Приложение № 3

к Приказу Генеральногосекретаря

Правительства № 130-А

 от 26 марта2015 г.

**ТИПОВОЕ СОГЛАШЕНИЕ**

**об оказании услуг аутентификации и авторизации**

**посредством правительственной электронной**

**услуги аутентификации и контроля доступа (MPass)**

№\_\_\_\_\_\_\_

мун. Кишинэу «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_

1. **СТОРОНЫ СОГЛАШЕНИЯ**

1.Публичное учреждение «Центр электронного управления (E - Government)»(в дальнейшем–Поставщик), представленное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (*фамилия, имя, занимаемая должность)*

 которое действует на основании Устава, утвержденого Постановлением Правительства № 760 от 18 августа 2010 года, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(*название публичного органа/учреждения/государственого предприятия)*

 (в дальнейшем Бенефициар), редставленный \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 *(фамилия, имя, занимаемая должность)*,

 который действует на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 *(название Регламента/ Устава)*

 с другой стороны,называемые в дальнейшем вместе «Стороны», а по отдельности – «Сторона»,

руководствуясь Стратегической программой технологической модернизации управления (е-Преобразование), утвержденной Постановлением Правительства № 710 от 20 сентября 2011 года, и Постановлением Правительства № 1090 от 31 декабря 2013 года «О правительственной электронной услуге аутентификации и контроля доступа (MPass)»,

в целях организации тесного сотрудничества в области обеспечения органов центрального публичного управления информационными и коммуникационными технологиями (в дальнейшем - ИКТ) для предоставления публичных услуг физическим и юридическим лицам на территории Республики Молдова, а также для повышения качества публичных электоронных услуг,

убежденные в том, что совместные действия будут стимулировать внедрение продвинутых ИКТ в деятельность органов центрального публичного управления, других публичных и частных учреждений,

договорились о следующем:

1. **ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

 2. Понятия, используемые в настоящем Соглашении, имеют значения, определенные в пункте 2 Положения о правительственной электронной услуге аутентификации и контроля доступа (MPass), утвержденного Постановлением Правительства № 1090 от 31 декабря 2013 года.

1. **ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

3. Предметом настоящего Соглашения является оказание Поставщиком Бенефициару услуг аутентификации и авторизации посредствомуслуги MPass (в дальнейшем –услуги), которые заключаются в проверке идентичности пользователей для информационных систем Бенефициара, использующие имеющиеся средства подтверждения идентичности лица в рамках услуги MPass, а также в предоставлении достоверной дополнительной информации, связанной с этой идентичностью, для использования информационными системами Бенефициара для разрешения доступа к информационным ресурсам.

 4. Порядок оказания услуг, составляющих предмет настоящего Соглашения*,* правила и процессы взаимодействия между Сторонами, оговоренный уровень услуг установлены в Правилах оказания и использования услуг аутентификации и авторизациипосредствомправительственной электронной услуги аутентификации и контроля доступа (MPass), приведенных в приложении к настоящему Соглашению, которое является его составной частью.

 5. Стороны договариваются взаимно признавать сертификты открытых ключей для выполнения положений настоящего Соглашения в соответствии с законодательством Республики Молдова.

1. **СТОИМОСТЬ УСЛУГ. ПРИНЯТИЕ И ОПЛАТА УСЛУГ**

 6. Услуги, составляющие предмет настоящего Соглашения, оказываются Бенефициару бесплатно.

7. Поставщик, по запросу Бенефициара, представляет ежемесячно акты об оказании и принятии услуг.

 8. Акты об оказании и принятии услуг сопровождаются отчетами об уровне услуг. Отчеты об уровне услуг содержат измерения показателей объема и уровня услуг.

 9. Бенефициар подписывает акты об оказании и принятии услуг или предъявляет Поставщику свои претензии. Если в течение 5 (пяти) рабочих дней Поставщик не получает ответа, акты об оказании и принятии услуг считаются подписанными Бенефициаром.

 10. Стоимость услуг, оказываемых Поставщиком согласно настоящему Соглашению, устанавливается на основе методологии расчета тарифов на платные услуги, утвержденной Правительством и опубликованной на сайте Поставщика, и оплачивается Поставщиком за счет финансовых средств, предусмотренных в государственном бюджете для этих целей.

1. **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

 11. В целях оказания и использования услуг Поставщик иБенефициар взаимодействуют исключительно через назначенных ответственных лиц. Процедура назначения ответственных лиц установлена в приложении к настоящему Соглашению.

12.Порядок запроса, оказания, получения доступа, использования и приостановления услуг установлен в приложении к настоящему Соглашению.

1. **ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН**

 13**.** В целях выполнения положений настоящего Соглашения на Поставщикавозлагаются следующие обязательства:

 1) обеспечить функционирование услуги MPass в строгом соответствии с приложениемк настоящему Соглашению;

 2) назначить лиц, ответственных за взаимодействие с Бенефициаром, согласно приложениюк настоящему Соглашению;

 3) незамедлительно информировать Бенефициара об уязвимостях в системах Бенефициара, выявленных Поставщиком на основе оказываемых услуг в соответствии с Соглашением;

 4) обеспечить эффективное функционирование услуги MPass, в том числе соблюдение законодательства о защите персональных данных, безопасности, архивации, а также мониторинг и оценку эффективности услуг;

 5) оказывать Бенефициару методологическую поддержку в процессе интеграции его публичных услуг с услугой MPass.

 14. В целях выполнения положений настоящего Соглашения на Бенефициара возлагаются следующие обязательства:

 1) использовать услуги в строгом соответствии с Правилами, установленными в приложении к настоящему Соглашению;

 2) обеспечить необходимую техническую и организационную инфраструктуру для эффективного и безопасного использования услуги MPass;

 3) назначить лиц, ответственных за взаимодействие с Поставщиком;

 4) обеспечить взаимодействие своих ответственных лиц с Поставщиком, согласно приложению к настоящему Соглашению;

 5) незамедлительно информировать Поставщика об обнаруженных им уязвимостях услуг;

 6) предоставлять Поставщику запрошенную информацию об использовании услугв целях улучшения качества услуг;

 7) запрашивать от Поставщика минимальный набор атрибутов идентичности, в том числе персональных данных, необходимых и достаточных для оказания своих услуг.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПРАВА СТОРОН**

 15.За несоблюдение обязательств, взятых настоящим Соглашением, Поставщик и Бенефициарнесут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова

 16.Поставщик несет ответственность за:

 1)деятельность, действия и бездействие, возлагаемые на него в соответствии с положениями настоящего Соглашения;

 2)действия и бездействие своих назначенных ответственных лиц в отношении оказания услуг, предусмотренных настоящим Соглашением, и в отношении взятых обязательств.

 17.Бенефициар несет ответственность за:

 1)деятельность, действия и бездействие, возлагаемые на него в соответствии с положениями настоящего Соглашения;

 2)действия и бездействие своих назначенных ответственных лиц в отношении оказания услуг, предусмотренных настоящим Соглашением, и в отношении взятых обязательств;

 3)достоверность и точность данных в документах, предоставляемых в процессе оказания услуг, составляющих предмет настоящего Соглашения;

 4)порядок использования услуг Бенефициаром и его назначенными лицами, а также за все последствия их использования;

 5)обработку персональных данных, полученных в процессе использования услуги MPass, в соответствии с законодательством о защите персональных данных.

 18. Поставщик вправе:

 1) приостановить оказание услуг на срок до 3 (трех) рабочих дней в случаях масштабных инцидентов или в кризисных ситуациях с уведомлением Бенефициара о причинах приостановления оказания услуги и сроках ее возобновления. В случае невозможности возобновления услуги в установленные сроки, Стороны взаимодействуют для изыскания альтернативных вариантов решений;

 2) приостановить оказание услуг в случае если дальнейшее оказание услуг сопряжено с существенным риском в плане безопасности для информационных ресурсов государственного значения с одновременным уведомлением Бенефициара;

 3) запрашивать и получать от Бенефициара информацию feedback об используемых услугах.

 19. Бенефициар вправе:

 1) использовать услугу MPass для аутентификации пользователей в любой из своих информационных систем;

 2) администрировать перечень своих услуг, интегрированных с услугой MPass, и их свойства, используя механизмы самообслуживания;

 3) предъявлять Поставщику претензии по оказываемым услугам.

1. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ**

 20. Каждая Сторона берет на себя обязательство сохранять конфиденциальность информации, полученной в связи и вследствие выполнения взятых обязательств в соответствии с настоящим Соглашением, которую другая сторона четко квалифицирует как конфиденциальную.

 21. Стороны обязуются обеспечить защиту информации, в том числе персональных данных, в соответствии с положениями действующего законодательства и наиболее успешным опытом в данной сфере.

 22. С информацией, документацией и результатами конфиденциального характера могут ознакомиться только лица, имеющие право доступа к такой информации, и при соблюдении положений действующего законодательства.

 23. В отдельных случаях, в целях выполнения настоящего Соглашения Стороны могут по обоюдному согласию договориться о предоставлении информации представителямпубличных властей, также другим организациям, участвующим в выполнении настоящего Соглашения.

1. **РАСХОДЫ**

 24. Расходы, связанные с выполнением положений настоящего Соглашения, несет каждая из Сторон.

 25. В целях исполнения полномочий в рамках настоящего Соглашения Стороны предусмотрят финансовые средства в своих бюджетах в соответствии с действующим законодательством.

 26. Все расходы, связанные с интеграцией услуг Бенефициара с услугой MPass, в том числе с изменением информационных систем Бенефициара, обеспечением безопасных коммуникационных каналов, а также других сопутствующих подключению расходов несет Бенефициар.

1. **ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**

 27. Стороны не несут ответственность за полное либо частичное невыполнение своих обязательств, если их невыполнение стало следствием обстоятельств, определяемых как форс-мажорные: наводнение, пожар, землетрясение, война или военные действия, забастовка, иные обстоятельства, не зависящие от воли Сторон, которые наступили после подписания настоящего Соглашения и которые непосредственно повлияли на его исполнение, если наступление указанных обстоятельств подтверждается соответствующими документами в соответствии с положениями законодательства.

 28. Сторона, которая не в состоянии выполнять свои обязательства, должна в срок до 10 (десяти) рабочих дней с момента наступления вышеуказанных обстоятельств уведомить в письменной форме другую Сторону о предполагаемых сроках устранения соответствующих обстоятельств.

 29. Если форс-мажорные обстоятельства сохраняются больше 30 (тридцати) календарных дней со дня получения уведомления в соответствии сп. 28 настоящего Соглашения, Стороны обязуются собраться и решить, какие меры следует принять для дальнейшего исполнения настоящего Соглашения.

1. **РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

 30. Разногласия и конфликты, возникшие между Сторонами в связи с настоящим Соглашением, будут решаться путем прямых переговоров между Сторонами.

 31. В случае если путь прямых переговоров оказывается неэффективным, споры любого рода, возникшие между Сторонами в связи с исполнением настоящего Соглашения, рассматриваются специальной рабочей группой, созданной для этой цели вышестоящим органом/вышестоящими органами, либо, исходя из обстоятельств, учредителем/учредителями Сторон.

 32. Предварительная процедура разрешения споров, установленная п. 30 и п. 31настоящего Соглашения, не ограничивает право Сторон обращаться после этой процедуры в судебные инстанции.

1. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

 33**.** Настоящее Соглашение заключается на неограниченный срок и вступает в силу со дня подписания Сторонами.

 34. Настоящее Соглашение может быть расторгнуто, изменено и/или дополнено с обоюдного согласия Сторон путем заключения дополнительных соглашений, которые становятся неотъемлемыми составляющими частями настоящего Соглашения.

 35. Все приложения, дополнительные соглашения, уточнения и другие документы, прилагаемые к настоящему Соглашению, являются неотъемлемыми составляющими частями Соглашения и становятся обязательными с момента их подписания уполномоченными представителями обеих Сторон.

 36. В случае реорганизации или изменения названия Сторон их функции по исполнению положений настоящего Соглашения переходят к их правопреемникам.

 37. Для решения вопросов, которые не регламентируются настоящим Соглашением, Стороны будут руководствоваться положениями действующего законодательства Республики Молдова.

 38. Стороны подписали настоящее Соглашение \_\_\_\_\_\_\_, в двух подлинных экземплярах, каждый на румынском языке и с одинаковой юридической силой.

1. **АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И БАНКОВСКИЕ ДАННЫЕ СТОРОН**

 **ПОСТАВЩИК БЕНЕФИЦИАР**

 **Центр электронного управления**

 **(E – Government)**

 Почтовый адрес: мун. Кишинэу, Почтовый адрес:

 Площадь Великого национального собрания, 1

 Телефон: Телефон:

 Банк: Банк:

 Код банка: Код банка:

 Казначейский счет Казначейский счет

 Расчетный счет: Расчетный счет

 Фискальный код: Фискальный код

1. **подписи сторон:**

**ПОСТАВЩИК БЕНЕФИЦИАР**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*М. П.* (фамилия, имя, занимаемая должность)  *М.П.*(фамилия, имя, занимаемая должность)

Приложение

кТиповому соглашению об оказании услуг

аутентификации и авторизации посредством

правительственной электронной услуги

аутентификации и контроля доступа (MPass***)***

**ПРАВИЛА**

**оказания и использования услуг аутентификации и авторизациипосредствомправительственной электронной услуги аутентификации и контроля доступа (MPass)**

 **1. Цель Правил**

 Цель настоящих Правил состоит в установлении уровня качества при оказании услуги MPass, процессов взаимодействия между Поставщиком и Бенефициаром для оказания и использования услуг, а также индивидуальной ответственности Поставщика и Бенефициара в рамках этих процессов.

 Настоящие Правила являются приложением к Соглашению, являются его составляющей частью и обеспечивают функциональные рамки для оказания услуг Поставщиком и их использования Бенефициаром.

 В соответствии с Соглашением, обе Стороны обязаны соблюдать и применять Правила при оказании и использовании услуг.

 **2. Термины, определения и аббревиатуры**

 **Принцип «наилучшее усилие»** – ситуация, при которой Поставщик прилагает все старания для того, чтобы оказывать услуги на самом возможно высоком уровне качества, но без гарантирования соответствия параметрам качества, предусмотренным настоящими Правилами;

 **часы работы** – временной интервал между 8:00 и 17:00 в рабочие дни согласно законодательству Республики Молдова;

 **СПК** – Служба поддержки клиентов;

 **ТСОПУ (RTAAP)** – Телекоммуникационная система органов публичного управления;

 **RTO** – допустимое время восстановления;

 **RPO** – допустимая точка восстановления.

1. **Уровень услуг**
	1. **Период наличия**

 Услуги имеются в наличии 7 дней в неделю в непрерывном режиме. Гарантируемым периодом для оговоренного уровня наличия услуги является временной период с 08:00 до 20:00 в рабочие дни. Вне гарантируемого периода Поставщик обеспечивает наличие услуг на основе принципа «наилучшее усилие».

* 1. **Уровень наличия**

 Гарантированный уровень наличия услуг устанавливает время функционирования/нефункционирования оказываемых услуг и гарантированный уровень показателей их эффективности. Уровень наличия услуг определяется следующими параметрами.

 Гарантированный уровень наличия услуг составляет не менее 99.5% в гарантированный период наличия. Это означает, что совокупно в течение месяца время неналичия услуг в гарантированный период наличия 3,6 часа. Это время не включает плановые работы по обслуживанию.

 Услуга MPass считается в наличии, если эксплуатационные возможности аутентификации и авторизации доступны запросам конечных пользователей. Время отклика на подобные запросы доступа к услуге MPass не должно превышать 3 секунд обработки на сервере (время не включает задержки в сети).

## Уровень доступности

 Услуги доступны Бенефициару и конечным пользователям в сети Интернет. Бенефициар и конечный пользователь обеспечивает свое подключение к Интернету.

## Непрерывность и восстановление

 Поставщик внедряет процедуры непрерывности, обеспечивающие возможность восстановления наличия услуг в случаях инцидентов, согласно требованиям, приведенным в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Название компонента** | **Вид резервного копирования** | **Периодичность создания** | **Период хранения** | **Место хранения** |
| Услуга MPass | Полный | Еженедельно | 3 недели | Дата-центр |
| Инкрементный | Ежедневно | 7 дней | Дата-центр |

 В случае инцидентов, сказавшихся на целостности данных услуги MPass, Поставщик обеспечит ее восстановление следующим образом:

объективное время на восстановление (RTO) – не более 4 часов;

объективный момент для восстановления (RPO) – 1 день.

 Вышеуказанное объективное время на восстановление предусмотрено на период рабочего времени. Вне периода рабочего времени Поставщик обеспечивает наличие услуг на основе принципа «наилучшее усилие».

## Работы по обслуживанию

## Для поддержания оговоренного уровня услуг Поставщик осуществляет работы по обслуживанию. Тип работ по обслуживанию и обязательства Поставщика по уведомлению Бенефициара, периоду и продолжительности этих работ установлены в таблице 2.

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тип работ по обслуживанию** | **Уведомление Бенефициара** | **Период и продолжительностьработ** |
| Рутинные работы по обслуживанию  | Предварительно за 5 рабочих дней | Продолжительность таких работ не превысит 4 часов |
| Основные работы по обслуживанию  | Предварительно за 10 рабочих дней | Продолжительность таких работ не превысит 24 часов |
| Срочные работы по обслуживанию, которые, если их не выполнить незамедлительно, могут привести к неналичию услуг, либо сказаться на их функциональности | С незамедлительным уведомлением о возникновении необходимости приступить к ним | Могут осуществляться в любой период. Их продолжительность не превысит 2 часов. Результаты выполнения работ доводятся до сведения Бенефициара по запросу |

 Поставщик осуществляет работы по обслуживанию с минимальным воздействием на функциональность и наличие услуг. Поставщик сообщает Бенефициару период выполнения работ уведомлением.

1. **Поддержка и жалобы**

## 4.1. Ответственные лица

 Поставщик назначает лицо, ответственное за взаимодействие с Бенефициаром, и информирует Бенефициара официальным письмом о назначенном лице и его контактной информации (фамилия, имя, должность, номер телефона, e-mail и пр.) в течение не более 3-х рабочих дней с момента подписания Соглашения. Замена ответственного лица осуществляется по аналогичной процедуре.

 Бенефициар назначает лицо, ответственное за взаимодействие с Поставщиком и информирует его официальным письмом о назначенном лице и его контактных данных в течение не более 3-х рабочих дней с момента подписания Соглашения. Замена ответственного лица осуществляется по аналогичной процедуре.

 **4.2**. **Служба поддержки клиентов**

 Операционная поддержка в процессе использования услуг обеспечивается Поставщиком посредством Службы поддержки клиентов. Бенефициар может обращаться в СПК в следующих целях:

* чтобы сообщить об инциденте или о проблеме, связанной с использованием услуг;
* чтобы ходатайствовать о выполнении определенной работы и действий, которые относятся к ответственности Поставщика, согласно настоящему Соглашению;
* чтобы запросить информацию и консультацию по использованию услуг.

 Поставщик создает аккаунты пользователя в рамках Системы Service Desk (SSD) для лиц, назначенных Бенефициаром. Каждому ответственному лицу отправляются данные доступа к SSD. Ответственные лица Бенефициара входят в SSD и меняют пароль, изначально установленный Поставщиком. В случаях, когда ответственные лица уже обладают такими аккаунтами, этот этап пропускается.

 Ответственность за все действия в рамках SSD, осуществляемые с использованием аккаунтов ответственных лиц Бенефициара, несет исключительно Бенефициар.

 Поставщик может разрабатывать, актуализировать и предоставлять Бенефициару справочники пользователя для услуги MPass. Бенефициару может также предоставляться и другая информация технической поддержки о наиболее частых вопросах, проблемах и решениях.

 В случае если Бенефициар сталкивается с какими-либо сложностями в использовании услуги MPass, он может предпринять следующие действия – в указанном порядке:

* воспользоваться справочниками пользователя с тем, чтобы обеспечить правильность своих действий и действий своих пользователей и найти возможные решения;
* ознакомиться с другой информацией поддержки, предоставленной Поставщиком (например, на веб-странице СПК);
* обратиться в СПК.

 Поставщик обеспечивает Бенефициару возможность связаться со Службой поддержки клиентов следующими способами:

* передача запроса через веб-интерфейс Системы Service Desk: <Адрес Help Desk>;
* отправка e-mail на адрес: <Адрес e-mail>;
* осуществление телефонного звонка на телефонный номер: <Телефонный номер>.

 График работы СПК соответствует часам работы, установленным настоящими Правилами.

 Все запросы Бенефициара регистрируются в СПК, которой оперирует Поставщик.

 Бенефициар обладает доступом к значимой для него информации из Системы Service Desk, в том числе: запросы услуг, запросы информации, зарегистрированные инциденты, отчеты об уровне услуг. Бенефициар может пользоваться Системой Service Desk через назначенных ответственных лиц. Поставщик обеспечивает предоставление соответствующим лицам справочников по использованию SSD. Ответственные лица Бенефициара руководствуются этими справочниками для работы с SSD.

## 4.3. Управление инцидентами

 4.3.1. **Классификация инцидентов**

 Инцидентом, сопутствующим услугам, считается любое незапланированное событие, которое сказалось либо могло сказаться на функциональности, доступности и показателях эффективности услуг.

 Поставщик и Бенефициар тесно взаимодействуют для предотвращения инцидентов и оперативного устранения произошедших с тем, чтобы свести к минимуму их воздействие на услуги. Усилия и приоритетность в устранении инцидента должны учитывать правила, установленные в этом разделе.

 Любой инцидент классифицируется с точки зрения воздействия и срочности. Воздействие инцидента характеризует его последствия для наличия и эксплуатационных качеств услуги. Срочность инцидента характеризует оперативность, с которой его следует устранить для того, чтобы свести к минимуму воздействие инцидента на Бенефициара.

 Приоритетность эскалации и устранения инцидентов устанавливается в зависимости от воздействия и срочности инцидента. Алгоритм, применяемый для установления приоритетности инцидента, определен в таблицах 3, 4 и 5.

Таблица 3

**Установление приоритетности устранения инцидентов**

|  |  |
| --- | --- |
| **Степеньсрочностиинцидента** |  **Уровень воздействия инцидента**  |
| *Высокий* | *Средний* | *Низкий* |
| **Срочность** | *Высокая* | Критическая | Высокая | Средняя |
| *Средняя* | Высокая | Средняя | Низкая |
| *Низкая* | Средняя | Низкая | Незначительная |

Таблица 4

**Оценка срочности инцидента**

|  |  |
| --- | --- |
| **Степень срочности** | **Описание степени срочности** |
| ***Высокая*** | Срочность инцидента считается «Высокой» в одном или нескольких следующих случаях:- ущерб, причиненный инцидентом, возрастает крайне быстро;- существуют критические виды деятельности и операции для деятельности Бенефициара, которые должны осуществляться незамедлительно;- незамедлительное реагирование может предупредить высокие правовые риски или риски в плане безопасности (защиты) информации |
| ***Средняя*** | Срочность инцидента считается «Средней» в одном или нескольких следующих случаях:- ущерб, причиненный инцидентом, существенно возрастает со временем;- существуют важные для деятельности Бенефициара виды деятельности и операции, которые должны осуществляться незамедлительно;* оперативное реагирование может предупредить умеренные правовые риски или риски в плане безопасности (защиты) информации
 |
| ***Низкая*** | Срочность инцидента считается «Низкой» в одном или нескольких следующих случаях:- ущерб, причиненный инцидентом, со временем относительно немного возрастает;- виды деятельности и операции, на которых он сказался, не нужно продолжать незамедлительно;- не существует значительных правовых рисков или рисков в плане безопасности (защиты) информации. |

Таблица 5

**Оценка воздействия инцидента**

|  |  |
| --- | --- |
| **Уровень воздействия** | **Описание уровня воздействия** |
| ***Высокий*** | Воздействие инцидента считается «Высоким» в одном или нескольких следующих случаях:- ключевые виды деятельности Бенефициара прерваны;- инцидент заметен и за пределами организации Бенефициара и сказывается на внешних пользователях, на репутации и имидже Бенефициара;- существуют серьезные правовые и финансовые риски для Бенефициара;- в системах Бенефициара произошли существенные потери информации, имеющей решающее значение |
| ***Средний*** | Воздействие инцидента считается «Средним» в одном или нескольких следующих случаях:- важные виды деятельности Бенефициара прерваны или осуществление ключевых видов деятельности затруднено;- инцидент сказался на внутренних пользователях и на незначительном числе внешних пользователей;- существуют значительные правовые и финансовые риски для Бенефициара;- в системах Бенефициара произошли несущественные потери информации |
| ***Низкий*** | Воздействие инцидента считается «Низким» в одном или нескольких следующих случаях:- несущественные внутренние виды деятельности Бенефициара прерваны или осуществление важных видов деятельности затруднено;* инцидент сказался только на внутренних пользователях Бенефициара
 |

 **4.3.2**.**Уведомление об инцидентах и их устранение**

 Любой инцидент, сопутствующий услугам, доводится Бенефициаром до сведения СПК в соответствии с процедурами, установленными в разделе Служба поддержки клиентов. Во всех случаях инцидента наиболее предпочтительный способ сообщения об инциденте – посредством SSD, за исключением ситуаций, когда SSD недоступна ответственным лицам

Бенефициара. В этом случае об инциденте уведомляют по e-mail или по телефонному звонку в СПК.

 Поставщик реагирует на инциденты, о которых уведомил Бенефициар, в соответствии с правилами, установленными в таблице 6. Правила применяются на период часов работы. Вне часов работы устранение инцидентов осуществляется в соответствии с принципом «наилучшее усилие».

Таблица 6

**Устранение инцидентов в зависимости от их приоритетности**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритетность инцидента** | **Время реагирования Поставщика** | **Время на устранение**  |
| Критическая | 5 минут | максимум 2 часа |
| Высокая | 15 минут | максимум 4 часа |
| Средняя | 1 час | максимум 8 часов |
| Низкая | 2 часа | до начала следующего рабочего дня |
| Несущественная | 4 часа | Наилучшее усилие |

 При уведомлении об инциденте Бенефициар устанавливает уровень воздействия и степень срочности устранения инцидента, учитывая правила классификации инцидента. Затем определяется приоритетность устранения инцидента в соответствии с алгоритмом раздела «Классификация инцидентов».

 СПК Поставщика может связаться с лицом, уведомившим об инциденте, для уточнения информации, предоставленной Бенефициаром. По обоюдному согласию с этим лицом

Поставщик может пересмотреть уровень воздействия и степень срочности устранения инцидента. Бенефициар также имеет возможность в дальнейшем пересмотреть первоначально установленную классификацию. Пересмотр может потребоваться в зависимости от прогресса в устранении инцидента.

 Поставщик определяет причину инцидента и меры, которые необходимо предпринять для устранения инцидента. На всем протяжении устранения инцидента Поставщик предоставляет Бенефициару информацию о прогрессе, достигнутом в устранении инцидента.

 Ответственные лица Поставщика могут ходатайствовать о привлечении к устранению инцидента ответственных лиц Бенефициара. Взаимодействие необходимо для того, чтобы снизить воздействие инцидента и оперативно устранить его.

 Инцидент считается устраненным, когда услуги восстановлены для Бенефициара на уровне, установленном в соответствии с настоящими Правилами. После устранения инцидента СПК Поставщика изменяет статус инцидента в рамках SSD и уведомляет об этом Бенефициара. В случае если Бенефициар не согласен с уровнем устранения инцидента, он может ходатайствовать о повторном открытии инцидента. В противном же случае инцидент считается закрытым.

 Все инциденты, о которых уведомил Бенефициар, регистрируются в рамках SSD. В SSD хранится информация об истории действий, сопутствующих управлению инцидентом, до его полного устранения. Бенефициар может открыть Регистр сообщенных инцидентов и посмотреть историческую информацию по его управлению.

 Поставщик может использовать информацию о произошедших инцидентах в целях улучшения качества услуг и недопущения повторения инцидентов.

 Поставщик убедительно рекомендует Бенефициару уведомлять о любом инциденте либо подозрении инцидента. Это позволит неуклонно улучшать уровень оказываемых услуг.

 **4.3.3.Эскалация инцидентов**

 В случае если инцидент не может быть устранен в оговоренное время, Стороны могут принять решение о переводе инцидента на более высокий уровень полномочий. По обоюдному согласию Стороны договариваются о создании совместных рабочих групп и их поименном составе, чтобы включиться в оперативное устранение инцидента.

## Жалобы и коммуникация

 Коммуникация между сторонами осуществляется предпочтительно через Систему Service Desk, предоставляемую Поставщиком. Вместе с тем, по своему усмотрению, Бенефициар может связаться по e-mail или телефону с контактным лицом Поставщика. Также он может принять решение о том, чтобы направить официальные письма в адрес руководства Поставщика. Содержание направленных сообщений и писем может касаться: предложений об улучшении услуг, предложений об оптимизации взаимодействия между сторонами, жалоб относительно уровня услуг, запросов информации и т. д.

 Поставщик, в свою очередь, может передавать информацию и запросы Бенефициару. Они могут быть адресованы ответственным лицам Бенефициара или руководству Бенефициара. Поставщик вправе запрашивать мнение Бенефициара об используемых услугах с целью улучшения качества услуг и опыта Бенефициара в использовании услуг.

 На все направленные между сторонами сообщения и письма стороны обязуются дать ответ, если таковой запрошен, в течение не более 5 рабочих дней

1. **Внедрение услуг**

## Техническая документация

 Поставщик разрабатывает и актуализирует техническую документацию, сопутствующую услуге MPass. Документация должна содержать достаточную информацию для того, чтобы команда софтовых разработчиков Бенефициара могла разработать интерфейсфы для интеграции систем Бенефициара с услугой MPass.

 Поставщик информирует Бенефициара о новых версиях и существенных изменениях в предназначенной Бенефициару сопутствующей технической документации услуги MPass.

## Тестовая среда

 Для осуществления функционального тестирования услуги MPass и интеграции систем Бенефициара с услугой MPass Поставщик предоставляет Бенефициару среду для тестирования услуги MPass. Бенефициар может использовать тестовую среду в следующих случаях:

* при регистрации новой публичной услуги в рамках услуги MPass, для осуществления тестирования;
* при возникновении значительных проблем в производственной среде. В этих случаях использование тестовой среды может запрашивать как Бенефициар, так и Поставщик;
* при внедрении важных изменений для услуги MPass.

 Взаимодействие со средой тестирования услуги MPass осуществляется аналогично взаимодействию с производственной средой. Цифровые сертификаты, используемые в среде тестирования взаимодействия с услугой MPass, должны отличаться от используемых в производственной среде.

 За получение и правильное использование цифровых сертификатов несет ответственность Бенефициар.

## Внедрение изменений в рамках услуги MPass

 Поставщик может внедрять, по мере необходимости, инфраструктурные или функциональные изменения, сопутствующие услуге MPass. Для этих изменений может потребоваться предварительное тестирование внедрения как в тестовой среде, так и в производственной среде. Поставщик должен заблаговременно, за 5 рабочих дней, уведомить Бенфициара о необходимости тестирования и сообщить ему план тестирования.

Бенефициар обязан участвовать в тестировании, осуществляемом по инициативе Поставщика, согласно плану тестирования.

# Оказание услуг MPass

## 6.1.Регистрация публичной услуги в рамках услуги MPass

 Регистрация Бенефициара и его услуг в рамках услуги MPass осуществляется в соответствии с Правилами интеграции бенефициаров услуги MPass.

##  Оперирование услуги MPass

 Поставщик обеспечивает нормальное функционирование и наличие услуги MPass на установленном уровне.

 Поставщик может в дальнейшем дополнять/изменять функции, существующие в рамках услуги MPass, в соответствии с процедурами, установленными настоящими Правилами.

## Урегулирование разногласий

 Любые разногласия, возникшие между Сторонами, будут урегулированы общими усилиями и путем тесного взаимодействия между Сторонами. В этих целях будут применяться следующие правила:

 a) Стороны создают совместную рабочую группу для урегулирования разногласий. Каждая из сторон направляет в состав рабочей группы не менее 2 представителей. По обоюдному согласию в состав рабочей группы могут быть включены представители третьих сторон, в том числе: Государственная канцелярия, подконтрактные стороны, независимые эксперты и др.;

 b) в случае необходимости Стороны подготовят доказательства, имеющие значение для аспектов, ставших предметом разногласия;

 c) рабочая группа собирается и рассматривает предмет разногласий и существующие доказательства по данному предмету. Стороны применяют положения Договора и настоящие Правила для прояснения всех спорных аспектов и определения справедливого решения для возникших разногласий. В этих целях могут быть заслушаны (либо получены в письменном виде) мнения внешних членов, привлеченных в состав рабочей группы, а также результаты экспертизы существующих электронных доказательств;

 d) заключение рабочей группы вносится в протокол, подписанный членами рабочей группы от обеих Сторон.

 Определение справедливого для обеих Сторон решения, в пределах обязательств, взятых Сторонами, предпочтительнее во всех случаях возникновения разногласий. В ситуации, когда подобное решение невозможно найти, Сторонам надлежит действовать в соответствии с положениями Соглашения.

##  Отчеты об уровне услуг

 Поставщик выступает за прозрачность в оказании услуг Бенефициару. В этих целях Поставщик регулярно предоставляет Бенефициару отчеты об уровне услуг. Структура и содержание соответствующих отчетов устанавливается Поставщиком. Бенефициар может вносить предложения относительно содержания отчетов о мониторинге услуг. Виды отчетов, периодичность и порядок их представления установлены в таблице 7.

Таблица 7

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид отчета** | **Содержание** | **Назначение** | **Периодичность** |
| Отчет об уровне услуг | Уровень наличия услуги MPass, плановое приостановление, доложенные инциденты, запросы о поддержке | Отчет представляется в целях обеспечения прозрачности оказания услуг на оговоренном Поставщиком уровне | Ежемесячно, в электронном варианте, доступном на SSD. По запросу Бенефициара - на бумажном носителе |
| Отчет об объеме услуг | Количество взаимодействий конечных пользователей с услугой MPass, классифицированное по видам взаимодействия | Отчет представляется в целях использования для исчисления уровня использования Бенефициаром услуг, поставляемых Поставщиком | Ежемесячно в электронном варианте, а по запросу Бенефициара - на бумажном носителе |

## Принятие услуг

Принятие услуг осуществляется в соответствии с положениями, предусмотренными в Соглашении и настоящих Правилах. В процессе принятия услуг Бенефициар анализирует информацию, содержащуюся в отчетах об уровне услуг. Бенефициар может запрашивать дополнительную информацию, подтверждающую данные, указанные в соответствующих отчетах.

1. **Приостановление оказания услуг**

 Бенефициар может приостановить использование услуги MPass для определенной публичной услуги в соответствии с условиями, предусмотренными в пункте IXСоглашения.

1. **Безопасность информации**

 Стороны договариваются по обоюдному согласию взаимодействовать и сотрудничать для управления рисками в области безопасности информации, которые могут сказаться на услугах Поставщика и на системах Бенефициара, зависящих от услуг Поставщика.

 Поставщик несет ответственность за технологическую и функциональную безопасностьуслуги MPass.

 Бенефициар несет ответственность за безопасное использование услуг, предоставляемых Поставщиком.

 В случае инцидента, связанного с безопасностью информации, Сторона, установившая факт инцидента, незамедлительно уведомляет и другую Сторону, если инцидент может сказаться и на ней. Стороны согласовывают меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и для его устранения.

 По требованию одной из Сторон вторая Сторона принимает надлежащие меры в целях сбора и сохранения доказательств, которые могут потребоваться в процессе расследования инцидента и юридического доказательства ответственности за инцидент. В этих целях могут приниматься следующие меры:

* сбор и сохранение лог-файлов;
* создание полных резервных копий систем, их хранение в условиях, обеспечивающих целостность созданных резервных копий;
* составление протоколов о создании резервных копий при участии не менее 3 специалистов. Желательно присутствие представителей второй Стороны;
* формальное ведение регистра сохраненных доказательств (chain of custody).

 После устранения инцидента, связанного с безопасностью, Стороны составляют индивидуальные отчеты об управлении инцидентом. Стороны составляют по обоюдному согласию план действий по предупреждению повторения аналогичных инцидентов.

1. **Подписи сторон:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Поставщик**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ МП(фамилия, имя, занимаемая должность |  **Бенефициар** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_МП (фамилия, имя, занимаемая должность |