

**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 mentenantei adaptive a Platformei MPay, care acopera inlaturarea defectelor depistate, pentru o perioada de 12 luni din data prestarii respectivelor servicii conform contractului.

Nivelul minim pentru garantia acordata (SLA) va fi urmatorul:

1. Va fi oferit un Sistem de Service Desk, accesibil pentru Beneficiar, pentru inregistrarea defectelor depistate. Va fi disponibila 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 in zilele lucratoare 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 functionarea descrisa in solicitarea de executare a serviciilor de mentenanta adaptiva.
3. Prioritatea de inlaturare a defectelor este setata ca ordinara, cu exceptia cazurilor cind se creaza un incident in lucrul Platformei MPay. Daca este necesar de a inlatura un defect care creaza incidente, se stabileste prioritatea incidentului:

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

### Evaluarea urgenței incidentului

| 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>                                                                 |

### 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 nesemnificativ de utilizatori externi;</li> <li>– există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;</li> <li>– s-au produs sau se vor produce pierderi nesemnificative 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 nesemnificative 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>                                                                                                                                                                                                            |

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           |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|------------------------------|
| <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                                                                                                                                                       | 30 min | 4 ore | 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.<br>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 |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |        |                     |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|---------------------|
| <b>Medie</b>    | În cazul necesității conectării de noi participanți la Serviciul MPay. Alte solicitări operaționale necesare închiderii zilei operaționale.<br>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 |
| <b>Ordinara</b> | Orice alt defect                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2 zile | 5 zile | Email, Service-desk |

Data completării 08.05.2025

Semnat: \_\_\_\_\_

Nume: Aydov Andriy

Funcția în cadrul firmei: Director

Denumirea firmei: “QSYSTEMS” S.R.L.