

DECLARAȚIE
privind acordarea garanției asupra Platformei MPay

Către IP “Agenția de Guvernare Electronică”, Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Pușkin,
 42 B, MD-2012

Stimați domni,

Ne angajăm să oferim garanția asupra serviciilor prestate in cadrul mentenanței adaptive a Platformei MPay, care acoperă înlăturarea defectelor depistate, pentru o perioada de 12 luni din data prestării respectivelor servicii conform actului de predare-primire.

Nivelul minim pentru garanția acordata (SLA) va fi următorul:

1. Va fi oferit un Sistem de Service Desk, accesibil pentru Beneficiar, pentru înregistrarea defectelor depistate. Va fi disponibilă efectuarea unui apel telefonic la numerele de telefon de suport. Modalitatea de contactare a Serviciului suport al companiei va fi selectată de Beneficiar. Solicitățile vor fi preluate in zilele lucrătoare in perioada 09:00 – 18:00. Acestea vor fi executate în conformitate cu criticitatea și prioritatea acestora.
2. Un defect este orice abatere de la funcționarea descrisa in solicitarea de executare a serviciilor de mentenanța adaptiva.
3. Prioritatea de înlăturare a defectelor este setata ca ordinara, cu excepția cazurilor când se creează un incident in lucrul Platformei MPay. Daca este necesar de a înlătura un defect care creează incidente, se stabilește prioritate incidentului:

Gradul de urgenta al incidentului	Nivelul impactului incidentului		
	Înalt	Mediu	Redus
Înalt	Critic	Înalt	Mediu
Mediu	Înalt	Mediu	Ordinar
Redus	Mediu	Ordinar	Ordinar

Evaluarea urgenței incidentului

Gradul de urgență	Descrierea gradului de urgență
-------------------	--------------------------------

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

Evaluarea impactului incidentului

Nivelul impactului	Descrierea nivelului impactului
Înalt	<p>Un incident/solicitare este calificat (ă) ca având nivelul impactului <i>Înalt</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> – activitățile-cheie ale Beneficiarului sunt sau vor fi întrerupte; – incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatorii externi, reputația și imaginea Beneficiarului; – există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar; – s-au produs sau se vor produce pierderi semnificative de informație foarte importantă din sistemele Beneficiarului.

Mediu	<p>Un incident/solicitare este calificat ca având nivelul impactului <i>Mediu</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> – activitățile importante ale Beneficiarului sunt sau vor fi întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; – incidentul a afectat o parte din utilizatorii interni și un număr ne semnificativ de utilizatori externi; – există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar; – s-au produs sau se vor produce pierderi ne semnificative de informație din sistemele Beneficiarului.
Redus	<p>Un incident/solicitare este calificat ca având nivelul impactului <i>Redus</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> – activitățile interne ne semnificative ale Beneficiarului sunt sau vor fi întrerupte sau activitățile importante se desfășoară cu dificultate; – incidentul a afectat doar o parte din utilizatorii interni ai Beneficiarului.

4. În dependența de prioritatea incidentului, setată de către Beneficiar, timpul de reacție (TR - este timpul în care noi vom reacționa la un incident, vom diagnostica situația și vom stabili acțiunile necesare a fi întreprinse pentru soluționare) și timpul obiectiv pentru soluționare (TS - este timpul în care se așteaptă ca noi să întreprindem acțiunile în zona noastră de responsabilitate în vederea soluționării incidentelor) se vor încadra în următoarele limite:

Prioritate	Descriere	TR	TS	Forma de raportare
Critică	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	30 min	1 zi	Telefon, Email, Service-desk
Înaltă	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.	1 ora	2 zile	Telefon, Email, Service-desk

Mediu	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).	4 ore	4 zile	Email, Service-desk
Ordinar	Orice alt defect	2 zile	10 zile	Email, Service-desk

Data completării 31.03.2023

Cu stimă,
Andriy Aydov
Director "QSYSTEMS S.R.L."