

d) concluzia grupului de lucru va fi fixată într-un proces-verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea Părților.

Identificarea unei soluții echitabile pentru Părți, în limitele angajamentelor asumate de către Părților, 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.

#### **4.7. Anularea plăților**

De regulă, plățile încasate/restituite prin Serviciul MPay nu se admit spre anulare. Anularea nu se admite inclusiv pentru a nu facilita scenariile de fraudare, prin care plătitorul avînd documentul de confirmare a plății, beneficiază de serviciu, după care solicită de la Prestator restituirea plății respective.

În calitate de excepție de la această regulă, Prestatorul poate solicita anularea (să nu respingă în SAPI) plăților interbancare efectuate prin Serviciul MPay, în următoarele cazuri:

3) erori tehnice evidente (dublări ale plăților, sume evident exagerate etc.);

4) inconsistență în mesajele de plată ca urmare a devierilor de la modelul operațional agreeat (de ex. lipsește confirmarea Prestatorului despre încasarea plății);

Anulările de plăți pot fi efectuate doar în perioada de pînă la lansarea procedurii de debitare, cu cel puțin 30 min în prealabil. La solicitarea anularilor de plăți încasate/restituite se va lua în considerație ordinea de clearing bancar în SAPI:

5) plățile încasate/restituite de la ora 24.00 pînă la ora 18.00, se debitează și transferă în conturile destinate, în aceeași zi în clearingul de la ora 18.30;

6) plățile încasate/restituite de la ora 18.01 pînă la ora 23.59, se debitează și transferă în conturile destinate, a doua zi în clearingul de la ora 14.30.

Pentru toate anulările de plată admise, Prestatorul prin persoanele sale responsabile va solicita acordul în scris al Beneficiarului cel puțin prin intermediul mesajelor electronice (prin email) expediate persoanei responsabile din partea Beneficiarului.

#### **4.8. Acceptanța și achitarea serviciilor**

Acceptanța și achitarea serviciilor se efectuează conform clauzelor stabilite în Contractul semnat între Părți, la care prezentele Reguli sînt anexate.

#### **4.9. Mecanismul de restituire a plăților**

Prestatorul va asigura restituirea mijloacelor financiare plătitorilor conform confirmărilor emise în cadrul Serviciului MPay.

Beneficiarul se va asigura că mijloacele financiare restituite în ziua curentă vor fi transferate în contul Prestatorului conform ordinii de clearing bancar în SAPI:

7) plățile restituite de la ora 24.00 pînă la ora 18.00, se debitează și transferă în conturile destinate, în aceeași zi în clearingul de la ora 18.30;

8) plățile restituite de la ora 18.01 pînă la ora 23.59, se debitează și transferă în conturile destinate, a doua zi în clearingul de la ora 14.30.

Excepție de la această regulă o pot constitui plățile în dispută, contestate de Prestator sau plătitor și alte cazuri atipice.

Plățile vor putea fi restituite după cum urmează:

a) pentru persoanele juridice (plătitori) restituirea plăților se efectuează doar la conturi de plată;

b) pentru persoanele fizice (plătitori):



- 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;
- Prestatorul va restitui plata plătitorului în persoană sau reprezentantului său legal.

Prestatorul va restitui plata după primirea confirmării de restituire a plății de la Serviciul MPay. Beneficiarul va compensa suma restituită plătitorului prin intermediul Serviciului MPay.

Mecanismul de restituire a plăților este aplicabil în cazul în care persoanele fizice și juridice de drept privat acceptă să restituie plățile prin intermediul Serviciului MPay.

#### 4.10 Raportarea privind serviciile prestate

Volumul serviciilor prestate va fi calculat de către Prestator în baza confirmărilor despre achitări/restituiți parvenite de la Prestator în cadrul Serviciului MPay.

Prestatorul va putea accesa informația cu privire la operațiunile sale efectuate în cadrul Serviciului MPay, ce va include și informația despre comisioanele ce urmează a fi achitate lunar Prestatorului.

Informația despre volumul serviciilor poate fi accesată doar de persoane autorizate ale Prestatorului.

Dacă Prestatorul va depista erori în calcularea comisioanelor, va sesiza Beneficiarul, Ministerul și se vor întreprinde măsuri de corectare a calculelor.

#### 5. Suspendarea sau sistarea serviciilor

În cazul suspendării sau sistării serviciilor conform condițiilor Contractului, Beneficiarul va retrage accesul Prestatorului la Serviciul MPay din data agreată de Părți, pentru perioada agreată de Părți.

#### 6. Securitatea informației

Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii proactive a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta Beneficiarul și Prestatorul.

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

Prestatorul este responsabil pentru utilizarea securizată a Serviciului MPay și pentru securitatea sistemelor sale ce accesează Serviciul.

În cazul unui incident de securitate a informației, partea ce a constatat incidentul va informa imediat celelalte părți. 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:

9) colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;

10) efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sisteme, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;

11) întocmirea proceselor-verbale privind efectuarea copiilor de rezervă, cu participarea a cel puțin 3 specialiști. Prezența reprezentanților celeilalte Părți este solicitată;

12) 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.

Beneficiar  
Eugeniu URSU,  
Director  
L. S.

Prestator  
MAB  
Serghei CEBOTARI,  
Președinte al Comitetului de  
Conducere  
L. S.

Minister  
Ion CHICU,  
Ministru

