

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 în cadrul mentenanței adaptive a Platformei MPay, care acopera înlăturarea defectelor depistate, pentru o perioadă de 12 luni din data prestării respectivelor servicii conform contractului.

Nivelul minim pentru garanția acordată (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.
Solicitarile vor fi preluate în zilele lucrătoare în 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 descrisă în solicitarea de executare a serviciilor de mentenanță adaptivă.
3. Prioritatea de înlăturare a defectelor este setată ca ordinară, cu excepția cazurilor când se creează un incident în lucrul Platformei MPay. Dacă este necesar de a înlătura un defect care creează incidente, se stabilește prioritatea incidentului:

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

Evaluarea urgenței incidentului

Gradul de urgență	Descrierea gradului de urgență
Înalt	Un incident/solicitare este calificată ca avînd gradul de urgență <i>Înalt</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: – 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	Un incident/solicitare este calificată ca avînd gradul de urgență <i>Mediu</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: – 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	Un incident/solicitare este calificată ca avînd gradul de urgență <i>Redus</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: – 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	Un incident/solicitare este calificat (ă) ca avînd nivelul impactului <i>Înalt</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: – activitățile-cheie ale Beneficiarului sînt 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	Un incident/solicitare este calificat ca avînd nivelul impactului <i>Mediu</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: – activitățile importante ale Beneficiarului sînt sau vor fi întrerupte sau activitățile cheie sînt desfășurate cu dificultate; – incidentul a afectat o parte din utilizatorii interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; – există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar; – s-au produs sau se vor produce pierderi nesemnificative de informație din sistemele Beneficiarului.
Redus	Un incident/solicitare este calificat ca avînd nivelul impactului <i>Redus</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: – activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sînt sau vor 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
<i>Critică</i>	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	4 ore	Telefon, Email, Service-desk
<i>Înaltă</i>	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	1 zi	Telefon, Email, Service-desk

Medie	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	2 zile	Email, Service-desk
Ordinara	Orice alt defect	2 zile	5 zile	Email, Service-desk

Data completării 11.05.2023

Semnat: _____

Nume: Aydov Andriy

Funcția în cadrul firmei: Director

Denumirea firmei: “QSYSTEMS” S.R.L.