Приложение №4

к ПриказуГенеральногосекретаря

Правительства № 130-А

от 26 марта 2015 г.

**ТИПОВОЙ ДОГОВОР**

**об оказании услуг аутентификации и авторизации посредством правительственной электронной услуги аутентификации  и контроля доступа (MPass)**

№\_\_\_\_\_\_\_

мун. Кишинэу „\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_

1. **СТОРОНЫ ДОГОВОРА**

1. Публичное учреждение Центр электронного управления (E-Government) (в дальнейшем–**Поставщик**), расположенное по адресу: мун. Кишинэу, площадь Великого национального собрания, 1, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(*фамилия, имя, занимаемая должность)*

действующее на основании Устава, утвержденного Постановлением Правительства № 760 от 18 августа 2010 г., с одной стороны, и\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(далее **Бенефициар**),

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

(*названиеюридического лица частного права)*

расположенное по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

*(фамилия, имя, занимаемая должность)*

действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(название Регламента / Устава )*

с другой стороны,

вместе именуемые в дальнейшем «Стороны», а по отдельности «Сторона»,

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

с целью организации тесного сотрудничества в области обеспечения органов центрального публичного управления информационно-коммуникационными технологиями (в дальнейшем– ИКТ) по предоставлению на территории Республики Молдова публичных услуг физическим и юридическим лицам, в том числе по повышению качества публичных электронных услуг,

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

согласились о нижеследующем:

1. **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

2. Термины, используемые в настоящем Договоре, имеют значения, установленные в п. 2 Положения о правительственной электронной услуге аутентификации и контроля доступа (MPass), утвержденного Постановлением Правительства № 1090 от 31 декабря 2013 г.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

3. Предметом настоящего Договора является предоставление Поставщиком Бенефициару услуг по аутентификации и авторизации посредством услуги MPass (в дальнейшем–услуги), которые состоят в проверке идентичности пользователя для информационных систем Бенефициара, использующей имеющиеся средства по подтверждению идентичности в рамках услуги MPass, а также предоставление дополнительной аутентичной информации, связанной с этими идентичностями, для ее использования информационными системами Бенефициара в предоставлении доступа к информационным ресурсам.

4. Порядок предоставления услуг, являющихся предметом настоящего Договора, правила и процессы взаимодействия между Сторонами, согласованный уровень услуг изложены в Правилах предоставления и использования услуг аутентификации и авторизациипосредствомправительственной электронной услугиаутентификациии контроля доступа(MPass), в приложении к настоящему Договору (далее Правила), которое является его неотъемлемой частью.

5. Стороны соглашаются взаимно признавать сертификаты открытых ключей в реализации положений настоящего Договора в соответствии с законодательством Республики Молдова.

1. **ПРИНЯТИЕ УСЛУГ**

6. Поставщик представляет Бенефициару ежемесячно до пятого числа месяца, следующего за отчетным периодом, акты о выполнениии принятии услуг.

7. Акты о выполнении и принятии услуг должны сопровождаться отчетами об уровне обслуживания. Отчеты об уровне обслуживания содержат измерения для показателей объема и уровня обслуживания.

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

9. В соответствии с настоящим Договором, услуги считаются выполненными Поставщиком и принятыми Бенефициаром с момента подписания актов о выполнении и принятииуслуг.

1. **СТОИМОСТЬ ДОГОВОРА**

10. Стоимость услуг устанавливается в соответствии с методологией расчета тарифов на платные услуги, предоставляемые Поставщиком, утвержденной Правительством и опубликованной на сайте Поставщика.

11. Во всех случаях стоимость услуг оплачиваетсяБенефициаром Поставщику ежемесячно, в соответствии с фактурами, выставленными Поставщиком, на основе отчетов об объемесделок, предоставленных Поставщиком, на его счет со следующими банковскими данными:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

12. Оплата производится путем перечисления насчет Поставщика, указанный в п. 11настоящего Договора, ежемесячно, до 10 числа следующего месяца.

13. За несвоевременную оплатуоказанных услуг,согласно настоящему Договору,взимаетсяштраф в размере 1% от суммы задолженности, рассчитаннойза каждый деньпросрочки.

1. **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

14. В целях предоставления и использования услуг Поставщик и Бенефициар взаимодействуют исключительно через назначенных ответственных лиц. Порядок назначения ответственных лиц определяется в приложении к настоящему Договору.

15. Порядокзапрашивания, предоставления, доступа, использования и приостановления услуг определяется в приложении к настоящему Договору.

1. **ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

16. В целях реализации положений настоящего Договора **Поставщик** обязуется:

1. обеспечивать функционирование услуги MPass в строгом соответствии с приложением к настоящему Договору;
2. назначать лиц, ответственных за взаимодействие с Бенефициаром, в соответствии с приложением к настоящему Договору;
3. информировать Бенефициара об уязвимостях в системах Бенефициара, которые основываются на услугах, предоставляемых в соответствии с настоящим Договором, сразу же после того, как о подобных уязвимостях становится известно Поставщику;
4. обеспечивать эффективную функциональность услуги MPass, включая соблюдение законодательства о защите персональных данных, безопасности, архивировании, а также мониторинг и оценку достижений услуг;
5. предоставлять Бенефициару методологическую поддержкудля интеграции его услуг с услугой MPass;

17. В целях реализации положений настоящего Договора **Бенефициар** обязуется:

1. использовать услуги в строгом соответствии с приложением к настоящему Договору;
2. обеспечивать технический и организационный потенциал, позволяющий безопасное и эффективное использование услуги MPass;
3. назначать лиц, ответственных за взаимодействие с Поставщиком;
4. обеспечивать взаимодействие своих ответственных лиц с Поставщиком в соответствии с приложением к настоящему Договору;
5. незамедлительно информировать Поставщика об уязвимостях услуг с момента, когда подобные уязвимости становятся ему известными;
6. предоставлять по запросу Поставщика информацию об использовании услуг с целью улучшения их качества;
7. запрашивать минимальный набор атрибутов идентичности, включая те, которые составляют персональные данные, необходимых и достаточных для предоставления своих услуг;
8. оплачивать ежемесячно стоимость предоставленных услуг в соответствии с фактурами, выставленными Поставщиком.
9. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬИ ПРАВА СТОРОН**

18.За невыполнение взятых на себя обязательств по настоящему Договору Поставщик и Бенефициар несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Молдова.

19.Поставщик несет ответственность за:

1. деятельность и действия, осуществляемые им в соответствии с положениями настоящего Договора, а также за допущенное бездействие;
2. действия и бездействиеназначенных ответственных лиц по предоставлению услуг, предусмотренных настоящим Договором, в отношении взятых обязательств.

20.Бенефициар несет ответственность за:

1. деятельность и действия, осуществляемые им в соответствии с положениями настоящего Договора, а также за допущенное бездействие;
2. действия и бездействиеназначенных ответственных лиц по предоставлению услуг, предусмотренных настоящим Договором, в отношении взятых обязательств;
3. достоверность и точностьданных, содержащихсяв документах,выданных в процессе предоставления услуг, являющихся предметом настоящего Договора;
4. методы использования услуг Бенефициаром и его уполномоченными 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;
6. оплату в установленные сроки стоимости услуг, предоставляемых Поставщиком.

21. Поставщикимеет право:

1. приостановить предоставление услуг в случае крупных инцидентов или кризисных ситуаций на период до 3-х рабочих дней, с информированиемБенефициара о причинах приостановления услуги и сроках ее возобновления. В случае если услуга не может быть возобновлена в установленные сроки, Стороны будут сотрудничать в целях поиска альтернативных решений;
2. приостановить предоставление услуг в случае, если их дальнейшее предоставление предполагает значительные риски безопасности для государственных информационных ресурсов, с одновременным уведомлениемБенефициара;
3. приостановить предоставление услуг, если Бенефициар не оплатил стоимость Договора в соответствии с главой V настоящего Договора;
4. запрашивать и получать от Бенефициара информацию feedback об используемых услугах;

22. Бенефициаримеет право:

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. выдвигать Поставщику претензии относительно предоставляемых услуг.
4. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ**

23. Каждая Сторона берет на себя обязательство сохранять конфиденциальность информации, полученной в связи с и после исполнения взятых обязательств по настоящему Договору,которая была четко квалифицирована как конфиденциальная другой Стороной.

24. Стороны обязуются обеспечивать защиту информации, включая персональные данные, в соответствии с положениями действующего законодательства и в соответствии с передовым опытом в данной области.

25. Информация, документация и результаты, носящие конфиденциальный характер, могут быть доступны только лицам с правом доступа к этой информации, с соблюдением положений действующего законодательства.

26. В отдельных случаях, в целяхвыполнения настоящего Договора, Стороны могут договориться по взаимному согласию о предоставлении информации представителям публичных органов, а также другим организациям, участвующим в реализации настоящего Договора.

1. **РАСХОДЫ**

27. Все расходы, связанные с интеграцией платных услуг Бенефициара в услугу MPass, включая изменение информационных систем Бенефициара, обеспечение безопасных каналов связи, а также другие расходы, связанные с подключением, покрываются Бенефициаром.

1. **ФОРС-МАЖОР**

28. Стороны не несут ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств, если их неисполнение является результатом обстоятельств, определенных как форс-мажор: наводнение, пожар, землетрясение, война или военные действия, забастовки, другие обстоятельства, которые не зависят от воли Сторон, наступили после подписания настоящего Договора и непосредственно повлияли на его исполнение, если наступление указанных обстоятельствах подтверждается соответствующими документами, согласно правовым положениям.

29. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои обязательства, должна уведомить в письменной форме другуюСторону в срок до 10 (десяти) рабочих дней с момента возникновения упомянутых вышеобстоятельств о предполагаемых срокахустранения данных обстоятельств.

30. Если обстоятельства форс-мажора длятся более 30 (тридцати) календарных дней от даты получения уведомления в соответствии с п.29 настоящего Договора, Стороны обязуются провести встречу для принятия решения о мерах, которые должны быть предприняты по дальнейшему исполнению настоящего Договора.

1. **УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

31.Разногласия и споры, возникающие между Сторонами в связи с настоящим Договором, разрешаются путем прямых переговоров между Сторонами.

32.В случае если путь прямых переговоров не приносит результата, споры любого характера, возникающие между сторонами в связи с исполнением настоящего Договора, подлежат рассмотрению рабочей группой, созданной ad-hoc вышестоящим/вышестоящими органом/органами или, в зависимости от случая, учредителем/учредителями Сторон.

33.Предварительная процедура урегулирования споров, установленная п. 31 и п. 32настоящего Договора, не ограничивает право Сторон обращаться после этой процедуры в судебную инстанцию.

1. **СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЕ И**

**РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

34. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течение 1 (одного) года.

35. Срок данного Договора продлевается автоматически на последующие периоды продолжительностью в 1 (один) год, если ни одна из Сторон не уведомила другую Сторону о своем намерении расторгнуть договорные отношения не позднее, чем за 90 (девяносто) календарных дней до истечения срока действия Договора.

36. Изменения действующих нормативных рамок служат в качестве основы для внесения изменений в положения настоящего Договора.

37. Изменение положений настоящего Договора производится только с письменного согласия обеих Сторон, составленного в виде дополнительных соглашений, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора и действуют, если подписаны уполномоченными лицами обеих Сторон.

38. Любая из Сторон имеет право расторгнуть настоящий Договор, уведомив другую Сторону не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до расторжения. В случае расторжения Договора все обязательства, которые необходимо быловыполнитьдо расторжения, должны быть выполнены в полном объеме и в соответствии с положениями настоящего Договора.

1. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

39. Настоящий Договор составлен в двух подлинных экземплярах на румынском языке, по одному для каждой стороны, с одинаковой юридической силой.

40.Все приложения, дополнительные соглашения, спецификации и другие документы, прилагаемые к настоящему Договору, составляют неотъемлемую часть Договора и становятся обязательными после их подписания уполномоченными представителями Сторон.

41.В случае реорганизации или изменения названия Сторон, их функции, касающихся исполнения положений настоящего Договора, переходят к соответствующим правопреемникам.

42.В случае реорганизации, изменения адреса, телефонных номеров, факса, местапоставки и других данных, указанных в настоящем Договоре, Сторона, которая осуществила эти изменения, обязана сообщить другой Стороне о них в письменном виде в течение 48 часов с момента появления изменений.

43.В решении вопросов, которые не регулируются настоящим Договором, Стороны руководствуются положениями действующего законодательства Республики Молдова.

1. **АДРЕС, 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

к Типовому договору об оказании услуг

аутентификации иавторизациипосредством

правительственной электронной услуги

аутентификации и контроля доступа (MPass)

**ПРАВИЛА**

**предоставления и использования услуг аутентификации**

**и авторизациипосредством правительственной электронной услугиаутентификации  и контроля доступа(MPass)**

* 1. **Цель Правил**

Цель настоящих Правил заключается в определении уровня качества при предоставлении услуги MPass, процессов взаимодействия Поставщика с Бенефициаром в рамках предоставления и использованияуслуг, а также индивидуальных обязанностей Поставщика и Бенефициара в рамках этих процессов.

Настоящие Правила являются приложением к Договору, являются его неотъемлемой частью и обеспечивают функциональные рамки для предоставления услуг Поставщиком и их использования Бенефициаром.

Согласно Договору, обе Стороны обязаны соблюдать и применять настоящие Правила при предоставлении и использовании услуг.

* 1. **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 -** временнойинтервал между 8:00 и 17:00 в рабочие дни, в соответствии с законодательством Республики Молдова;

**СПК** – Служба поддержки клиентов;

**ТСОПУ (RTAAР)** – Телекоммуникационная система/структура(сеть) органов публичного управления

**RTO** – допустимое время восстановления;

**RPO** – допустимая точка восстановления.

3.1.**Уровень услуг**

3.1.**Период доступности**

Услуги доступны круглосуточно 7 дней в неделюв непрерывном режиме. Гарантированный период для согласованного уровня доступности – с 8.00 до 20.00 в рабочие дни. Вне этих периодов Поставщик обеспечивает доступность услуг на основе принципа «наилучших усилий».

3.2.**Уровень наличия**

Уровень доступности услуг устанавливает время функционирования/нефункционирования предоставляемых услуг и уровень их гарантированного выполнения. Уровень доступности услуг определяется следующими параметрами.

Гарантированный уровень доступности услуг составляет минимум 99.5% в среднем в месяц в периодгарантированной доступности. Это означает, что в течение одного месяца совокупное время незапланированных простоев услуг в периодгарантированной доступности не должно превышать 3,6 часа. Это время не включает плановые работы по техническому обслуживанию.

Услуга MPass считается в наличии, если эксплуатационные возможностиаутентификации и авторизации могут быть доступныконечному пользователю. Время отклика на запросы для доступа к услуге MPass не должно превышать 3 секунд, подсчитанных на сервере (время не включает задержки в сети) .

## 3.3.Уровень доступности

Услуги могут запрашиваться Бенефициаром и конечным пользователем посредством сети Интернет.Ответственность за обеспечение подключения к Интернету несут Бенефициар и конечный пользователь.

## 3.4.Непрерывность и восстановление

Поставщик внедряет процедурынепрерывности, призванные обеспечить возможность восстановления доступности услуг в случае инцидента, согласно требованиям таблицы 1.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Название составляющей** | **Тип резервного копирования** | **Периодичность создания** | **Срок хранения** | **Место хранения** |
| Услуга MPass | Полное | Еженедельно | 3 недели | Дата-Центр |
| Добавочное | Ежедневно | 7 дней | Дата-Центр |

В случае инцидентов, затронувших целостность данных услуги MPass, Поставщик обеспечивает восстановление услуги следующим образом:

допустимое время восстановления (RTO) – не более 4 часов;

допустимая точка для восстановления (RPO) – 1 день.

Допустимое время восстановления, указанное выше, действительно в рабочее время.Вне этих периодов Поставщик обеспечивает доступность услуг на основе принципа «наилучших усилий».

## 3.5.Работы по техническому обслуживанию

## Для поддержания согласованного уровня обслуживания Поставщик осуществляет работы по техническому обслуживанию. Тип работ по техническому обслуживанию и обязательства Поставщика по уведомлению Бенефициара, их период и продолжительность установлены в таблице 2.

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тип работ по техническому обслуживанию** | **Уведомление Бенефициара** | **Период и продолжительность работ** |
| Рутинные работы по обслуживанию | Предварительно за 5 рабочих дней | Продолжительность этих работ не превышает 4 часов |
| Основные работы по обслуживанию | Предварительно за 10 рабочих дней | Продолжительность этих работ не превышает 24 часов |
| Срочные работы по обслуживанию,которые, если их не выполнить немедленно,могут привести к недоступностиуслуг или повлиять на их функционирование | С немедленным уведомлением, как только было принято решение об их инициировании | Могут быть выполнены в любое время. Их продолжительность не превысит 2 часов. Результаты осуществления работбудут доводиться до сведения Бенефициара по запросу |

Поставщик выполняет работы по техническому обслуживанию с минимальным воздействием на параметры функциональности и доступности услуг.О периоде работ Поставщик сообщает Бенефициару в уведомлении.

1. **Поддержка и рекламации**

## 4.1.Ответственныелица

Поставщик назначает лицо, ответственное за взаимодействие с Бенефициаром, и информирует его официальным письмом о назначенном лице и его контактной информации (имя, фамилия, должность, номер телефона, e-mail и т.д.) в течение не более 3 рабочих дней после подписания Договора. Замена ответственного лица производится в соответствии с той же процедурой.

Бенефициар назначает лицо, ответственное за взаимодействие с Поставщиком, и информирует его официальнымписьмом о назначенном лице и его контактной информации (имя, фамилия, должность, номер телефона, e-mail и т.д.) в течение не более 3 рабочих дней после подписания Договора. Замена ответственного лица производится в соответствии с той же процедурой.

4.2. **Служба поддержки клиентов**

Оперативная поддержка при использовании услуг обеспечивается Поставщиком черезСлужбу поддержки клиентов (СПК).Бенефициар может связаться с СПК в следующих целях:

* для сообщения об инциденте или проблеме, связанной с использованием услуг;
* для выполнения запроса об определенных видах деятельности и действий, которые входят в обязанности Поставщика в соответствии с настоящим Договором;
* для получения информации и консультаций по использованиюуслуг.

Поставщик создает учетные записи пользователя в рамках Системы Service Desk (SSD) для лиц, назначенныхБенефициаром. Для каждого ответственного лица будут отправлены данные для доступа в SSD. Ответственные лица Бенефициара входят в SSD и изменяют пароль, первоначально установленный Поставщиком.В случае если подобные учетные записи уже используются ответственными лицами, этот шаг опускается.

Все действия в рамках SSD, реализуемые с использованием учетных записей ответственных лиц Бенефициара, приписываются и обеспечиваются исключительно Бенефициаром.

Поставщик может разрабатывать, поддерживать в текущем состоянии и предоставлять в распоряжение Бенефициара справочники пользователя услугой MPass.Другая дополнительная информация о наиболее часто задаваемых вопросах, проблемах и решениях для пользователя может также предоставляться Бенефициару.

В случае если Бенефициар сталкивается с трудностями любого рода при использовании услугиMPass, он может предпринять, в указанном порядке, следующие действия:

**-**воспользоваться справочниками пользователя для обеспечения правильностисвоих действий и действий своих пользователей и выявления возможных решений;

**-**воспользоваться другой дополнительной информацией, предоставленной Поставщиком (например, на веб-сайте СПК);

**-**обратиться в СПК.

Поставщик предоставляет Бенефициару возможность связаться с СПК следующим образом:

– передать запрос через веб-интерфейс Системы ServiceDesk: < Адрес HelpDesk>;

* отправить e-mail по адресу: <Адрес e-mail >
* позвонить на телефонный номер: <Номер телефона >.

График работы СПК соответствует рабочим часам, установленным настоящими Правилами.

Все запросы Бенефициара регистрируются СПК, управляемой Поставщиком.

Получатель имеет доступ к релевантной для него информации SSD, включая: запросы на услуги, запросы на информацию, зарегистрированные инциденты, отчеты об уровне обслуживания.Бенефициар может получить доступ к SSDчерез назначенных ответственных лиц. Поставщик предоставляет в распоряжение соответствующим лицам справочники по пользованию SSD. Ответственные лица Бенефициара руководствуются при доступе к SSD этими справочниками.

## 4.3. Управление инцидентами

4.3.1. **Классификация инцидентов**

Инцидентом, связанным с услугами, считается любое незапланированное событие, которое повлияло или может повлиять на функциональность, доступность и показатели эффективности услуг.

Поставщик и Бенефициартесно сотрудничают в плане предотвращения инцидентов и оперативного их решения с тем, чтобы свести к минимуму их влияние на услуги. Усилия и приоритет при разрешении инцидента должны определяться с учетом правил установленных в этой сфере.

Любой инцидент классифицируется с точки зрения влияния и срочности. Влияние инцидента характеризуется его последствиями на доступность и производительностьуслуг.Срочность инцидента характеризует оперативность, с которой он должен быть решен для того, чтобы свести к минимуму влияние инцидента на Бенефициара.

Приоритет эскалации и решения инцидентов определяется в зависимости от влияния и срочности инцидента. Применяемый алгоритм для определения приоритета инцидента установлен в таблицах 3, 4 и 5.

Таблица 3

**Определение приоритета решения инцидентов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Степень срочности инцидента** | | **Уровень влияния инцидента** | | |
| *Высокий* | *Средний* | *Низкий* |
| **Срочность** | *Высокая* | Критический | Высокий | Средний |
| *Средняя* | Высокий | Средний | Низкий |
| *Низкая* | Средний | Низкий | Незначительный |

Таблица 4

**Оценка срочности инцидента**

|  |  |
| --- | --- |
| **Степень срочности** | **Описание степени срочности** |
| ***Высокая*** | Срочность инцидентасчитается «Высокой» в одном или в ряде следующих случаев:   * ущерб, причиненный в результате инцидента, растет чрезвычайно быстро; * существуют действия и операции, критические для деятельности Бенефициара, которые должны быть выполнены немедленно; * немедленное реагирование может предотвратить основные правовые риски или риски для безопасности (защиты) информации |
| ***Средняя*** | Срочность инцидентаоценивается как «Средняя» в одном или в ряде следующих случаев:   * ущерб, причиненный в результате инцидента,возрастает значительно с течением времени; * существуют действия и операции, важные для деятельности Бенефициара, которые должны быть выполнены немедленно; * оперативное реагирование может предотвратить умеренные правовые риски или риски для безопасности информации |
| ***Низкая*** | Срочность инцидентасчитается «Низкой» в одном или в ряде следующих случаев:   * ущерб, причиненный инцидентом,не растетили относительно мало растет во времени; * действия и операции, которые были затронуты, не требуют немедленного продолжения; * не существует значительных правовых рисков илирисков для безопасности информации |

Таблица 5

**Оценка влияния инцидента**

|  |  |
| --- | --- |
| **Уровень влияния** | **Описание уровня влияния** |
| ***Высокий*** | Уровень влияния инцидентасчитается «Высоким» в одном или в ряде следующих случаев:   * ключевые виды деятельностиБенефициара прерваны; * инцидент замечен за пределами организации Бенефициара и влияет на внешних пользователей, репутацию и имидж Бенефициара; * существуют значительные правовые и финансовые риски для Бенефициара; * имеются значительные потери критической информации в рамках систем Бенефициара |
| ***Средний*** | Уровень влияния инцидентасчитается «Средним» в одном или в ряде следующих случаев:   * важные виды деятельности Бенефициара прерваны или ключевая деятельность осуществляется с трудом; * инцидент затронул внутренних пользователей и незначительное количество внешних пользователей; * существуют значительные правовые и финансовые риски для Бенефициара; * имеются незначительные потери информации в рамках систем Бенефициара |
| ***Низкий*** | Уровень влияния инцидентасчитается «Низким» в одном или в ряде следующих случаев:   * внутренняя незначительная деятельность Бенефициара прервана или важные мероприятия осуществляются с трудом; * инцидент затронул лишь внутренних пользователей Бенефициара |

4.3.2. **Отчетность и решение инцидентов**

Любой инцидент, связанный с услугами, Бенефициарсообщает Службе поддержки клиентов, в соответствии с процедурами, установленными в главе «Служба поддержки клиентов». Во всех случаях инцидента предпочтителен способ сообщения об инциденте через SSD. Исключение — когда SSD недоступен для ответственных лиц Бенефициара. В этом случае об инциденте сообщается по e-mail или по телефону СПК.

Поставщик реагирует на инциденты, о которых сообщил Бенефициар, в соответствии с правилами в таблице 6. Правила применимы в период рабочего времени. Вне рабочего времени решение инцидентов основано на принципе «наилучших усилий».

Таблица 6

**Решение инцидентов в зависимости от их приоритетов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритет инцидента** | **Время реагирования Поставщика** | **Время решения** |
| Критический | 5 минут | Не более 2 часов |
| Высокий | 15 минут | Не более 4 часов |
| Средний | 1 час | Не более 8 часов |
| Низкий | 2 часа | До начала следующего рабочего дня |
| Незначительный | 4 часа | Наилучшие усилия |

При сообщении об инциденте Бенефициар определяет уровень влиянияи уровень срочности решения инцидента на основе правил по классификации инцидента. Впоследствии приоритет решения инцидента определяется согласно алгоритму в разделе «Классификация инцидентов».

СПК Поставщика может связаться с лицом, сообщившим об инциденте, чтобы уточнить информацию, представленную Бенефициаром. По согласованию с ним Поставщик может пересмотреть уровень влияния и уровень срочности решения инцидента.Бенефициар также имеет возможность впоследствии пересмотреть установленную первоначально классификацию. Пересмотр может быть необходим в зависимости от прогрессов в решении инцидента.

Поставщик устанавливает причины инцидента и определяет меры, которые необходимо предпринять для разрешения инцидента.На всем протяжении решения инцидента Поставщик предоставляет Бенефициару информацию о прогрессе, достигнутом в урегулировании инцидента.

Ответственные лица Поставщика могут попросить участия в управлении инцидентом ответственных лиц Бенефициара. Сотрудничество необходимо дляуменьшения влияния инцидента и его оперативного решения.

Инцидент считается решенным, когда услуга восстановлена для Бенефициара на уровне, установленном в соответствии с настоящими Правилами. После разрешения инцидента СПК Поставщика изменяет статус инцидента в рамках SSD и информирует Бенефициара об этом. В случае несогласияс уровнем решения инцидентаБенефициар может запросить повторное открытие инцидента. В противном случаеинцидент считается закрытым.

Все инциденты, о которых сообщает Бенефициар, регистрируются в SSD.В SSD хранится информация об истории действий, относящихся к управлению инцидентом до полного его урегулирования. Бенефициар может входить в Регистр сообщаемых инцидентов и просматривать историческую информацию, связанную с их управлением.

Поставщик может использовать информацию о случившихся инцидентахв целях улучшения качества услуг и недопущения повторенияинцидентов.

Поставщик способствует тому, чтобы Бенефициар сообщал о любом инциденте или подозрении на инцидент. Это позволяет непрерывно улучшать уровень предоставляемых услуг.

4.3.3. **Эскалация инцидента**

В случае если инцидент не может быть решенв согласованные сроки, Стороны присваивают инциденту более высокий уровень влияния. Стороны совместно договариваются о формировании смешанных рабочих групп и их персональном составе для вмешательства в оперативное решение инцидента.

## 4.4.Рекламации и коммуникации

В преференциальном режиме коммуникации между Сторонами будут осуществляться посредством SSD, предоставленной Поставщиком. Бенефициар может, однако, по своему усмотрению, связаться по e-mail или по телефону с контактным лицом Поставщика. Также он может принять решение направить официальные письма в адрес руководства Поставщика. Содержание сообщений и писем может относиться к: предложениям по улучшению услуг, предложениям по оптимизации взаимодействия между Сторонами, рекламациям по поводу уровня обслуживания, запросам информации и т.д.

Поставщик, в свою очередь, может обратиться с информацией и запросами к Бенефициару. Они могут быть адресованы ответственному лицу Бенефициара или руководству Бенефициара. Поставщик имеет право запрашивать мнение Бенефициара об используемых услугах с целью улучшения качества услуг и опыта Бенефициара в использовании услуг.

На все сообщения и письма, отправленные друг другуСторонами, они обязуются представлять ответ, в случае его запрашивания, в течение не более 5 рабочих дней.

1. **Внедрение услуг**

## 5.1.Техническая документация

Поставщик разрабатывает и поддерживает в актуальном состоянии техническую документацию, касающуюся услуги MPass.Документация содержит достаточную информацию для того, чтобы команда разработчиков программного обеспечения Бенефициара могла создавать интерфейсы для интеграции своих систем с услугой MPass.

Поставщик информирует Бенефициара о новых версиях и важных изменениях в технической документации, соответствующей услуге MPass, предназначенной для Бенефициара.

## 5.2.Тестовая среда

Для осуществления функционального тестирования услуги MPass и интеграции систем Бенефициара с услугой MPass, Поставщик предоставляет в распоряжение Бенефициару тестовую среду дляуслуги MPass. Тестовая среда может использоваться Бенефициаром в следующих случаях:

* при регистрации новой публичной услуги в рамках услуги Mpass с целью проведения тестирования;
* при появлении значительных проблем в производственной среде. В таких ситуациях использование тестовой среды может быть запрошено как Бенефициаром, так и Поставщиком;
* при внедрении важных изменений дляуслугиMPass.

Взаимодействие с тестовой средой услуги MPass осуществляется аналогично взаимодействию с производственной средой.Цифровые сертификаты, используемые в тестовой среде для взаимодействия с MPass, должны отличаться от тех, которые используются в производственной среде.

Получение и правильное использование цифровых сертификатов является обязанностью Бенефициара.

## 5.3.Внедрение изменений в услугуMPass

Поставщик может внедрять по необходимости инфраструктурные или функциональные изменения, связанные с услугойMPass. Эти изменения могут потребовать предварительного тестирования внедрения как в тестовой, так и в производственной среде. Поставщик предварительно проинформирует Бенефициараза 5 рабочих дней о необходимости проведения тестирования и сообщит ему план тестирования.

Бенефициар обязан участвовать в тестированиях, инициированных Поставщиком, в соответствии с планом тестирования.

# 6. Предоставление 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 с услугой MPass.

## 6.2.Оперирование услугой MPass

Поставщик обеспечивает надлежащее функционирование и доступность услуги MPass на установленном уровне.

Функции, доступные в рамках услуги MPass, могут быть впоследствии дополнены/изменены Поставщиком в соответствии с процедурами, установленными в настоящих Правилах.

## 6.3. Разрешение разногласий

Любые разногласия, возникающие между Сторонами, разрешаются совместными усилиями и в тесном сотрудничестве.С этой целью применяются следующие правила:

a) Стороны формируют совместную рабочую группу с целью разрешения разногласий. Каждая из Сторон делегирует не менее двух человек в рабочую группу.По взаимному согласию в рабочую группу могут быть приняты представители третьих сторон, включая Государственную канцелярию, субподрядчиков, независимых экспертов и т.д.

b) в случае необходимости Стороны подготавливают доказательства, имеющие отношениек аспектам, которые стали предметомразногласия;

c) рабочая группа созывается для рассмотрения предмета разногласий и существующих по данному вопросу доказательств. Стороныбудут действовать всоответствиис положениями Договораи настоящими Правиламис целью разъяснения всех аспектов спора и нахождениясправедливого решения по появившимся расхождениям. В этих целях могут быть заслушаны (или представлены в письменной форме) мнения внешнихчленов, созванных в рамках рабочей группы, а также результаты экспертизы существующих электронных доказательств;

d) заключениерабочей группыбудет зафиксировано в протоколе, подписанном членами рабочей группыс обеих Сторон.

Нахождение справедливого решения дляСторон в рамках взятых имиобязательствпредпочтительно во всехспорных случаях. В случае если такоерешение неможет быть найдено, Стороны действуютв соответствиис положениями Договора.

## 6.4.Отчетность об уровне обслуживания

Поставщиквыступает за транспарентное предоставлениеуслуг Бенефициару. В этих целях Поставщик будет регулярно представлятьБенефициару отчеты об уровне обслуживания.Структура и содержание данных отчетов устанавливаютсяПоставщиком. Бенефициарможет вносить предложенияпосодержанию отчетов омониторинге услуг. Представленные отчеты, порядок и регулярность их представления изложеныв таблице7.

Таблица 7

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип отчета** | **Содержание** | **Назначение** | **Регулярность** |
| Отчет об уровне обслужива-ния | Уровень доступности услуги MPass, плановые отключения, сообщения об инцидентах, запросы о поддержке | Отчет представлен в целях обеспечения транспарентности в предоставленииуслуг на согласованном с Поставщиком уровне | Ежемесячно в электронном виде, доступный в SSD. По требованию Бенефициара – на бумажном носителе |
| Отчетобобъемеуслуг | Количество взаимодействий конечных пользователейс услугойMPass, категоризация по типувзаимодействия | Отчет составлен для помощи при расчетах уровня использования услуг Поставщика Бенефициаром | Ежемесячно в электронном виде, а по требованию Бенефициара – на бумажном носителе |

## Приемка услуг

Приемка услуг производитсяв соответствии с положениями, предусмотренными в Договоре и настоящих Правилах. При приемке услуг Бенефициар анализирует содержащуюся в отчетах информацию об уровне обслуживания. Бенефициар может потребовать дополнительную информацию, подтверждающую данные, указанные в соответствующих отчетах.

1. **Прекращение оказания услуг**

Бенефициар может в любое время прекратить использование услугиMPass дляопределенной услуги.

1. **Безопасность информации**

Сторонысогласились сотрудничатьи работатьвместе в целях проактивного управления рискамиинформационной безопасности, которыемогут повлиять науслуги Поставщика и системы Бенефициара, зависимые от услуг Поставщика.

Поставщик является ответственным за технологическую и функциональную безопасность услуги MPass.

Бенефициар несет ответственность за безопасное использование услуг, предоставляемых Поставщиком.

В случае инцидента, связанного синформационной безопасностью, Сторона, констатирующая инцидент, немедленно информирует другую Сторону, если она тоже может пострадать в результате инцидента. Стороны будут координировать действия, которые необходимо принять с целью уменьшения последствий инцидента и его решения.

По просьбе одной из Сторон другая Сторона примет необходимые меры с целью сбора и сохранения доказательств, которые могут оказаться необходимыми для расследовании инцидента и для юридического доказательства ответственности за инцидент. В этих целях могут быть предприняты следующие действия:

* сбор исохранениелог-файлов;
* выполнениеполного резервного копированиядля систем, их сохранение в условиях, которые обеспечиваютцелостность сделанныхрезервных копий;
* составление протоколов овыполнении резервного копирования с участием не менее 3специалистов. Присутствие представителей другой Стороны желательно;
* формальное сохранение регистра о наличии сохранившихсядоказательств (chain of custody).

После разрешенияинцидента, связанного с безопасностью, Стороны составят индивидуальные отчеты обуправлении инцидентом, согласованно подготовят пландействий по предотвращениюповторения подобныхинцидентов.

1. **Подписи сторон:**

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