

## CONTRACT Nr. 3009-597

### de achiziționare a Serviciilor de suport și întreținere tehnică a platformei Guvernamentale de Plăți Electronice (MPay)

Cod CPV: 72500000-0

28 februarie 2022

mun. Chișinău

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
„QSYSTEMS” S.R.L., reprezentată prin Administrator, <b>Andriy AYDOV</b> , care acționează în baza <i>Statutului</i> , denumită în continuare <i>Prestator</i> , înregistrată în Registrul de Stat cu nr.1002600023541, la data de 25.10.2001, pe de o parte,	<b>Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică”</b> , reprezentată prin Director, <b>Olga TUMURUC</b> , care acționează în baza <i>Statutului</i> , denumită în continuare <i>Beneficiar</i> , înregistrată în Registrul de Stat cu nr.1010600034203 la data de 30.09.2010, pe de altă parte,

ambii denumiți în continuare Părți, au încheiat prezentul Contract referitor la următoarele:

a. Achiziționarea **Serviciilor de suport și întreținere tehnică a platformei Guvernamentale de Plăți Electronice (MPay)**, denumite în continuare Servicii, conform *(denumirea bunului/serviciului)*

procedurii de achiziții publice de tip licitație deschisă nr. 21050209 din 18.02.2022, în baza deciziei grupului de lucru al Beneficiarului din 25.02.2022.

b. Următoarele documente vor fi considerate părți componente ale Contractului:

- Specificația tehnică a serviciilor (Anexa nr. 1);*
- Nivelul agreat de servicii (Anexa nr. 2);*
- Specificația de preț (Anexa nr. 3);*
- Actul de predare-primire a serviciilor (model în Anexa nr. 4).*

c. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.

d. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezentul contract să presteze Beneficiarului Serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

e. Beneficiarul se obligă prin prezentul contract să plătească Furnizorului/Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, prețul Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

#### 1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile conform Specificației tehnice a serviciilor (Anexa nr.1) și Nivelului agreat al serviciilor (Anexa nr. 2), care sunt parte integrantă a prezentului Contract.

- 1.2. Beneficiarul se obligă, la rîndul său, să achite și să recepționeze Serviciile prestate de Prestator.
- 1.3. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele indicate în Specificație și Nivelul agreat al serviciilor.
- 1.4. Termenul de garanție a Serviciilor este de 12 luni.

## **2. Termeni și condiții de livrare/prestare**

- 2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator din data de 01.03.2022 până la 28.02.2023.
- 2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:
  - 1) *Acte de predare-primire;*
  - 2) *Facturi fiscale electronice;*
- 2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.2 se vor prezenta Beneficiarului, după finalizarea fiecărei luni de raportare. Prestarea serviciilor se consideră încheiată în momentul în care sînt prezentate documentele de mai sus.

## **3. Prețul și condiții de plată**

- 3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat Specificația de preț (Anexa nr. 3) prezentului Contract.
- 3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: **1 599 840,00 (un million cinci sute nouăzeci și nouă mii opt sute patruzeci, 00 bani) lei MD.**
- 3.3. Achitarea plăților pentru Serviciile prestate se va efectua, *lunar*, în lei moldovenești și constituie: *133 320,00 (una sută treizeci și trei mii trei sute douăzeci, 00 bani) lei MD*, inclusiv TVA
- 3.4. Metoda și condițiile de plată de către Cumpărător vor fi: *în decurs de 30 de zile din ziua semnării Actelor de predare-primire și a Facturilor fiscale.*
- 3.5. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul de decontare al Prestatorului indicat în prezentul Contract.

## **4. Condiții de predare-primire**

- 4.1. Serviciile se consideră predate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă:
  - a) cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Lista serviciilor relatate în Specificația tehnică la Contract și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;
  - b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificația tehnică a serviciilor (Anexa nr.1) și Nivelul agreat al serviciilor (Anexa nr. 2);
- 4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului factura fiscală electronică odată cu prestarea Serviciilor, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 10.4.

## **5. Standarde**

- 5.1. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele prezentate de către prestator în propunerea sa tehnică.

## **6. Obligațiile părților**

- 6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:
  - a) să presteze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
  - b) să asigure Nivelul agreat al serviciilor, prevăzut în Anexa nr. 2 a prezentului Contract;

- c) să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 10 zile, prin email, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;
  - d) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
  - e) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de pînă la recepționarea lor de către Beneficiar;
  - f) să respecte reglementările interne de securitate cibernetică ale Beneficiarului;
  - g) să furnizeze Beneficiarului informația privind monitorizarea continuă a calității serviciilor prevăzute în prezentul Contract.
- 6.2. În baza prezentului Contract, Prestatorul are dreptul:
- a) să încaseze, în termenii și condițiile stabilite, remunerarea pentru serviciile prestate;
  - b) să solicite și să primească de la Beneficiar informațiile necesare pentru îndeplinirea prezentului Contract;
  - c) datorită faptului că Prestatorul este autorul și proprietarul drepturilor exclusive asupra softului Platformei, Prestatorul are dreptul să ofere, să participe la grupuri de lucru și la alte activități, care vizează dezvoltarea și îmbunătățirea MPay din cont propriu. În caz de acord reciproc, părțile pot încheia acorduri suplimentare cu scopul dezvoltării MPay.
- 6.3. În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:
- a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
  - b) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectînd modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.
- 6.4. În baza prezentului Contract, Beneficiarul are dreptul:
- a) de a monitoriza continuu calitatea serviciilor furnizate prin semnarea actelor de predare-primire;
  - b) să efectueze audit la Prestator dacă au fost notificate nonconformități critice aferente executării prezentului Contract.

## **7. Circumstanțe care justifică neexecutarea obligațiilor contractuale**

- 7.1. În afară de alte cazuri prevăzute de lege, neexecutarea obligației este justificată în măsura în care partea care invocă neexecutarea demonstrează una din următoarele circumstanțe:
- a) ea se datorează unui impediment prevăzut la pct. 7.2. al prezentului contract;
  - b) cealaltă parte contractuală a cauzat neexecutarea obligației pentru prima parte, inclusiv prin întârziere sau prin faptul că prima a suspendat executarea obligației în temeiul art.914 Cod Civil al Republicii Moldova.
- 7.2. Neexecutarea obligației de către o parte este justificată dacă ea se datorează unui impediment în afara controlului acesteia și dacă părții nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia.
- 7.3. În cazul în care obligația a apărut dintr-un contract sau alt act juridic, neexecutarea nu este justificată dacă partea care invocă neexecutarea ar fi putut în mod rezonabil să ia în considerare impedimentul la data încheierii.
- 7.4. În cazul în care impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existenței impedimentului. Totuși, dacă întârzierea capătă trăsăturile neexecutării esențiale, cealaltă parte poate să recurgă la mijloacele juridice de apărare întemeiate pe o asemenea neexecutare.
- 7.5. În cazul în care impedimentul justificator este permanent, obligația se stinge. Obligația corelativă de asemenea se stinge. În cazul obligațiilor contractuale, efectele restitutive ale acestei stingeri sînt reglementate prin dispozițiile art.926-932 Cod Civil al Republicii Moldova, care se aplică în mod corespunzător.

- 7.6. Partea care invocă neexecutarea are obligația de a asigura ca cealaltă parte să primească o notificare despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa, într-un termen rezonabil după ce prima parte a cunoscut sau trebuia să cunoască aceste circumstanțe. Partea Informată despre neexecutare are dreptul la despăgubiri pentru orice prejudiciu rezultat din neprimirea respectivei notificări.
- 7.7. Impedimentul justificator nu exonerează partea care invocă neexecutarea de plata despăgubirilor dacă impedimentul a apărut după neexecutarea obligației, cu excepția cazului când cealaltă parte nu ar fi putut, oricum, din cauza impedimentului, să beneficieze de executarea obligației.

## **8. Rezoluțiunea**

- 8.1. Rezoluțiunea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.
- 8.2. Contractul poate fi rezolvit în mod unilateral de către:
- a) Cumpărător/Beneficiar în caz de refuz al Furnizorului/Prestatorului de a livra/presta Bunurile/Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
  - b) Cumpărător/Beneficiar în caz de nerespectare de către Furnizor/Prestator a termenelor de livrare/prestare stabilite;
  - c) Furnizor/Prestator în caz de nerespectare de către Cumpărător/Beneficiar a termenelor de plată a Bunurilor/Serviciilor;
  - d) Furnizor/Prestator sau Cumpărător/Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.
- 8.3 Cumpărător/Beneficiar are dreptul de a rezolvi unilateral contractul în perioada de valabilitate a acestuia în una dintre următoarele situații:
- a) contractantul se afla, la momentul atribuirii lui, în una dintre situațiile care ar fi determinat excluderea sa din procedura de atribuire potrivit art. 19 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
  - b) contractul a făcut obiectul unei modificări substanțiale care necesita o nouă procedură de achiziție publică în conformitate cu art. 76 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
  - c) contractul nu ar fi trebuit să fie atribuit contractantului respectiv, avînd în vedere o încălcare gravă a obligațiilor ce rezultă din Legea nr.131/2015 privind achizițiile publice și/sau tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, care a fost constatată printr-o decizie a unei instanțe judecătorești naționale sau, după caz, internaționale.
- 8.4. Partea inițitoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.
- 8.5. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare va iniția rezoluțiunea.

## **9. Reclamații**

- 9.1. . Reclamațiile privind cantitatea Serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.
- 9.2. Pretențiile privind calitatea Serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului în termen de 30 zile de la depistarea deficiențelor de calitate.
- 9.3. Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 15 zile de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.
- 9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 30 zile, să presteze suplimentar Beneficiarului cantitatea neprestată de servicii, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.
- 9.5. Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea Serviciilor în limitele stabilite, inclusiv pentru viciile ascunse.

9.6. În cazul devierii de la calitatea confirmată prin certificatul de calitate întocmit de organizația independentă neutră sau autorizată în acest sens, cheltuielile pentru staționare sau întârziere sînt suportate de partea vinovată.

## **10. Sancțiuni**

10.1. Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Beneficiar este garanție bancară, în cuantum de 5% din valoarea contractului.

10.2. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a contractului, în cazul în care ea a fost constituită în conformitate cu prevederile punctului 10.1., în caz contrar Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 5 % din suma totală a contractului.

10.3. Pentru nerespectarea nivelului de disponibilitate minim pentru luna de raportare Beneficiarul este în drept să aplice penalitățile prevăzute în pct. 1.1.9 din Nivelul agreat al serviciilor (Anexa nr. 2).

10.4. Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 1% din suma totală a prezentului contract.

10.5. Suma penalității calculate Furnizorului/Prestatorului conform prezentului Contract poate fi dedusă (reținută) de către Cumpărător/Beneficiar din suma plății pentru Bunurile/Serviciile livrate/prestate.

## **11. Drepturi de proprietate intelectuală**

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul împotriva oricărui:

- a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate, și
- b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Contractului.

## **12. Dispoziții finale**

12.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform legislației Republicii Moldova.

12.2. De la data semnării prezentului Contract, toate negocierile purtate și documentele perfectate anterior își pierd valabilitatea.

12.3. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin act adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sînt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

12.4. Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul în scris al celeilalte părți.

12.5. Prezentul Contract este întocmit în limba de stat a Republicii Moldova, cîte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.

12.6. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării de către părțile contractuale, fiind *valabil până la 31.12.2023*.

12.7. Prezentul contract reprezintă acordul de voință al ambelor părți și se consideră semnat la data aplicării ultimei semnături de către una din părți.

12.8. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

### 13. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

#### Prestatorul de servicii

**„QSYSTEMS” S.R.L.**

Adresa poștală:  
Republica Moldova, MD-2001, mun.Chișinău,  
bd. Ștefan cel Mare și Sfint nr. 73/1  
Telefon: 022 838 425  
Cod fiscal: 1002600023541  
Banca: BC “Moldindconbank” SA, fil. Centru  
Cod: MOLDMD2X309  
IBAN: MD86ML000000002224309466

#### Beneficiarul

**Instituția Publică „Agenția de Guvernare  
Electronică”**

Adresa poștală:  
MD 2012, mun.Chișinău,  
bul.Ștefan cel Mare și Sfint nr.134  
Telefon: 079888367, 079020266  
IBAN: MD53TRPCCC518430A01113AA  
Banca: TREZMD2X  
MF TR Chișinău – Bugetul de Stat  
Cod fiscal: 1010600034203

### SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

#### Prestatorul de servicii

**Andriy AYDOV, Administrator**

#### Beneficiarul

**Olga TUMURUC, Director**

### Specificații tehnice

Numărul procedurii de achiziție 21050209 din 18.02.2022

Obiectul achiziției: *Servicii de suport și întreținere tehnică a platformei Guvernamentale de Plăți Electronice*

Cod CPV	Denumirea serviciilor	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5
<b>Lotul nr. 1: Servicii de gestionare informatică</b>				
72500000-0	Servicii de suport și întreținere tehnică a platformei Guvernamentale de Plăți Electronice	Conform anexei nr.22 al documentației	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oferirea suportului la instalarea/reinstalarea sistemului și a modulelor acestuia conform documentației tehnice;</li> <li>2. Oferirea suportului la actualizarea documentației tehnice;</li> <li>3. Oferirea consultațiilor (instruirilor) de specialitate beneficiarului în exploatarea sistemului;</li> <li>4. Oferirea suportului în instalarea și configurarea aplicațiilor adiționale necesare pentru rularea sistemului;</li> <li>5. Oferirea suportului de aplicare a înnoirilor pentru aplicații de sistem;</li> <li>6. Prezentarea propunerilor de modernizare a aplicațiilor de sistem, sistemelor și serviciilor, precum și bazelor de date;</li> <li>7. Asigurarea asistenței tehnice necesare consumului de date (inclusiv cele publice) din MPay;</li> <li>8. Oferirea suportului la schimbul de date informațional între participanții Mpay doar în baza certificatelor cheii publice emise de către beneficiar, precum și monitorizarea valabilității acestora;</li> </ol>	

		<p>9. Oferirea suportului în asigurarea securității sistemului și confidențialității datelor pentru Serviciul MPay;</p> <p>10. Întreprinderea acțiunilor de prevenire și de corecție pentru funcționarea stabilă a sistemului;</p> <p>11. Oferirea suportului la soluționarea incidentelor și solicitărilor, iar în cazul incidentelor în perioada 24x7;</p> <p>12. Analiza problemelor și propunerilor raportate;</p> <p>13. Înlăturarea operativă a erorilor de date;</p> <p>14. Consultarea și acordarea suportului tehnic necesar participanților noi care se conectează prin API la serviciul MPay;</p> <p>15. Oferirea suportului la facilitarea reconcilierii datelor și soluționării divergențelor cu participarea PS, DP și altor servicii și PP;</p> <p>16. Oferirea suportului la furnizarea mecanismelor de formare, prezentare a rapoartelor și a descifrărilor adiționale solicitate referitor la notele de plata, operațiunilor și a logurilor, aferente rapoartelor existente;</p> <p>17. Oferirea suportului în gestionarea participanților sistemului (PS, DP, PP, BNM, MF);</p> <p>18. Configurarea serviciilor și sub serviciilor noi;</p> <p>19. Înregistrarea noilor PP și PS, DP;</p> <p>20. Înregistrarea certificatelor digitale;</p> <p>21. Configurarea rechizitelor de acces la PP și PS, DP, Beneficiar, etc.;</p> <p>22. Crearea conturilor de acces pentru operarea tranzacțiilor;</p> <p>23. Crearea conturilor de acces pentru vizionarea rapoartelor;</p> <p>24. Setarea conturilor pentru debitarea plăților.</p> <p>25. Oferirea suportului la redebitarea pachetelor și plăților la solicitare;</p> <p>26. Oferirea suportului la suspendarea/restabilirea operațiunilor de debitare a pachetelor și plăților la solicitare;</p> <p>27. Oferirea suportului la generarea rapoartelor cu PS, DP și PP și validarea datelor cu privire la tranzacțiile aferente;</p> <p>28. Oferirea suportului la restabilirea plății din statut anulat;</p> <p>29. Oferirea suportului la blocarea / repornirea debitării de plăți pentru un anumit prestator/cont;</p> <p>30. Oferirea suportului Beneficiarului la soluționarea reclamațiilor și divergențelor parvenite din partea utilizatorilor finali și terților beneficiari ai serviciilor în cadrul MPay.</p> <p><b>Standarde de referință:</b> Standarde internaționale aplicabile si în Republica Moldova.</p>	
--	--	--	--



## Nivelul Agreat de Servicii

### 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).

*Poseorul 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 încasare și restituire a plăților către prestatorii de servicii cu plată și servicii de distribuire a plăților către distribuitorii de plăți.

*Administrator tehnic* – I.P. Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică (STISC). STISC este responsabilă de administrarea tehnică și menținerea serviciului MPay, în conformitate cu prevederile Regulamentului privind administrarea tehnică și menținerea resurselor și sistemelor informaționale de stat, aprobat prin HG nr. 414/2018 cu privire la măsurile de consolidare a centrelor de date în sectorul public și de raționalizare a administrării sistemelor informaționale de stat.

*Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice (MPay), denumit și Serviciul MPay* - componentă a platformei tehnologice guvernamentale comune, prin intermediul căreia este posibilă încasare, restituirea și distribuirea plăților.

*Participant mandatat* – Ministerul Finanțelor, împuternicit în sistemul automatizat de plăți interbancare (în continuare – SAPI) de către prestatorii de servicii de plată licențiați conform Legii nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică (în calitate de participanți în SAPI) privind debitarea și/sau creditarea conturilor de decontare ale acestora deschise în SAPI, cu valoarea pachetelor de plăți încasate/distribuite/restituite prin serviciul MPay.

*Prestator de servicii cu plată* – persoanele juridice de drept public și persoanele juridice de drept privat care prestează servicii cu plată. Sunt asimilate prestatorilor de servicii cu plată, în sensul prezentului Regulament, autoritățile/instituțiile publice împuternicite în temeiul legii să asigure colectarea impozitelor, taxelor, amenzilor, majorărilor de întârziere (penalităților) și altor plăți în CUT.

---

*Prestator de servicii de plăți* – se consideră astfel cum sunt determinați în conformitate cu cadrul normativ în domeniul serviciilor de plată și monedei electronice. Prestatorul de servicii de plată (de obicei bănci, Poșta Moldovei, prestatorii de terminale cash-in, monedă electronică) este responsabilă de încasarea sau distribuirea plăților, utilizând infrastructura proprie și cu informarea MPay.

*Distribuitor de plăți* – persoanele juridice de drept public în cadrul procesului de distribuire a prestațiilor sociale și altor plăți efectuate de la bugetele componente ale bugetului public național, precum și în cadrul plăților spre restituire din CUT și din conturile instituțiilor publice la autogestiune către persoanele fizice, cu excepția plăților salariale;

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

*notă de plată* – document (date) în formă electronică emis de serviciul MPay în baza informației primare oferite de prestatorul de servicii cu plată, în temeiul căruia poate fi încasată plata pentru serviciile cu plată solicitate;

*Rețeaua Telecomunicațională 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;

### **1.1.2. Abrevieri**

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

*BNM* – Banca Națională a Moldovei;

*MF* – Ministerul Finanțelor;

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

*PP* – Prestator de servicii de plată;

*PS* – Prestator de servicii cu plată;

*DP* – Distribuitor de plăți;

*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 încasarea, restituirea și distribuirea plăților. 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:

*AGE (Posesorul MPay)*

*MF (Participantul mandatat)*

*Prestatorul de servicii cu plată*

*Distribuitorul de plăți*

*Prestator de servicii de plăți*

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

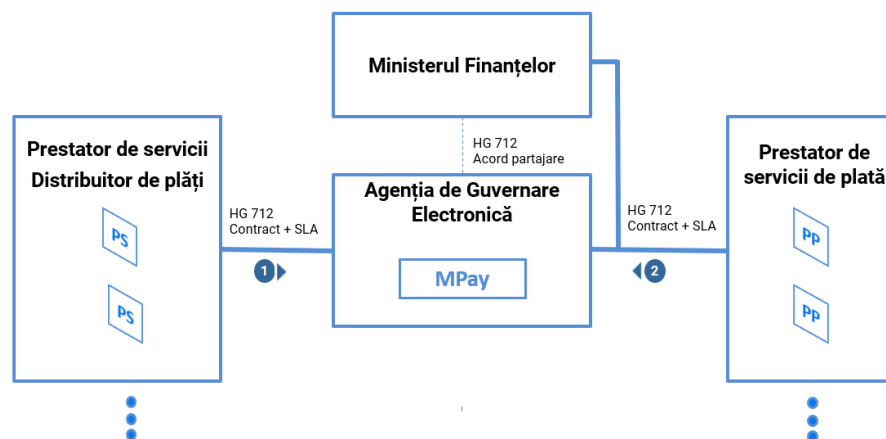


Fig.1. Cadrul instituțional al infrastructurii guvernamentale de plăți electronice.

### Informațional și Financiar:

Fluxurile financiare din cadrul Serviciului MPay cuprind operațiunile de mișcare a mijloacelor financiare prin toate etapele tehnologice până ce aceste mijloace se înregistrează în conturile de destinație.

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, restituirea sau distribuirea plăților. Ulterior, serviciul MPay informează PS sau DP despre efectuarea plății 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 PP conform cuantumului comisioanelor aprobate, precum și în scopuri analitice.

În figura 2 este prezentat fluxurile financiare și informaționale pentru încasare plăților prin Serviciul Governamental de Plăți Electronice MPay.

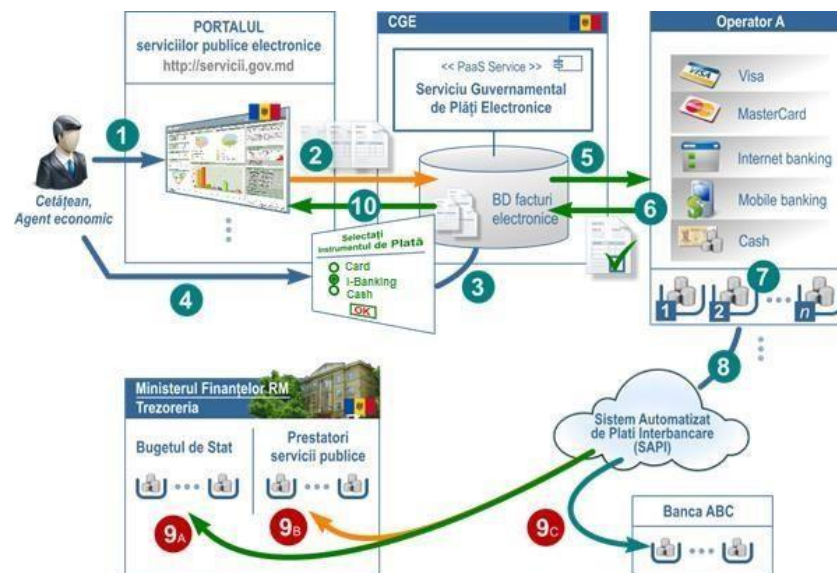


Fig.2. Fluxurile financiare și informaționale pentru încasarea plăților prin serviciul MPay.

În figura 3 este prezentat fluxurile financiare și informaționale pentru restituirea plăților prin Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice MPay.

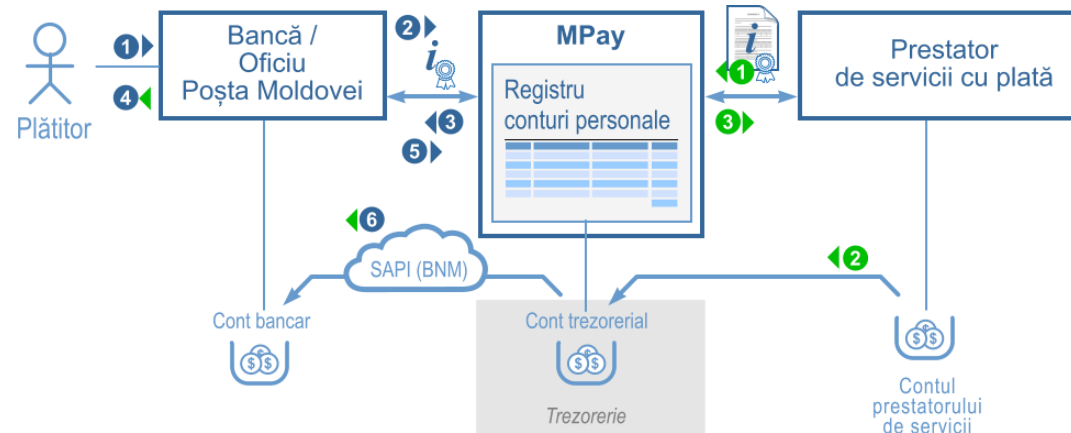


Fig.3. Fluxurile financiare și informaționale pentru restituirea plăților prin serviciul MPay.

În figura 4 este prezentat fluxurile financiare și informaționale pentru distribuirea plăților prin Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice MPay.

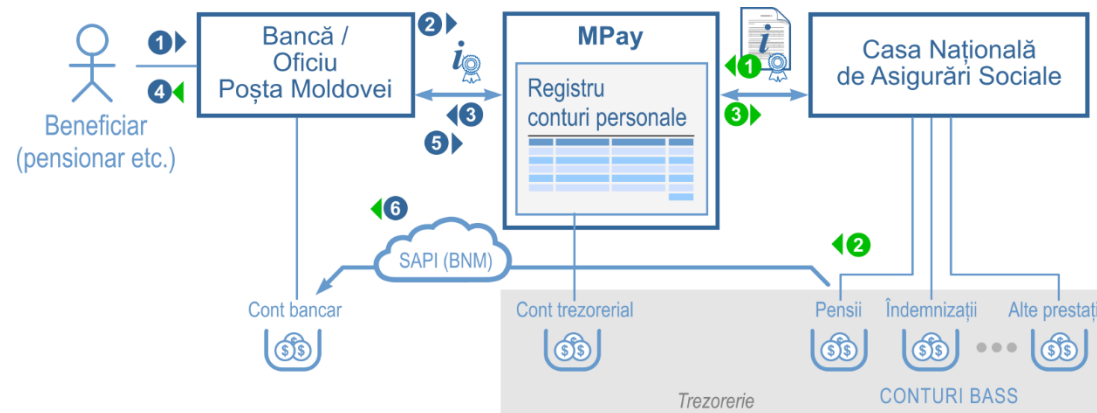


Fig.4. Fluxurile financiare și informaționale pentru distribuirea plăților prin serviciul MPay.

---

#### **1.1.4. Obiective**

Obiectivul constă în achiziția serviciilor de suport și întreținere tehnică a platformei Guvernamentale de Plăți Electronice (în continuare numite Servicii). Conform cerințelor Prestatorul urmează să asigure prestarea către Beneficiar a serviciilor în anexa 1.

#### **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 AGE.

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 AGE, 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. 712/2020 cu privire la serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay).

#### **1.1.7. Confidențialitate**

În sensul prevederilor prezentului contract, în cadrul MPay sunt operate date:

- a) cu caracter personal;
  - b) ce constituie secret comercial;
  - c) ce constituie secret fiscal;
  - d) 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 propria inițiativă, în cazul în care se adeverește 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 (01.03.2022-28.02.2023).

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 Beneficiarului o penalitate calculată, conform tabelului nr. 1, în cazul în care nerespectarea ține de prestarea serviciilor.

Tabel nr. 1

<b>Disponibilitatea sistemului</b>	<b>% de penalitate din costul lunar al serviciilor</b>
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.

## 1.2 Specificațiile serviciilor achiziționate

Cerințele privind serviciile de suport și întreținere tehnică pentru serviciul MPay a componentei de back-office sunt prevăzute în Specificația tehnică din anexa 1 la Contract. Prestatorul va interacționa cu Administratorul tehnic (STISC) și va îndeplini toate dispozițiile acestuia în scopul asigurării suportului și întreținerii tehnice a serviciului MPay – componenta de back-office. Interacțiunea se va asigura prin echipele de suport desemnate de părți.

## 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

*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.

*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.

## 2.4. 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 Serviciul 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.

## 2.5. Continuitate și restabilire

Prestatorul va consulta AGE 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 15minute, 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 Serviciul 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 noilor servicii cu plata, precum și a integrării noilor instrumente și modalități de plată ale prestatorilor de servicii de plată, pe platforma oferită de AGE.

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 apărute 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 PS, DP 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: Solicități - 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 și STISC.

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 va întreprinde 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:

<b>Prioritate</b>	<b>Descriere</b>	<b>TR</b>	<b>TS</b>	<b>Forma de raportare</b>
<b><i>Critică</i></b>	În cazul producerii unui incident ce a dus la indisponibilitatea Serviciului MPay pentru majoritatea utilizatorilor serviciului.	2 min	15 min	Telefon, Email, Servicedesk
<b><i>Înaltă</i></b>	În cazul producerii unui incident ce a dus la indisponibilitatea Serviciului MPay pentru un număr mic de utilizatori. În cazul în care există riscuri majore ce pot duce la compromiterea securității Serviciului MPay.	10 min	2 ore	Telefon, Email, Servicedesk
<b><i>Medie</i></b>	În cazul producerii unor evenimente ce pot duce la indisponibilitatea Serviciului MPay sau la realizarea riscurilor de securitate. În cazul necesității conectării de noi participanți la Serviciul MPay.	2 ore	Cel mai bun efort.	Email, Servicedesk
<b><i>Joasă</i></b>	Orice altă solicitare de suport.	2 zile	Cel mai bun efort.	Email, Servicedesk

Toate solicitările de suport (solicitări) 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><i>Critică</i></b>	În cazul apariției unei necesități operaționale care poate duce la imposibilitatea încasărilor, confirmărilor plăților, debitărilor 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><i>Înaltă</i></b>	În cazul apariției unei necesități operaționale, care poate duce la imposibilitatea încasărilor, confirmărilor plăților, debitărilor sau a altor operațiuni care afectează un număr mic de plăți și sau PP/PSP ai Serviciului MPay. În cazul în care există riscuri majore ce pot duce la stoparea sau la imposibilitatea efectuării unor plăți(debitări) prin Serviciul MPay.	15 min	2 ore	Telefon, Email, Service-desk
<b><i>Medie</i></b>	În cazul necesității conectării de noi participanți la Serviciul MPay. Alte solicitări operaționale necesare închiderii zilei operaționale. Această prioritate este aplicabilă doar în cazurile în care timpul limită de executare a acestora nu va afecta închiderea zilei operaționale (SAPI, TREZORERIE).	2 ore	6 ore	Email, Service-desk
<b><i>Joasă</i></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, cresc 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, cresc 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 cresc sau nu vor crește în timp;</li> <li>– nu există activități și operațiuni afectate care trebuie efectuate imediat;</li> <li>– nu există riscuri semnificative legale și de securitate a informației.</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 sau 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 fi 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 fi 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 critica.

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 Categorizare Prioritizare Diagnostică inițială Readresare (după caz) Investigare și diagnostică completă Rezolvare și restabilire Închidere
Procedurile de prestare a serviciilor de suport de executare a solicitărilor	Înregistrare a informațiilor despre solicitare Categorizare Sursa Prioritizare Readresare (după caz) Executare Închidere
Procedurile de prestare a serviciilor de operare	Înregistrare a lucrărilor neplanificate 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 siteului Service Desk al Prestatorului.

Procesul implementării modificărilor prevede următoarele etape:

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 scopul 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 suport și întreținere tehnică a Serviciului MPay la nivelul agreat între părți;
- Obținerea certitudinii rezonabile precum că Planul de gestiune a riscurilor 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 a riscurilor.

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 applicative aferente Serviciului MPaya 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 termeni rezonabili.

### Specificații de preț

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 5,6,7,8 și 11 la necesitate, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1,2,3,4,9,10]										
Numărul procedurii de achiziție 21050209 din 18.02.2022										
Obiectul de achiziției: <i>Servicii de suport și întreținere tehnică a platformei Guvernamentale de Plăți Electronice</i>										
Cod CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare/prestare	Clasificație bugetară (IBAN)	Discount %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	<b>Bunuri/servicii</b>									
<b>Lotul nr. 1: Servicii de gestionare informatică</b>										
72510000-3	Servicii de suport și întreținere tehnică a platformei Guvernamentale de Plăți Electronice	luni	12	111 100,00	133 320,00	1 333 200,00	1 599 840,00	01.03.2022-28.02.2023	IBAN: MD53TRPCCC518430A01113AA	
	<b>TOTAL</b>									