Приложение №2

к Типовому соглашению об оказании платежных услуг в контексте оказания публичных услуг, сбора налогов и пошлин, оплаты штрафов, неустоек (пени) и других выплат в национальный публичный бюджет

**ПРАВИЛА**

**оказания платежных услуг**

# Цель Правил

Цель настоящих Правил – установить уровень качества Правительственной услуги электронных платежей (в дальнейшем – Услуга MPay), процессы взаимодействия между Поставщиком и Бенефициаром для оказания и использования Услуги MPay, а также индивидуальную ответственность Поставщика и Бенефициара в этих процессах.

Настоящие Правила являются приложением к Типовому соглашению об оказании платежных услуг в контексте оказания публичных услуг, сбора налогов и пошлин, оплаты штрафов, неустоек (пени) и других выплат в национальный публичный бюджет, являются его составляющей частью и обеспечивают функциональные рамки для оказания Поставщиком Услуги MPay и для ее использования Бенефициаром.

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

1. **Уровень услуг**

## Уровень наличия

Минимальный гарантируемый уровень наличия Услуги MPay в расчете на месяц составляет 99,0%.

Услуга MPay считается имеющейся в наличии, если:

a) плательщики могут оплачивать услуги через поставщиков платежных услуг;

b) Бенефициар имеет доступ к услуге и может использовать функциональность, обеспечиваемую Поставщиком. Время отклика на запросы Бенефициара и поставщиков платежных услуг при обращении к услуге не должно превышать 5 секунд.

Период наличия для деятельности, предполагающей вмешательство со стороны персонала Бенефициара (к примеру, устранение инцидентов и т. д.), составляет временнóй промежуток с 8:00 до 17:00 в рабочие дни (в дальнейшем – часы работы).

## Уровень доступности

Бенефициар может пользоваться Услугой MPay через свои системы, в том числе в сети ТСОПУ. На Бенефициара возлагается ответственность за обеспечение своего подключения к ТСОПУ.

Доступ к веб-интерфейсу для плательщиков Услуги MPay возможен через сеть Интернет.

Доступ к Услуге MPay разрешается только после надлежащей аутентификации субъектом, который инициировал доступ, как установлено в настоящих Правилах.

## Непрерывность и восстановление

Поставщик внедряет процедуры непрерывности, призванные обеспечить возможность восстановления доступности Услуги MPay в случае инцидента в соответствии с требованиями, указанными в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **П/н** | **Категория инцидента** | **Резервная копия**  | **Объективное время на восстановление (ОВВ)** | **Временнóй момент на восстановление (ВМВ)** |
| 1. | Падение жестких компонентов (hard), сопутствующих Услуге MPay | Синхронная резервная копия на устройстве для хранения данных, резервные данные   | ОВВ = 15 минут | ВМВ = 0 секунд |
| 2. | Повреждение целостности данных в базах данных Услуги MPay | Инкрементные резервные копии с интервалом в 15 минут  | ОВВ = 30 минут | ВМВ = 15 минут |
| 3. | Другие инциденты, способные сказаться на наличии Услуги MPay | Резервные копии в соответствии с позициями 1 и 2 настоящей таблицы  |  ОВВ = 2 часа | ВМВ = 15 минут |
| 4. | Чрезвычайные ситуации, способные сказаться на наличии и связанные с центром, на котором размещена жесткая (hard) инфраструктура Услуги MPay | Полные резервные копии, выполняемые ежедневно и хранимые вне основного центра  |  ОВВ = 3 дня | ВМВ = 24 часа |

##  Работы по обслуживанию

Для поддержания оговоренного уровня Услуги MPay Поставщик проводит работы по обслуживанию. Тип работ по обслуживанию и обязанности Поставщика в плане уведомления Бенефициара, их период и их продолжительность установлены в таблице 2.

Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **П/н** | **Тип работ по обслуживанию** | **Уведомление Бенефициара** | **Период и продолжительность работ** |
| 1. | Рутинные работы по обслуживанию  | За 5 дней |  Выполняются вне часов работы. Продолжительность этих работ не превысит 4 часа |
| 2. | Серьезные работы по обслуживанию  | За 10 дней | Выполняются вне часов работы. Продолжительность этих работ не превысит 24 часа |
| 3. | Экстренные работы по обслуживанию | С незамедлительным уведомлением сразу после того, как было принято решение приступить к ним | Могут осуществляться в любой период. Их продолжительность не превысит 2-х часов |

##  Поддержка и жалобы

##  Ответственные лица

Операциональная поддержка в использовании Услуги MPay обеспечивается Поставщиком через Службу заботы о клиентах (*в дальнейшем – СЗК*). Контактная информация по СЗК, а также технические процедуры взаимодействия обнародуются Поставщиком на веб-странице [www.mpay.gov.md](http://www.mpay.gov.md).

Поставщик назначает менеджера по клиентам, ответственного за взаимодействие с Бенефициаром. Поставщик проинформирует Бенефициара официальным письмом о назначенном менеджере по клиентам и предоставит  его контактную информацию (фамилия, имя, должность, номер телефона, e-mail и пр.) в течение не более 3-х дней с момента подписания Соглашения. Замена менеджера по клиентам будет происходить по той же процедуре.

Бенефициар назначает одно или нескольких лиц, ответственных за взаимодействие с Поставщиком. Бенефициар уведомляет Поставщика официальным письмом о назначенных лицах в течение не более 3-х дней.

В случае любого инцидента, любой проблемы или необходимости, которые возникают при использовании услуг, Бенефициар обратиться вначале в СЗК. В случае необходимости затем можно перенаправить соответствующее обращение к менеджеру по клиентам, назначенному для Бенефициара. В конечном счете, Поставщик и Бенефициар могут создать специализированные рабочие группы, которые урегулируют любой аспект в отношениях между ними в соответствии с Соглашением.

## Служба заботы о клиентах

Поставщик обеспечивает Бенефициару поддержку в использовании услуг. В этих целях со стороны Поставщика работает СЗК.

График работы СЗК устанавливается в соответствии с рабочими часами.

Бенефициар может связаться с СЗК в следующих целях:

* чтобы сообщить об инциденте или о проблеме, связанной с использованием Услуги MPay;
* чтобы запросить изменения в уровне Услуги MPay;
* чтобы ходатайствовать о выполнении определенной работы и действий, которые в соответствии с настоящими Правилами относятся к ответственности Поставщика;
* чтобы запросить информацию и консультации относительно использования Услуги MPay.

Поставщик создает лицам, назначенным Бенефициаром, пользовательские аккаунты в рамках Системы service desk (SSD). Для каждого ответственного лица в SSD будут направлены данные доступа. Ответственные лица Бенефициара после доступа к SSD изменяют пароль, установленный изначально Поставщиком. Если у ответственных лиц уже есть такие аккаунты, этот этап пропускается.

Все действия в рамках SSD, выполненные с использованием аккаунтов ответственных лиц Бенефициара, присваиваются исключительно Бенефициару и ответственность за них возлагает на себя исключительно Бенефициар.

Поставщик может разрабатывать, сохранять в настоящем состоянии и предоставлять в распоряжение Бенефициару руководства пользователя по Услуге MPay. Также в распоряжение Бенефициара может быть предоставлена другая полезная информация насчет наиболее частых вопросов, проблем и решений.

В случае если Бенефициар сталкивается с какими-либо сложностями в использовании Услуги MPay, он предпримет следующие действия – в указанном порядке:

* справится с руководствами пользователя с тем, чтобы обеспечить правильность своих действий и найти возможные решения;
* справится с другой полезной информацией, предоставленной ему Поставщиком (к примеру, веб-страница mpay.gov.md или СЗК);
* обратится в СЗК.

Поставщик обеспечивает Бенефициару возможность связаться со СЗК следующими способами:

* передача запроса через веб-интерфейс Системы Service Desk:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
* отправка email-сообщения на адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
* осуществление телефонного звонка на телефонный номер: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Все запросы Бенефициара будут зарегистрированы в СЗК, используемой Поставщиком. Бенефициар пользуется доступом к значимой для него информации из SSD, в том числе: запросы услуг, запросы информации, зарегистрированные инциденты, отчеты об уровне услуг. Бенефициар может пользоваться SSD через назначенных ответственных лиц. Поставщик предоставляет соответствующим лицам руководства пользователя для SSD. При доступе к SSD ответственные лица Бенефициара сверяются с этими руководствами.

## Управление инцидентами

### Классификация инцидентов

Инцидентом, сопутствующим Услуге MPay, считается любое незапланированное событие, которое сказалось либо могло сказаться на функциональности, наличии и эксплуатационных качествах Услуги MPay.

Поставщик и Бенефициар тесно взаимодействуют для предупреждения инцидентов и оперативного устранения произошедших с тем, чтобы свести к минимуму их воздействие на Услугу MPay. Усилия и приоритетность при устранении инцидента должны учитывать правила, установленные в настоящем разделе.

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

Приоритетность перенаправления 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**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Воздействие** |
|  | *Высокое*  | *Среднее* | *Пониженное*  |
| **Срочность** | *Высокая* | Критическое  | Высокое | Среднее |
|  | *Средняя* | Высокое | Среднее  | Пониженное  |
|  | *Пониженная* | Среднее  | Пониженное  | Незначительное  |

 Таблица 4

**Матрица оценки срочности инцидента**

|  |  |
| --- | --- |
| **СРОЧНОСТЬ** | **Описание**  |
| ***Высокая*** | Срочность инцидента считается «Высокой» в одном или нескольких из следующих случаев:* ущерб, причиненный инцидентом, возрастает крайне быстро;
* существуют критические меры, которые следует предпринять незамедлительно, чтобы обеспечить непрерывность деятельности Бенефициара;
* незамедлительное реагирование может предупредить высокие правовые риски и риски в плане безопасности (защиты) информации
 |
| ***Средняя*** | Срочность инцидента считается «Средней» в одном или нескольких из следующих случаев:* ущерб, причиненный инцидентом, существенно возрастает со временем;
* существуют важные меры, которые следует предпринять незамедлительно, чтобы обеспечить непрерывность деятельности Бенефициара;
* незамедлительное реагирование может предупредить умеренные правовые риски либо риски в плане безопасности информации
 |
| ***Пониженная*** | Срочность инцидента считается «Пониженной» в одном или нескольких из следующих случаев:* ущерб, причиненный инцидентом, со временем возрастает относительно немного;
* виды деятельности и операции, на которых  сказался инцидент, не угрожают непрерывности деятельности Бенефициара;
* не существует значительных правовых рисков либо рисков в плане безопасности информации
 |

Таблица 5

 **Матрица оценки воздействия инцидента**

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

###  Уведомление об инцидентах и их устранение

Любой инцидент, сопутствующий Услуге MPay, доводится Бенефициаром до сведения СЗК в соответствии с процедурами, установленными в разделе «Служба заботы о клиентах». Во всех случаях инцидента предпочтительным способом уведомления об инциденте будет уведомление через SSD. Исключением станет случай, когда SSD недоступна для ответственных лиц Бенефициара. В таком случае об инциденте уведомляют через e-mail или телефонным звонком в СЗК.

Поставщик отреагирует на инциденты, о которых уведомил Бенефициар, в соответствии правилами из таблицы №6. Правила применяются на период часов работы. Вне часов работы устранение инцидентов осуществляется в соответствии с принципом «наилучшее усилие».

Таблица 6

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Приоритетность инцидента** | **Время реагирования**  | **Время на устранение** | **Уведомление об инциденте** |
| Критическая  | Время реагирования Поставщика – незамедлительно | 80% не более чем за 2 часа | По телефону |
| Высокая  | Время реагирования Поставщика – 5 минут | 80% не более чем за 4 часа | Система service deskПо телефонуE-mail |
| Средняя  | Время реагирования Поставщика – 4 часа  | 80% не более чем за 8 часов | Система service deskE-mail |
| Пониженная  | Время реагирования Поставщика – 24 часа | 80% до начала следующего рабочего дня | Система service deskE-mail |
| Несущественная  | Время реагирования Поставщика – 72 часа | Принцип «наилучшее усилие»  | Система service deskE-mail |

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

СЗК Поставщика может связаться с лицом, уведомившем об инциденте, для уточнения информации, предоставленной Бенефициаром. По обоюдному согласию с этим лицом Поставщик может пересмотреть уровень воздействия и степень срочности устранения инцидента. Также у Бенефициара есть возможность впоследствии пересмотреть первоначально установленную классификацию. Пересмотр может потребоваться в зависимости от прогресса в устранении инцидента.

Поставщик определяет причину инцидента и меры, которые необходимо предпринять для его устранения. 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 услуга восстановлена для Бенефициара на уровне, установленном в соответствии с настоящими Правилами. После устранения инцидента СЗК Поставщика изменяет статус инцидента в рамках SSD и информирует об этом факте 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 открывать Регистр уведомления об инцидентах и просматривать информацию, сопутствующую истории управления инцидентами.

Поставщик может использовать информацию о произошедших инцидентах с целью улучшить качество услуг и не допустить повторения инцидентов.

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

###  Перенаправление инцидентов

В случае если инцидент не может быть устранен в оговоренное время, Стороны могут принять решение о перенаправлении инцидента на более высокий уровень полномочий.

##  Жалобы и коммуникация

Коммуникацию между сторонами предпочтительнее осуществлять через SSD, предоставляемую Поставщиком. Вместе с тем, по своему усмотрению Бенефициар может связаться по email или телефону с менеджером по клиентам, который отвечает за Бенефициара. Также он может принять решение направить официальные письма на 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 Бенефициару информацию и запросы. Они могут быть адресованы ответственным лицам Бенефициара или руководству Бенефициара. Поставщик вправе ходатайствовать о мнении Бенефициара относительно используемых услуг с целью улучшить качество услуг и опыт Бенефициара в их использовании.

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 поддерживает актуальность технической документации, сопутствующей Услуге MPay. Документация содержит достаточную информацию для того, чтобы команда разработчиков ПО (soft) Бенефициара могла разрабатывать интерфейсы по интеграции его систем с Услугой MPay.

Поставщик проинформирует Бенефициара о новых версиях и важных изменениях в технической документации, сопутствующей Услуге MPay, предназначенной для Бенефициара.

##  Тестовая среда

Для проведения функционального тестирования Услуги MPay и интеграции систем Бенефициара с Услугой MPay Поставщик предоставит в распоряжение Бенефициара тестовую среду для Услуги MPay. Бенефициар сможет использовать тестовую среду в следующих случаях:

* при планировании регистрации новой услуги в рамках Услуги MPay. Бенефициар направит свое ходатайство через СЗК, приложив карточку услуги в соответствии с настоящими Правилами;
* при возникновении значительных проблем в производственной среде. В таких случаях запросы об использовании тестовой среды могут направлять как Бенефициар, так и Поставщик;
* при внедрении существенных для Услуги MPay изменений.

Доступ к Услуге MPay в тестовой среде будет проводиться после аутентификации на основе сертификатов SSL тех систем Бенефициара, которые инициируют доступ. Соответствующие сертификаты должны отличаться от используемых в производственной среде. Допускаемые в этих целях сертификаты SSL выдаются Центром сертификации открытых ключей (ЦСОК) органов публичного управления, который действует в рамках ГП «Центр специальных телекоммуникаций».

Обязанности по получению и передаче Поставщику сертификатов SSL возлагаются на Бенефициара.

##  Внедрение изменений для Услуги MPay

Поставщик может внедрить в случае необходимости инфраструктурные либо функциональные изменения, сопутствующие Услуге MPay. Эти изменения могут потребовать предварительного тестирования внедрения в производственной среде. О необходимости проведения тестов Поставщик проинформирует Бенефициара за 5 дней и сообщит ему план тестирования.

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

#  Оказание услуг MPay

##  5.1. Регистрация публичной услуги в рамках Услуги MPay

Чтобы иметь возможность генерировать электронные счета за услугу Бенефициара, данная услуга должна быть зарегистрирована в рамках Услуги MPay.

Для регистрации услуги в рамках Услуги MPay Бенефициар и Поставщик предпримут следующие действия:

1. Бенефициар заполнит электронный бланк с подробностями о платной услуге, которую хочет интегрировать с Услугой MPay в соответствии с технической документацией, предоставленной Поставщиком. Заполненный бланк будет передан Поставщику через СЗК;
2. Бенефициар направит через СЗК сертификаты SSL (если они еще не имеются у Поставщика), с помощью которых будет аутентифицировать свой доступ к Услуге MPay. Необходимы 2 сертификата SSL – один для производственной среды и другой для тестовой среды;
3. в течение не более 3-х рабочих дней Поставщик должен будет сконфигурировать тестовую среду для услуги, запрашиваемой Бенефициаром;
4. Бенефициар проведет тестирование интеграции с Услугой MPay той услуги, регистрация которой была запрошена;
5. Стороны могут подписать документ о тестировании для приемки Услуги MPay по услуге, регистрация которой была запрошена;
6. Бенефициар направит Поставщику подписанный (собственноручно либо в электронном виде) бланк для регистрации услуги на производственной среде Услуги MPay. Атрибуты, указанные на бланке, не должны существенно отличаться от тех, на основании которых производились тесты для приемки;
7. после получения и приемки подписанного бланка о регистрации Поставщик в течение одного рабочего дня зарегистрирует услугу в производственной среде Услуги MPay. Соответствующее уведомление будет направлено Бенефициару.

После получения уведомления услуга считается зарегистрированной в рамках Услуги MPay. Бенефициар сможет генерировать электронные счета по этой услуге в рамках Услуги MPay сразу же или со дня, указанного в бланке о регистрации услуги.

Бенефициар может затем внести изменения в атрибуты услуги, зарегистрированной в рамках Услуги MPay. Изменения запрашиваются аналогичным образом – направляется типовой бланк. Если изменения значительные, тогда Поставщик может ходатайствовать о предварительном тестировании изменений в тестовой среде. Поставщик внесет необходимые изменения в рамках Услуги MPay в течение одного рабочего дня с момента получения бланка.

## 5.2. Оперирование Услуги MPay

Поставщик обеспечивает нормальное функционирование и наличие Услуги MPay на установленном уровне. Нормальное функционирование означает:

1. Бенефициар сможет изложить Услуге MPay данные о расчете по заказам, зарегистрированным в системе регистрации заказов Бенефициара, в порядке, установленном Поставщиком;
2. Бенефициар сможет получать доступ к Услуге MPay в установленном порядке для проверки статуса собственных счетов;
3. плательщики получат доступ к веб-интерфейсу Услуги MPay в установленном порядке для просмотра изданных ими электронных счетов и смогут инициировать процедуру их оплаты;
4. Поставщик обеспечивает доступ Бенефициару (поставщикам платежных услуг) к Услуге MPay и возможность оплаты плательщиками электронных счетов посредством авторизованных поставщиков платежных услуг.

Функции, доступные в рамках Услуги MPay, Поставщик сможет затем дополнить/изменить в соответствии с процедурами, установленными в п. 4.3 настоящих Правил.

## 5.3. Генерирование счетов

Процесс генерирования счетов для их оплаты плательщиками может быть разным и зависеть от технического осуществления платной услуги. Стороны могут договориться насчет модели генерирования счетов на этапе тщательного анализа интеграции услуг с Услугой MPay.

**5.3.1.** Для типичного случая, когда Бенефициар располагает автоматизированными системами регистрации заказов в Услуге MPay, на момент поступления запроса об оплате плательщиком заказа тот обратиться через технические интерфейсы, установленные Поставщиком и внедренные Бенефициаром, для получения сведений о платеже, который предстоит осуществить по определенному заказу. Бенефициар предоставит в ответ указанные подробности, которые в обязательном порядке будут содержать следующие сведения:

* 1. номер заказа в системе регистрации заказов, принадлежащей Бенефициару;
	2. статус заказа на момент запроса (активный заказ, оплаченный, оплаченный частично, отмененный, отклоненный и т. д.)
	3. сумма к оплате, подсчитанная Бенефициаром по заказанным услугам;
	4. подробности о счете или счетах назначения, на которые будут взиматься средства от плательщика;
	5. назначение платежа, которое в большинстве случаев будет совпадать с названием оказанной услуги;
	6. идентификационные сведения о плательщике;
	7. другие сведения о порядке обработки платежей по этому заказу (к примеру, принимаются ли частичные платежи по заказу, можно ли осуществлять платежи авансом, крайний срок действительности заказа и, соответственно, платежа по этому заказу и т. д.).

На основании этих сведений Услуга MPay составит счет, подлежащий оплате плательщиками посредством поставщиков платежных услуг.

Бенефициар несет ответственность за достоверность и правильность информации об оплате заказа через Услугу MPay.

Плательщик может запросить статус оплаты через интерфейс Услуги MPay, указав либо номер заказа, либо номер счета.

Бенефициар может отменить заказ и, соответственно, в момент попытки оплатить отмененный заказ система регистрации заказов Бенефициара ответит статусом заказа «отменено», а Услуга MPay не позволит плательщику оплатить его.

Бенефициар может отменить только неоплаченные заказы. На Бенефициара возлагается обязательство обеспечить через свои инструменты и через инструменты Услуги MPay, чтобы не взимались средства за заказ, который он намеревается отменить.

**5.3.2.** Если Бенефициар не располагает автоматическими системами регистрации заказов в Услуге MPay, Поставщик может создать интерфейсы для ввода плательщиком первичной информации по заказу. Информация заказа, введенная плательщиком, будет в обязательном порядке содержать следующую информацию:

* 1. сумма к оплате за заказанные услуги;
	2. идентификатор Бенефициара, к которому относится счет или счета назначения, на которые от плательщика будут взиматься средства;
	3. идентификационные сведения плательщика;
	4. другие сведения о порядке обработки платежей по этому заказу.

На Бенефициара возлагается ответственность за направление Поставщику списка банковских/казначейских данных (согласно Приложению №1) для взимания финансовых средств и его обновление, по крайней мере, за 3 дня до внесения изменений. Поставщик будет регистрировать и обновлять в Услуге MPay банковские/казначейские данные для взимания денежных средств по мере передачи Бенефициаром изменений.

На Плательщика возлагается ответственность за достоверность и правильность информации об оплате заказа через Услугу MPay.

На основании этих данных Услуга MPay создаст счет для оплаты плательщиками через поставщиков платежных услуг. Плательщик сможет осуществить оплату только на основании номера счета MPay.

Плательщик может запросить статус оплаты через интерфейс Услуги MPay, указав номер счета MPay.

## 5.4. Проверка статуса счетов

Бенефициар может в любой момент проверить статус счета. Технические процедуры взаимодействия с Услугой MPay в этих целях установлены в технической документации. На Поставщика возлагается обязательство предоставлять Бенефициару достоверную информацию о статусе счета.

По ходатайству Бенефициара Услуга MPay может направлять Бенефициару уведомления об изменении статуса счета.

## 5.5. Получение платежей от поставщиков платежных услуг

Менеджмент отношений с поставщиками платежных услуг, которые принимают платежи с использованием Услуги MPay, является исключительной обязанностью Поставщика.

Поставщик обеспечит перечисление финансовых средств, взимаемых в пользу Бенефициара, в соответствии со счетами, издаваемыми Бенефициаром в рамках Услуги MPay.

Поставщик обеспечит, чтобы финансовые средства, взимаемые в текущий день, перечислялись на счета Бенефициара в соответствии с порядком банковского клиринга в SAPI:

- платежи, взимаемые с 24.00 до 18.00, дебетуются и перечисляются на счета назначения в тот же банковский день – в клиринговый сеанс, происходящий в 18.30;

- платежи, взимаемые с 18.01 до 23.59, дебетуются и перечисляются на счета назначения на следующий день – в клиринговый сеанс, происходящий в 14.30.

 Исключением от этого правила могут стать спорные выплаты, оспариваемые поставщиками платежных услуг, либо другие нетипичные случаи. Финансовые средства перечисляются согласно банковским/казначейским данным, указанным в счетах, издаваемых Бенефициаром.

Финансовые средства считаются внесенными в соответствии со счетом с момента, когда  поставщик платежных услуг изменяет статус счета в рамках Услуги MPay, указав, что он был оплачен плательщиком.

## 5.6. Согласование платежа

 В целях согласования Бенефициар сможет получать доступ к информации о своих платежах, осуществленных в рамках Услуги MPay, которая будет включать:

a) сведения о счетах, оплаченных на текущий день, а также в предыдущие периоды через Поставщика;

b) сведения об объеме внесенных средств на текущий день, а также в другие предшествующие периоды, эквивалент которых будет перечислен Поставщиком в пользу Бенефициара.

Доступ к информации об объеме услуг могут получать только авторизованные лица Бенефициара.

По ходатайству Бенефициара Поставщик представит информацию о согласовании, которая будет направлена в формате, установленном Поставщиком.

Бенефициар проверит информацию о согласовании и в случае выявления недостачи незамедлительно уведомит Поставщика. В целях урегулирования возникающих разногласий Поставщик может привлечь и имеющих отношение к конкретному случаю поставщиков платежных услуг, а также других Бенефициаров платежей, которые стали предметом для прояснения.

Любое несоответствие, выявленное Сторонами в информации для согласования, будет вначале урегулировано ответственными лицами Сторон для разрешения в обычном порядке. Если между Сторонами возникают разногласия, любая из Сторон может потребовать применения правил, установленных в п. 5.7 настоящих Правил.

##  5.7. Урегулирование разногласий

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

a) Для урегулирования разногласий вышестоящий орган/вышестоящие органы или, в случае необходимости, учредитель/учредители Сторон создадут совместную рабочую группу по конкретному случаю. Каждая из Сторон направит в состав рабочей группы не менее 2-х представителей. По обоюдному согласию в состав рабочей группы могут быть приняты представители третьих сторон, в том числе: поставщики платежных услуг, Государственная канцелярия, Национальный банк Молдовы, Министерство финансов, субподрядчики, независимые эксперты.

b) В случае необходимости Стороны подготовят доказательства, имеющие значение для аспектов, ставших предметом разногласия.

c) Рабочая группа соберется и рассмотрит предмет разногласий и существующие по нему доказательства. Стороны будут действовать в соответствии с положениями Соглашения и настоящими Правилами 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) Вывод рабочей группы будет закреплен в протоколе, подписанном членами рабочей группы, представляющими обе Стороны.

Определение справедливого для Сторон решения – в пределах обязательств, взятых ими, предпочтительнее во всех случаях возникновения разногласий. В случае если подобное решение невозможно найти, Стороны будут действовать в соответствии с положениями Соглашения.

## 5.8. Отчеты об уровне услуг

Поставщик выступает за прозрачность в оказании услуг Бенефициару. В этих целях Поставщик будет регулярно предоставлять Бенефициару отчеты об уровне услуг. Структура и содержание соответствующих отчетов устанавливается Поставщиком. Бенефициар может сформулировать предложения насчет содержания отчетов о мониторинге услуг. Представляемые отчеты, их периодичность и порядок представления установлены в Таблице 7.

Таблица 7

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип отчета**  | **Содержание**  | **Назначение**  | **Периодичность**  |
| Отчет об уровне услуг  | Уровень наличия Услуги MPay, запланированное приостановление, инциденты, по которым представлено уведомление, запросы о поддержке   | Отчет представляется с целью обеспечить прозрачность относительно оказания услуг на уровне, оговоренном с Поставщиком      | Ежемесячно в электронном виде, доступен в SSD. По ходатайству Бенефициара – на бумажном носителе  |
| Отчет об объеме услуг  | Число электронных счетов, оплаченных посредством Услуги MPay, сопутствующая им финансовая информация   | Отчет составляется для того, чтобы использоваться при расчете Поставщиком цены за услуги для Бенефициара      | Ежемесячно в электронном виде, а по ходатайству Бенефициара – на бумажном носителе  |

## 5.9. Приемка и оплата услуг

Приемка и оплата услуг осуществляются в соответствии с положениями, предусмотренными в Соглашении и в настоящих Правилах. При приемке услуг Бенефициар проанализирует информацию, которая содержится в отчетах об уровне услуг. Бенефициар может запросить дополнительную информацию, подтверждающую данные, указанные в соответствующих отчетах. Также могут запрашиваться электронные доказательства в рамках Услуги MPay либо в рамках SSD. Запрос и предоставление дополнительной информации должны осуществляться во времéнных пределах, установленных в Соглашении.

1. **Приостановление услуг**

Бенефициар может в любой момент приостановить генерирование и регистрацию новых электронных счетов по определенной публичной услуге в рамках Услуги MPay. Чтобы упростить процесс уведомления и согласования между Сторонами, Бенефициар своевременно проинформирует Поставщика о своем решении приостановить получение платежей по определенной услуге в рамках Услуги MPay и своих доводах на этот счет.

1. **Безопасность информации**

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

На Поставщика возлагается ответственность за технологическую и функциональную безопасность Услуги MPay.

На Бенефициара возлагается ответственность за безопасное использование услуг, оказываемых Поставщиком.

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

По запросу одной из Сторон другая Сторона предпримет соответствующие действия для сбора и сохранения доказательств, которые могут потребоваться для расследования инцидента и юридического доказывания ответственности за инцидент. В этих целях могут быть предприняты следующие действия:

* сбор и сохранение журнальных файлов (лог-файлов), которые содержат сведения о доступе к уровню сетевых компонентов;
* выполнение полных резервных копий для систем, их хранение в условиях, которые обеспечивают целостность выполненных резервных копий;
* составление с участием не менее 3-х специалистов протоколов о выполнении резервных копий. Должно быть запрошено присутствие представителей другой Стороны;
* формальное сохранение журнала учета хранимых доказательств (chain of custody).

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

**Поставщик Бенефициар**

 *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*МП (фамилия, имя, занимаемая должность) МП (фамилия, имя, занимаемая должность)*

**Приложение №2**

к Приказу Генерального секретаря Правительства

№\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 года

# ТИПОВОЙ ДОГОВОР

# об оказании платежных услуг в контексте оказания публичных услуг

**№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

мун. Кишинэу \_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_

**I. СТОРОНЫ ДОГОВОРА**

1. Публичное учреждение Центр электронного управления (E-Government) с месторасположением по адресу: мун. Кишинэу, площадь Великого национального собрания, 1 (в дальнейшем *–* **Поставщик**), представленное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, который(ая) действует на основании Устава, и (*фамилия, имя, занимаемая должность*)

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (в дальнейшем **– Бенефициар**) (*название публичного органа/учреждения*)

с месторасположением по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, представленный (ая) **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,

(*фамилия, имя, занимаемая должность*)

который(ая) действует на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(*название Регламента /Устава*)

называемые в дальнейшем вместе Стороны,

а по отдельности – Сторона,

3. Руководствуясь Стратегической программой технологической модернизации управления (е-Преобразование), утвержденной Постановлением Правительства №710 от 20 сентября 2011 года, Постановлением Правительства №760 от 18 августа 2010 года «О публичном учреждении «Центр электронного управления» (Е-Government)» с последующими изменениями и дополнениями, Постановлением Правительства №329 от 28 мая 2012 года «О правительственной услуге электронных платежей (MPay)» с последующими изменениями и дополнениями, Постановлением Правительства №280 от 24 апреля 2013 года «О некоторых мерах по внедрению Правительственной
услуги электронных платежей (MPay)» с последующими изменениями и дополнениями, а также положениями других действующих нормативных актов,

в целях налаживания тесного сотрудничества в области обеспечения органов центрального публичного управления инфокоммуникационными технологиями (в дальнейшем – ИКТ) при оказании на территории Республики Молдова публичных услуг гражданам – физическим и юридическим лицам, в том числе для повышения качества публичных электронных услуг путем обеспечения возможности принятия онлайновых платежей,

будучи уверенными в том, что общие действия будут стимулировать внедрение продвинутых ИКТ в деятельности физических и юридических лиц частного права,

Стороны договорились заключить настоящий Договор о нижеследующем:

**II. ПОНЯТИЯ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ**

4. Понятия, используемые в настоящем Договоре и его приложениях, будут иметь следующие значения:

**Правительственная услуга электронных платежей** (в дальнейшем – Услуга MPay) – составляющая общей правительственной технологической платформы (MCloud), посредством которой можно оплачивать публичные услуги, собирать и возвращать  налоги и пошлины, штрафы, неустойки (пени) и другие выплаты в национальный публичный бюджет. Услуга MPay является единым механизмом оплаты публичных услуг, сбора налогов и пошлин, штрафов, неустоек (пени) и других выплат в национальный публичный бюджет с помощью платежных инструментов, доступных в соответствии с законодательством;

**участники –** **Поставщик**, **Бенефициар**, плательщики, поставщики платежных услуг;

**услуги –** совокупность видов деятельности и действий, осуществляемых физическими либо юридическими лицами частного права в целях обслуживания граждан и экономических агентов;

**Бенефициар –** физические либо юридические лица частного права (в том числе государственные и муниципальные предприятия), которые оказывают услуги;

**плательщики**  – физические или юридические лица частного права, которые оплачивают публичные услуги, налоги, пошлины, штрафы, неустойки (пеню) и другие выплаты в национальный публичный бюджет с помощью платежных инструментов, доступных в соответствии с законодательством, через Услугу MPay;

**поставщики платежных услуг –** юридические лица (банки, действующие в соответствии с Законом о финансовых учреждениях, платежные общества, общества, выпускающие электронные деньги, поставщики почтовых услуг, действующие в соответствии с Законом о почте), которые взимают денежные средства наличными или подтверждают осуществление электронного платежа/осуществляют электронные платежи плательщиков;

**счет**  – документ в электронном формате, издаваемый Услугой MPay на основе первичной информации, предоставленной поставщиком публичных услуг/компетентным органом, на основании которой может осуществляться оплата запрошенных публичных услуг, выплата налогов, пошлин, штрафов, неустойки (пени) и другие выплаты в национальный публичный бюджет;

**инфраструктура электронных платежей –** инфраструктура, включающая совокупность аппаратных средств, технико-технологических платформ, операциональных систем, коммуникационных систем, баз данных, средств поддержки, мультимедийных средств, которые составляют систему формирования, распространения и использования инфокоммуникационных технологий, обеспечивающих взаимодействие Сторон настоящего Договора;

**масштабные инциденты –** ситуация, при которой количество инцидентов, зафиксированных в течение временнóго промежутка, по крайней мере, трехкратно превышает среднее количество инцидентов за такой же временнóй промежуток в предыдущие периоды;

**информация обратной связи (feedback) –** любая информация, поступающая от **Бенефициара**, которая касается качества оказываемой Услуги MPay или порядка ее оказания;

**уровень услуг –** наборпараметров и показателей, по отношению к которым измеряется оказание и использование Услуги MPay;

**Государственное предприятие «Центр специальных телекоммуникаций»** – технико-технологический оператор Правительства, который осуществляет деятельность в соответствии с законодательством Республики Молдова (*в дальнейшем − ЦСТ*) и который будет поддерживать функциональной технико-технологическую платформу, необходимую Услуге MPay;

**телекоммуникационная сеть органов публичного управления** – сеть транспортировки и данных, предназначенная обеспечивать связь между публичными органами Республики Молдова. Оперирует сетью ГП «Центр специальных телекоммуникаций»;

**журнальные файлы (лог-файлы) –** файлы,в которые автоматически собирается информация о различных событиях, произошедших в информатических системах или в коммуникационной инфраструктуре. Информация из этих файлов может использоваться для расследования случаев несанкционированного доступа к информационным ресурсам, а также для констатации факта определенных произошедших случаев (неотрекаемость);

**принцип «наилучшее усилие»** – ситуация, при которой **Поставщик** прилагает все старания для того, чтобы оказывать услугу на самом возможно высоком уровне качества, но без того, чтобы гарантировать соответствие параметрам качества, предусмотренным настоящим Договором.

 5. В смысле настоящего Договора используются следующие аббревиатуры:

**ТСОПУ** – Телекоммуникационная сеть органов публичного управления;

**СЗК** – Служба заботы о клиентах;

**SSD** – Система service desk.

**III. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

6. Предметом настоящего Договора является оказание **Поставщиком Бенефициару** платежных услуг (и их возвращение) в контексте оказания услуг (*согласно Приложению №1*) с помощью платежных инструментов, имеющихся в наличии в Услуге MPay (*в дальнейшем называемые и Услугами*)**.**

7. Порядок оказания услуг, составляющих предмет настоящего Договора, в том числе уровень услуг, правила взаимодействия между Сторонами и оказания и использования услуг устанавливается Правилами оказания платежных услуг (*в дальнейшем – Правила*) из Приложения №2 к настоящему Договору.

**IV. СТОИМОСТЬ ДОГОВОРА**

8. Цена Услуг будет устанавливаться в соответствии с методологией расчета платы за платные услуги для бенефициаров – физических и юридических лиц частного права, утвержденной Правительством и опубликованной на сайте **Поставщика.**

9. Во всех случаях стоимость услуг оплачивается **Бенефициаром** в пользу **Поставщика** ежемесячно на основании отчетов об объеме сделок (протоколов), представленных **Поставщиком**, на его счет со следующими банковскими данными:

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

Прямое дебетование, предназначенное возвращению плательщикам финансовых средств, будет осуществляться из счета Бенефициара со следующими банковскими данными:

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

10. Плата будет осуществляться по перечислению на счет **Поставщика,** указанный в п. 9 настоящего Договора – ежемесячно до 15-го числа следующего месяца.

11. В случае применения пени в соответствии с положениями настоящего Договора сумма этой пени будет возлагаться на Стороны пропорционально нанесенному ущербу.

12. Расходы, связанные с интеграцией платных услуг и механизма их возвращения с Услугой MPay, в том числе изменение информационных систем **Бенефициара**, обеспечение безопасных каналов связи, а также другие расходы, сопутствующие подключению, несет **Бенефициар.**

**V. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ**

13. В целях оказания и использования услуг **Поставщик** и  **Бенефициар** будут взаимодействовать исключительно через назначенных ответственных лиц. Процедура назначения ответственных лиц установлена в Правилах из Приложения №2 к настоящему Договору.

14. Порядок запрашивания, внедрения, доступа, использования и приостановления услуг установлен в Правилах из Приложения №2 к настоящему Договору.

**VI. ПРИЕМКА УСЛУГ, УСТАНОВЛЕНИЕ И ВЫПЛАТА КОММИСИОННЫХ И ОПЛАТА УСЛУГ**

15. **Поставщик**  будет ежемесячно представлять **Бенефициару**  документы об оказании и приемке услуг (протокол). Документы об оказании и приемке услуг будут содержать показатели насчет объема и уровня услуг.

16. **Бенефициар**  подпишет документы об оказании и приемке услуг либо представит **Поставщику** свои претензии. Если в течение 5-ти (пяти) рабочих дней **Поставщик** не получает ответ, документы об оказании и приемке услуг считаются подписанными **Бенефициаром.**

17. В соответствии с настоящим Дговором, услуги считаются оказанными **Поставщиком** и принятыми **Бенефициаром** с моментаподписания документов об оказании и приемке услуг либо истечения срока, предусмотренного в п. 16.

18. Комиссионные, сопутствующие платежам (в том числе возвращению платежей), осуществленным на основании настоящего Договора, устанавливаются следующим образом:

a) 1% за каждую оплаченную фактуру, но не менее 1 молдавского лея и не более 2,5 молдавского лея – в случае платежей наличными и в случае платежей через Интернет-банкинг;

b) процентная ставка из суммы сделки, установленная в результате проведения аукциона Министерством финансов, – в случае расчета платежными картами, выпущенными в пределах/за пределами Республики Молдова;

***Примечание:***До установления новой процентной ставки будут применяться комиссионные в размере 1,5% от суммы сделки – в случае расчета платежными картами, выпущенными в Республике Молдова, и в размере 2,2% – в случае расчета платежными картами, выпущенными за пределами Республики Молдова.

c) 1,20 лея за каждую оплаченную фактуру, предназначенную для содержания технологической платформы Услуги MPay, независимо от платежного инструмента.

19. Оплата комиссионных, сопутствующим платежам за услуги, происходит следующим образом:

a) в случае платежей, осуществленных физическим лицом, расходы, указанные в п.18 настоящего Договора, покрываются **Бенефициаром** (который использует Услугу MPay в качестве механизма оплаты);

b) в случае платежей, осуществленных юридическим лицом, расходы, сопутствующие технологической платформе и указанные в подп. с) п. 18 настоящего Договора, покрываются плательщиком.

Прочие расходы (комиссионные), которые сопутствуют платежам и которые несет поставщик платежных услуг, покрываются плательщиком по тарифам, установленным поставщиком платежных услуг. Поставщик платежных услуг заранее проинформирует плательщика о размере комиссионных и будет взимать эти комиссионные непосредственно с плательщика, не включая их в финансовые дебетовые обороты Услуги MPay.

20. В случае если комиссионные, которые сопутствуют технологической платформе и которые указаны в подп. с) п. 18 настоящего Договора, осуществляются юридическим лицом, величина взимаемых комиссионных будет перечисляться непосредственно на счет Поставщика.

21. Расходы по возвращению платежа несут:

a) в случае неоказания, ненадлежащего оказания или частичного оказания услуги, расходы по возвращению платежа несет Бенефициар;

b) в случае неоказания услуги в связи с отменой ее оказания плательщиком расходы по возвращению платежа несет плательщик.

22. По операциям по возвращению платежа физическим лицам устанавливаются комиссионные, равные указанным в п. 18 настоящего Договора.

23. По операциям по возвращению платежа юридическим лицам комиссионные устанавливаются поставщиком платежных услуг согласно своим тарифам. Комиссионные и расходы, сопутствующие технологической платформе, указанные в подп. c) п. 18, будут покрываться в условиях пункта 21 настоящего Договора.

**VII. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

24. В целях выполнения положений настоящего Договора на  **Поставщика** возлагаются следующие обязательства:

a) обеспечить функционирование технико-технологической платформы, необходимой для внедрения Услуги MPay;

b) оказывать услуги в строгом соответствии с Правилами из Приложения №2 к настоящему Договору;

c) назначать лиц, ответственных за взаимодействие с **Бенефициаром**, в соответствии с Правилами из Приложения №2 к настоящему Договору;

d) обеспечивать перевод денежных средств, взимаемых поставщиками платежных услуг, в соответствии со счетами, издаваемыми  **Бенефициаром,** с использованием Услуги MPay на счет, указанный Бенефициаром и прописанный в Приложении №1 к настоящему Договору;

e) обеспечить перечисление поставщикам платежных услуг (на указанный ими счет) финансовых средств, возвращаемых плательщикам в соответствии с подтверждением о возвращении, издаваемым **Бенефициаром** и сообразованным с подтверждением, которое издается поставщиками платежных услуг, с использованием Услуги MPay;

f) обеспечить возможность оплаты счетов, издаваемых **Бенефициаром,** для осуществления настоящего Договора;

g) информировать **Бенефициара** об уязвимостях в системах *Бенефициара*, которые основываются на услугах, оказываемых в соответствии с Договора, сразу же, как только **Поставщику** становится известно о подобных уязвимостях;

h) обеспечить эффективное функционирование Услуги MPay, в том числе соблюдение законодательства о защите персональных данных, безопасность, архивацию, а также мониторинг и оценку эксплуатационных качеств;

i) предоставлять **Бенефициару** методологическую поддержку для обновления информации и интеграции его услуг с Услугой MPay;

25. В целях выполнения положений настоящего Договора на **Бенефициара** возлагаются следующие обязательства:

a) получать доступ к услугам и использовать их в строгом соответствии с Правилами, установленными в Приложении №2 к настоящему Договору;

b) интегрировать в Услугу MPay свои услуги (в том числе механизм возвращения платежей);

c) обеспечивать технические и организационные мощности, позволяющие получать доступ к Услуге MPay и использовать Услугу MPay;

d) обеспечивать безопасное использование Услуги MPay;

e) назначать лиц, обладающих должной подготовкой, для взаимодействия с **Поставщиком**;

f) обеспечивать взаимодействие своих ответственных лиц с **Поставщиком**, согласно Правилам из Приложения №2 к настоящему Договору;

g) незамедлительно проинформировать **Поставщика** об уязвимостях услуг сразу же, как ему становится известно о подобных уязвимостях;

h) предоставлять запрашиваемую **Поставщиком** информацию об использовании услуг. **Поставщик** может потребовать предоставить подобную информацию для улучшения качества услуг;

i) предпринимать необходимые меры для внедрения в сжатые сроки современных способов расчетов за услуги.

26. **Поставщик** несет ответственность за:

a) действия и/или бездействие, возлагающиеся на него в соответствии с положениями настоящего Договора и Правил из Приложения №2 к настоящему Договору;

b) действия и/или бездействия назначенных ответственных лиц в том, что касается оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором и по отношению к взятым обязательствам;

c) обеспечение перечисления на счета, указанные  **Бенефициаром** в настоящем Договоре, финансовых средств, взимаемых поставщиками платных услуг в соответствии со счетами.

27. **Бенефициар** несет ответственность:

a) действия и/или бездействие, возлагающиеся на него в соответствии с   Правилами из Приложения №2 к настоящему Договору;

b) действия и бездействие назначенных ответственных лиц в том, что касается оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором и по отношению к взятым обязательствам;

c) достоверность и правильность данных, которые содержатся в счетах, издаваемых в процессе использования Услуги MPay;

d) порядок, в котором услуги используются **Бенефициаром** и его авторизованными лицами, а также за все последствия их использования.

**VIII. ПРАВА СТОРОН**

28. **Поставщик** вправе:

a) приостанавливать оказание услуг в случае масштабных инцидентов либо кризисных ситуаций на срок до 3-х дней с информированием **Бенефициара** о причинах приостановления услуги и сроках возобновления ее оказания. В случае если оказание услуги невозможно возобновить в установленные сроки, Стороны будут сотрудничать для определения альтернативных решений;

b) приостановить оказание услуг в случае, если их дальнейшее оказание сопряжено с существенными рисками безопасности для информационных ресурсов публичного (государственного) значения, с одновременным уведомлением **Бенефициара**;

c) запрашивать и получать от **Бенефициара** отзывы (feedback) насчет используемых услуг;

d) заключать с физическими и/или юридическими лицами частного права договоры, необходимые для нормального функционирования Услуги (к примеру, услуги центра приема звонков, консалтинговые услуги, услуги аудита в области информационной безопасности и т. д.) для реализации настоящего Договора.

29. **Бенефициар** вправе:

a) запрашивать и получать от **Поставщика** разрешение и необходимый доступ для самостоятельного мониторинга уровня услуг в соответствии с эксплуатационными качествами, установленными в Правилах из Приложения №2 к настоящему Договору. Исключением станут лишь случаи, когда подобный мониторинг может существенно сказаться на уровне услуги и инфраструктурных системах или безопасности информации;

b) быть проинформированным **Поставщиком**о поставщиках платежных услуг, которые участвуют в поставке Услуги MPay.

**IX. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ**

30. Каждая Сторона обязуется сохранять конфиденциальность информации и не разглашать третьим лицам на всем протяжении действия Договора информацию, полученную в связи и в результате исполнения обязательств, взятых в соответствии с настоящим Договором.

31. Стороны обязуются обеспечивать защиту информации, в том числе персональных данных, в соответствии с положениями действующего законодательства и самой успешной практикой в соответствующей области.

32. С информацией, документацией и результатами конфиденциального характера могут ознакомиться только лица, имеющие право доступа к этой информации, соблюдая при этом положения действующего законодательства.

33. В частных случаях в целях осуществления настоящего Договора Стороны могут сообща договориться относительно предоставления информации представителям публичных властей, а также другим организациям, задействованным в осуществление настоящего Договора.

**X. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**

34. Стороны не несут ответственности 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 Договора и которые непосредственно повлияли на его исполнение, если наступление указанных обстоятельств подтверждается документами, выданными в соответствии с положениями законодательства на этот счет.

35. Сторона, которая не в состоянии выполнять свои обязательства, должна в течение максимум 10 (десяти) дней с момента наступления вышеуказанных обстоятельств уведомить в письменном виде другую Сторону о предполагаемых сроках устранения последствий соответствующих обстоятельств.

36. Если форс-мажорные обстоятельства сохраняются больше 30 (тридцати) дней со дня получения уведомления, направленного в соответствии с п. 35, Стороны обязуются собраться и решить, какие меры следует принять для дальнейшего исполнения настоящего Договора.

**XI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

37. За несоблюдение обязательств, взятых настоящим Договором, **Поставщик** и **Бенефициар** несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова.

38. Разногласия и споры, возникающие между Сторонами в связи с настоящим Договором, урегулируются мирным путем через прямые переговоры между Сторонами.

Если в результате отношений, регулируемых настоящим Договором, пострадали третьи лица-плательщики (физические и юридические лица), которые не подписали настоящий Договор и которые будут осуществлять платежи с помощью имеющихся в наличии платежных инструментов, для урегулирования соответствующих отношений лицо обратится к Службе заботы о клиентах, предусмотренной в Правилах из Приложения №2 к настоящему Договору, которая перенаправит лицо к Стороне, ответственной за инцидент (поставщик публичных услуг, компетентный государственный орган либо поставщик платежных услуг).

 39. В случае если прямые переговоры провалились, любого-рода споры, возникшие между Сторонами насчет исполнения настоящего Договора, будут рассматриваться рабочей группой, созданной в этой связи Сторонами.

40. Предварительная процедура разрешения споров, установленная п. 38 и п. 39 настоящего Договора, не ограничивает право Сторон обращаться в судебную инстанцию.

**XII. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

41. Настоящий Договор вступает в силу со дня подписания и действует на протяжении одного года.

42. Срок настоящего Договора автоматически продлевается на следующий период сроком в 1 (один) год, если ни одна из сторон не уведомила другую о намерении приостановить договорные отношения не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до истечения срока настоящего Договора. Таким образом, Договор продлевается на те же сроки и на тех же условиях.

43. Изменения действующих нормативных рамок послужат основанием для изменения положений настоящего Договора.

44. Положения настоящего Договора изменяются только с письменного согласия обеих Сторон, оформленных в виде дополнительных соглашений, которые являются составляющими частями настоящего Договора и являются действительными, если были подписаны уполномоченными лицами представителей обеих Сторон.

45. Каждая из Сторон вправе расторгнуть настоящий Договор, уведомив другую сторону не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до расторжения. В случае расторжения Договора все обязательства, которые следовало выполнить до расторжения, должны быть выполнены в полном объеме и в соответствии с положениями настоящего Договора.

**XIII. ОКОНЧАТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

46. Настоящий Договор и приложение к нему являются единым соглашением Сторон и выражают волю Сторон.

47. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах-подлинниках на государственном языке – по одному для каждой из Сторон – и с равной юридической силой.

48. В случае реорганизации, изменения адреса, номеров телефона, факса, места поставки и других данных, указанных в настоящем Договоре, Сторона, у которой произошли указанные изменения, обязана уведомить об этом другую Сторону в письменном виде в течение 48 часов с момента появления изменений.

49. Все уведомления, адресуемые Сторонами одна другой и сообразованные с настоящим Договором, направляются в письменном либо электронном виде и подписываются уполномоченными лицами. Уведомление направляется по почте, через курьерскую службу либо вручается лично адресату. Моментом уведомления считается дата вручения/фактической приемки уведомления.

**XIV. АДРЕСА 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:

**XIII. ПОДПИСИ СТОРОН**

**Поставщик Бенефициар**

 *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*МП (фамилия, имя, занимаемая должность) МП (фамилия, имя, занимаемая должность)*

**Приложение №1**

к Типовому договору об оказании платежных услуг в контексте оказания  услуг

**СПИСОК**

**услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **П/н** | **Название услуги**  | **Банковские/казначейские данные для перечисления финансовых средств**  (название и код банка, расчетный счет, фискальный код) |
| **1** | **2** | **3** |
|  |  |  |

**Поставщик Бенефициар**

 *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*МП (фамилия, имя, занимаемая должность) МП (фамилия, имя, занимаемая должность)*

**Приложение №2**

к Типовому договору об оказании платежных услуг в контексте оказания  услуг

**ПРАВИЛА**

**оказания платежных услуг**

#  Цель Правил

Цель настоящих Правил – установить уровень качества Правительственной услуги электронных платежей (в дальнейшем – Услуга MPay), процессы взаимодействия между Поставщиком и Бенефициаром для оказания и использования Услуги MPay, а также индивидуальную ответственность Поставщика и Бенефициара в этих процессах.

Настоящие Правила являются приложением к Типовому договору об оказании платежных услуг в контексте оказания услуг, являются его составляющей частью и обеспечивают функциональные рамки для оказания Поставщиком Услуги MPay и для ее использования Бенефициаром.

В соответствии с Договором, обе Стороны обязаны соблюдать и применять настоящие Правила при оказании и использовании Услуги MPay.

#  Уровень услуг

## Уровень наличия

Минимальный гарантируемый уровень наличия Услуги MPay в расчете на месяц составляет 99,0%.

 Услуга MPay считается имеющейся в наличии, если:

a) плательщики могут оплачивать услуги через поставщиков платежных услуг;

b) Бенефициар имеет доступ к услуге и может использовать функциональность, обеспечиваемую Поставщиком. Время отклика на запросы Бенефициара и поставщиков платежных услуг при обращении к услуге не должно превышать 5 секунд.

Период наличия для деятельности, предполагающей вмешательство со стороны персонала Бенефициара (к примеру, устранение инцидентов и т. д.), составляет временнóй промежуток с 8:00 до 17:00 в рабочие дни (в дальнейшем – часы работы).

##  Уровень доступности

Бенефициар может пользоваться Услугой MPay через свои системы исключительно в сети ТСОПУ. На Бенефициара возлагается обязанность обеспечить свое подключение к ТСОПУ.

Доступ к веб-интерфейсу для плательщиков Услуги MPay возможен через сеть Интернет.

Доступ к Услуге MPay разрешается только после надлежащей аутентификации субъектом, который инициировал доступ, как установлено в настоящих Правилах.

## Непрерывность и восстановление

Поставщик внедряет процедуры непрерывности, призванные обеспечить возможность восстановления доступности Услуги MPay в случае инцидента в соответствии с требованиями, указанными в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **П/н** | **Категория инцидента** | **Резервная копия**  | **Объективное время на восстановление (ОВВ)** | **Временнóй момент на восстановление (ВМВ)** |
| 1. | Падение жестких компонентов (hard), сопутствующих Услуге MPay | Синхронная резервная копия на устройстве для хранения данных, резервные данные   | ОВВ = 15 минут | ВМВ = 0 секунд |
| 2. | Повреждение целостности данных в базах данных Услуги MPay | Инкрементные резервные копии с интервалом в 15 минут  | ОВВ = 30 минут | ВМВ = 15 минут |
| 3. | Другие инциденты, способные сказаться на наличии Услуги MPay | Резервные копии в соответствии с позициями 1 и 2 настоящей таблицы  |  ОВВ = 2 часа | ВМВ = 15 минут |
| 4. | Чрезвычайные ситуации, способные сказаться на наличии и связанные с центром, на котором размещена жесткая (hard) инфраструктура Услуги MPay | Полные резервные копии, выполняемые ежедневно и хранимые вне основного центра  |  ОВВ = 3 дня | ВМВ = 24 часа |

##  Работы по обслуживанию

Для поддержания оговоренного уровня Услуги MPay Поставщик проводит работы по обслуживанию. Тип работ по обслуживанию и обязанности Поставщика в плане уведомления Бенефициара, их период и их продолжительность установлены в таблице 2.

Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **П/н** | **Тип работ по обслуживанию** | **Уведомление Бенефициара** | **Период и продолжительность работ** |
| 1. | Рутинные работы по обслуживанию  | За 5 дней |  Выполняются вне часов работы. Продолжительность этих работ не превысит 4 часа |
| 2. | Серьезные работы по обслуживанию  | За 10 дней | Выполняются вне часов работы. Продолжительность этих работ не превысит 24 часа |
| 3. | Экстренные работы по обслуживанию | С незамедлительным уведомлением сразу после того, как было принято решение приступить к ним | Могут осуществляться в любой период. Их продолжительность не превысит 2-х часов |

## 3.Поддержка и жалобы

## 3.1.Ответственные лица

Операциональная поддержка в использовании Услуги MPay обеспечивается Поставщиком через Службу заботы о клиентах (*в дальнейшем – СЗК*). Контактная информация по СЗК, а также технические процедуры взаимодействия обнародуются Поставщиком на веб-странице [www.mpay.gov.md](http://www.mpay.gov.md).

Поставщик назначает менеджера по клиентам, ответственного за взаимодействие с Бенефициаром. Поставщик проинформирует Бенефициара официальным письмом о назначенном менеджере по клиентам и предоставит  его контактную информацию (фамилия, имя, должность, номер телефона, e-mail и пр.) в течение не более 3-х дней с момента подписания Договора. Замена менеджера по клиентам будет происходить по той же процедуре.

Бенефициар назначает одно или нескольких лиц, ответственных за взаимодействие с Поставщиком. Бенефициар уведомляет Поставщика официальным письмом о назначенных лицах в течение не более 3-х дней.

В случае любого инцидента, любой проблемы или необходимости, которые возникают при использовании услуг, Бенефициар обратиться вначале в СЗК. В случае необходимости затем можно перенаправить соответствующее обращение менеджеру по клиентам, назначенным для Бенефициара. В конечном счете, Поставщик и Бенефициар могут создать специализированные рабочие группы, которые урегулируют любой аспект в отношениях между ними в соответствии с Договором.

## 3.2.Служба заботы о клиентах

Поставщик обеспечивает Бенефициару поддержку в использовании услуг. В этих целях со стороны Поставщика работает СЗК.

График работы СЗК устанавливается в соответствии с рабочими часами.

Бенефициар может связаться с СЗК в следующих целях:

* чтобы сообщить об инциденте или о проблеме, связанной с использованием Услуги MPay;
* чтобы запросить изменения в уровне Услуги MPay;
* чтобы ходатайствовать о выполнении определенной работы и действий, которые в соответствии с настоящими Правилами относятся к обязанностям Поставщика;
* чтобы запросить информацию и консультации относительно использования Услуги MPay.

Поставщик создает лицам, назначенным Бенефициаром, пользовательские аккаунты в рамках Системы service desk (SSD). Для каждого ответственного лица будут направлены данные доступа к SSD. Ответственные лица Бенефициара после доступа к SSD изменяют пароль, установленный изначально Поставщиком. Если у ответственных лиц уже есть такие аккаунты, этот этап пропускается.

Все действия в рамках SSD, выполненные с использованием аккаунтов ответственных лиц Бенефициара, присваиваются исключительно Бенефициару и ответственность за них возлагает на себя исключительно Бенефициар.

Поставщик может разрабатывать, сохранять в настоящем состоянии и предоставлять в распоряжение Бенефициару руководства пользователя по Услуге MPay. Также в распоряжение Бенефициара может быть предоставлена другая полезная информация насчет наиболее частых вопросов, проблем и решений.

В случае если Бенефициар сталкивается с какими-либо сложностями в использовании Услуги MPay, он предпримет следующие действия – в указанном порядке:

* справится с руководствами пользователя с тем, чтобы обеспечить правильность своих действий и найти возможные решения;
* справится с другой полезной информацией, предоставленной ему Поставщиком (к примеру, веб-страница mpay.gov.md или СЗК);
* обратится в СЗК.

Поставщик обеспечивает Бенефициару возможность связаться со СЗК следующими способами:

* передача запроса через веб-интерфейс Системы Service Desk:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
* отправка email-сообщения на адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
* осуществление телефонного звонка на телефонный номер: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Все запросы Бенефициара будут зарегистрированы в СЗК, используемой Поставщиком. Бенефициар пользуется доступом к значимой для него информации из SSD, в том числе: запросы услуг, запросы информации, зарегистрированные инциденты, отчеты об уровне услуг. Бенефициар может пользоваться SSD через назначенных ответственных лиц. Поставщик предоставляет соответствующим лицам руководства пользователя для SSD. При доступе к SSD ответственные лица Бенефициара сверяются с этими руководствами.

## 3.3.Управление инцидентами

### Классификация инцидентов

Инцидентом, сопутствующим Услуге MPay, считается любое незапланированное событие, которое сказалось либо могло сказаться на функциональности, наличии и эксплуатационных качествах Услуги MPay.

Поставщик и Бенефициар тесно взаимодействуют для предупреждения инцидентов и оперативного устранения произошедших с тем, чтобы свести к минимуму их воздействие на Услугу MPay. Усилия и приоритетность при устранении инцидента должны учитывать правила, установленные в настоящем разделе.

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

Приоритетность перенаправления 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**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Воздействие** |
|  | *Высокое* | *Среднее* | *Пониженное*  |
| **Срочность** | *Высокая* | Критическое  | Высокое | Среднее |
|  | *Средняя* | Высокое | Среднее | Пониженное |
|  | *Пониженная* | Среднее  | Пониженное | Незначительное  |

Таблица 4

**Матрица оценки срочности инцидента**

|  |  |
| --- | --- |
| **СРОЧНОСТЬ** | **Описание**  |
| ***Высокая*** | Срочность инцидента считается «Высокой» в одном или нескольких из следующих случаев:* ущерб, причиненный инцидентом, возрастает крайне быстро;
* существуют критические меры, которые следует предпринять незамедлительно, чтобы обеспечить непрерывность деятельности Бенефициара;
* незамедлительное реагирование может предупредить высокие правовые риски и риски в плане безопасности (защиты) информации
 |
| ***Средняя*** | Срочность инцидента считается «Средней» в одном или нескольких из следующих случаев:* ущерб, причиненный инцидентом, существенно возрастает со временем;
* существуют важные меры, которые следует предпринять незамедлительно, чтобы обеспечить непрерывность деятельности Бенефициара;
* незамедлительное реагирование может предупредить умеренные правовые риски либо риски в плане безопасности информации
 |
| ***Пониженная*** | Срочность инцидента считается «Пониженной» в одном или нескольких из следующих случаев:* ущерб, причиненный инцидентом, со временем возрастает относительно немного;
* виды деятельности и операции, на которых  сказался инцидент, не угрожают непрерывности деятельности Бенефициара;
* не существует значительных правовых рисков либо рисков в плане безопасности информации
 |

Таблица 5

 **Матрица оценки воздействия инцидента**

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

###  Уведомление об инцидентах и их устранение

Любой инцидент, сопутствующий Услуге MPay, доводится Бенефициаром до сведения СЗК в соответствии с процедурами, установленными в разделе «Служба заботы о клиентах». Во всех случаях инцидента предпочтительным способом уведомления об инциденте будет уведомление через SSD. Исключением станет случай, когда SSD недоступна для ответственных лиц Бенефициара. В таком случае об инциденте уведомляют через e-mail или телефонным звонком в СЗК.

Поставщик отреагирует на инциденты, о которых уведомил Бенефициар, в соответствии правилами из таблицы №6. Правила применяются на период часов работы. Вне часов работы устранение инцидентов осуществляется в соответствии с принципом «наилучшее усилие».

Таблица 6

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Приоритетность инцидента** | **Время реагирования**  | **Время на устранение** | **Уведомление об инциденте** |
| Критическая  | Время реагирования Поставщика – незамедлительно | 80% не более чем за 2 часа | По телефону |
| Высокая  | Время реагирования Поставщика – 5 минут | 80% не более чем за 4 часа | Система service deskПо телефонуE-mail |
| Средняя  | Время реагирования Поставщика – 4 часа  | 80% не более чем за 8 часов | Система service deskE-mail |
| Пониженная  | Время реагирования Поставщика – 24 часа | 80% до начала следующего рабочего дня | Система service deskE-mail |
| Несущественная  | Время реагирования Поставщика – 72 часа | Принцип «наилучшее усилие»  | Система service deskE-mail |

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

СЗК Поставщика может связаться с лицом, уведомившем об инциденте, для уточнения информации, предоставленной Бенефициаром. По обоюдному согласию с этим лицом Поставщик может пересмотреть уровень воздействия и степень срочности устранения инцидента. Также у Бенефициара есть возможность впоследствии пересмотреть первоначально установленную классификацию. Пересмотр может потребоваться в зависимости от прогресса в устранении инцидента.

Поставщик определяет причину инцидента и меры, которые необходимо предпринять для его устранения. 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 услуга восстановлена для Бенефициара на уровне, установленном в соответствии с настоящими Правилами. После устранения инцидента СЗК Поставщика изменяет статус инцидента в рамках SSD. Об этом факте будет проинформирован Бенефициар. 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 инцидентами. Бенефициар может открывать Регистр уведомления об инцидентах и просматривать информацию, сопутствующую истории управления инцидентами.

Поставщик может использовать информацию о произошедших инцидентах с целью улучшить качество услуг и не допустить повторения инцидентов.

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

###  Перенаправление инцидентов

В случае если инцидент не может быть устранен в оговоренное время, Стороны могут принять решение о перенаправлении инцидента на более высокий уровень полномочий.

## 3.4. Жалобы и коммуникация

Коммуникацию между сторонами предпочтительнее осуществлять через SSD, предоставляемую Поставщиком. Вместе с тем, по своему усмотрению Бенефициар может связаться по email или телефону с менеджером по клиентам, который отвечает за Бенефициара. Также он может принять решение направить официальные письма на 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 Бенефициару информацию и запросы. Они могут быть адресованы ответственным лицам Бенефициара или руководству Бенефициара. Поставщик вправе ходатайствовать о мнении Бенефициара относительно используемых услуг с целью улучшить качество услуг и опыт Бенефициара в их использовании.

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

**4. Внедрение услуг**

##  Техническая документация

Поставщик разрабатывает и поддерживает актуальность технической документации, сопутствующей Услуге MPay. Документация содержит достаточную информацию для того, чтобы команда разработчиков ПО (soft) Бенефициара могла разрабатывать интерфейсы по интеграции его систем с Услугой MPay.

Поставщик проинформирует Бенефициара о новых версиях и важных изменениях в технической документации, сопутствующей Услуге MPay, предназначенной для Бенефициара.

##  Тестовая среда

Для проведения функционального тестирования Услуги MPay и интеграции систем Бенефициара с Услугой MPay Поставщик предоставит в распоряжение Бенефициара тестовую среду для Услуги MPay. Бенефициар сможет использовать тестовую среду в следующих случаях:

* при планировании регистрации новой услуги в рамках Услуги MPay. Бенефициар направит свое ходатайство через СЗК, приложив карточку услуги в соответствии с настоящими Правилами;
* при возникновении значительных проблем в производственной среде. В таких случаях запросы об использовании тестовой среды могут направлять как Бенефициар, так и Поставщик;
* при внедрении существенных для Услуги MPay изменений.

Доступ к Услуге MPay в тестовой среде будет проводиться после аутентификации на основе сертификатов SSL тех систем Бенефициара, которые инициируют доступ. Соответствующие сертификаты должны отличаться от используемых в производственной среде. Допускаемые в этих целях сертификаты SSL выдаются Центром сертификации открытых ключей (ЦСОК) органов публичного управления, который действует в рамках ГП «Центр специальных телекоммуникаций».

Обязанности по получению и передачи Поставщику сертификатов SSL возлагаются на Бенефициара.

## Внедрение изменений для Услуги MPay

Поставщик может внедрить в случае необходимости инфраструктурные либо функциональные изменения, сопутствующие Услуге MPay. Эти изменения могут потребовать предварительного тестирования внедрения в производственной среде. О необходимости проведения тестов Поставщик проинформирует Бенефициара за 5 дней и сообщит ему план тестирования.

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

# Оказание услуг MPay

##  Регистрация услуги Бенефициара в рамках Услуги MPay

Чтобы иметь возможность генерировать электронные счета за услугу Бенефициара, данная услуга должна быть зарегистрирована в рамках Услуги MPay.

Для регистрации услуги в рамках Услуги MPay Бенефициар и Поставщик предпримут следующие действия:

1. Бенефициар заполнит электронный бланк с подробностями о платной услуге, которую хочет интегрировать с Услугой MPay в соответствии с технической документацией, предоставленной Поставщиком. Заполненный бланк будет передан Поставщику через СЗК;
2. Бенефициар направит через СЗК сертификаты SSL (если они еще не имеются у Поставщика), с помощью которых будет аутентифицировать свой доступ к Услуге MPay. Необходимы 2 сертификата SSL – один для производственной среды и другой для тестовой среды;
3. в течение не более 3-х рабочих дней Поставщик должен будет сконфигурировать тестовую среду для услуги, запрашиваемой Бенефициаром;
4. Бенефициар проведет тестирование интеграции с Услугой MPay той услуги, регистрация которой была запрошена;
5. Стороны могут подписать документ о тестирования для приемки Услуги MPay по услуге, регистрация которой была запрошена;
6. Бенефициар направит Поставщику подписанный (собственноручно либо в электронном виде) бланк для регистрации услуги на производственной среде Услуги MPay. Атрибуты, указанные на бланке, не должны существенно отличаться от тех, на основании которых производились тесты для приемки;
7. после получения и приемки подписанного бланка о регистрации Поставщик в течение одного рабочего дня зарегистрирует услугу в производственной среде Услуги MPay. Соответствующее уведомление будет направлено Бенефициару.

После получения уведомления услуга считается зарегистрированной в рамках Услуги MPay. Бенефициар сможет генерировать электронные счета по этой услуге в рамках Услуги MPay сразу же или со дня, указанного в бланке о регистрации услуги.

Бенефициар может затем внести изменения в атрибуты услуги, зарегистрированной в рамках Услуги MPay. Изменения запрашиваются аналогичным образом – направляется типовой бланк. Если изменения значительные, тогда Поставщик может ходатайствовать о предварительном тестировании изменений в тестовой среде. Поставщик внесет необходимые изменения в рамках Услуги MPay в течение одного рабочего дня с момента получения бланка.

## Оперирование Услуги MPay

Поставщик обеспечивает нормальное функционирование и наличие Услуги MPay на установленном уровне. Нормальное функционирование означает:

1. Бенефициар сможет изложить Услуге MPay данные о плате и о возвращении платы по заказам, зарегистрированных в системе регистрации заказов Бенефициара, в порядке, установленном Поставщиком;
2. Бенефициар сможет получать доступ к Услуге MPay в установленном порядке для проверки статуса собственных счетов;
3. плательщики получат доступ к веб-интерфейсу Услуги MPay в установленном порядке для просмотра изданных ими электронных счетов и смогут инициировать процедуру их оплаты;
4. Поставщик обеспечивает доступ Бенефициару (поставщикам платежных услуг) к Услуге MPay и возможность оплаты плательщиками электронных счетов, а также возможность получения возвращаемых платежей посредством авторизованных поставщиков платежных услуг.

Функции, доступные в рамках Услуги MPay, Поставщик сможет затем дополнить/изменить в соответствии с процедурами, установленными в п. 4.3 настоящих Правил.

##  Генерирование счетов

Процесс генерирования счетов для их оплаты плательщиками может быть разным и зависеть от технического осуществления платной услуги. Стороны могут договориться насчет модели генерирования счетов на этапе тщательного анализа интеграции услуг с Услугой MPay.

**5.3.1.** Для типичного случая, когда Бенефициар располагает автоматизированными системами регистрации заказов в Услуге MPay, на момент поступления запроса об оплате плательщиком заказа тот обратиться через технические интерфейсы, установленные Плательщиком и внедренные Бенефициаром, для получения сведений о платеже, который предстоит осуществить по определенному заказу. Бенефициар предоставит в ответ указанные подробности, которые в обязательном порядке будут содержать следующие сведения:

* 1. номер заказа в системе регистрации заказов, принадлежащей Бенефициару;
	2. статус заказа на момент запроса (активный заказ, оплаченный, оплаченный частично, отмененный, отклоненный и т. д.);
	3. сумма к оплате, подсчитанная Бенефициаром по заказанным услугам;
	4. подробности о счете или счетах назначения, на которые будут взиматься средства от плательщика;
	5. назначение платежа, которое в большинстве случаев будет совпадать с названием оказанной услуги;
	6. идентификационные сведения о плательщике;
	7. другие сведения о порядке обработки платежей по этому заказу (к примеру, принимаются ли частичные платежи по заказу, можно ли осуществлять платежи авансом, крайний срок действительности заказа и, соответственно, платежа по этому заказу и т. д.).

На основании этих сведений Услуга MPay составит счет, подлежащий оплате плательщиками посредством поставщиков платежных услуг.

Бенефициар несет ответственность за достоверность и правильность информации об оплате заказа через Услугу MPay.

Плательщик может запросить статус оплаты через интерфейс Услуги MPay, указав либо номер заказа, либо номер счета.

Бенефициар может отменить заказ и, соответственно, в момент попытки оплатить отмененный заказ система регистрации заказов Бенефициара ответит статусом заказа «отменено», а Услуга MPay не позволит плательщику оплатить его.

Бенефициар может отменить только неоплаченные заказы. На Бенефициара возлагается обязательство обеспечить через свои инструменты и через инструменты Услуги MPay, чтобы не взимались средства за заказ, который он намеревается отменить.

**5.3.2.** Если Бенефициар не располагает автоматическими системами регистрации заказов в Услуге MPay, Поставщик может создать интерфейсы для ввода плательщиком первичной информации по заказу. Информация заказа, введенная плательщиком, будет в обязательном порядке содержать следующую информацию:

* 1. сумма к оплате за заказанные услуги;
	2. идентификатор Бенефициара, к которому относится счет или счета назначения, на которые от плательщика будут взиматься средства;
	3. идентификационные сведения плательщика;
	4. другие сведения о порядке обработки платежей по этому заказу.

На Бенефициара возлагается ответственность за направление Поставщику обновленного списка банковских/казначейских данных (согласно Приложению №1) для взимания финансовых средств, по крайней мере, за 3 дня до внесения изменений. Поставщик будет регистрировать и обновлять в Услуге MPay банковские/казначейские данные по взиманию финансовых средств по мере передачи Бенефициаром изменений.

На Плательщика возлагается ответственность за достоверность и правильность информации об оплате заказа через Услугу MPay.

На основании этих данных Услуга MPay создаст счет для оплаты плательщиками через поставщиков платежных услуг. Плательщик сможет осуществить оплату только на основании номера счета MPay.

Плательщик может запросить статус оплаты через интерфейс Услуги MPay, указав номер счета MPay.

## 5.4. Проверка статуса счетов

Бенефициар может в любой момент проверить статус счета. Технические процедуры взаимодействия с Услугой MPay в этих целях установлены в технической документации. На Поставщика возлагается обязательство предоставлять Бенефициару достоверную информацию о статусе счета.

По ходатайству Бенефициара Услуга MPay может направлять Бенефициару уведомления об изменении статуса счета.

## 5.5. Получение платежей от поставщиков платежных услуг

Менеджмент отношений с поставщиками платежных услуг, которые принимают платежи с использованием Услуги MPay, является исключительной обязанностью Поставщика.

**5.5.1** Поставщик обеспечит перечисление финансовых средств, взимаемых в пользу Бенефициара, в соответствии со счетами, издаваемыми Бенефициаром в рамках Услуги MPay.

Поставщик обеспечит, чтобы финансовые средства, взимаемые в текущий день, перечислялись на счета Бенефициара в соответствии с порядком банковского клиринга в SAPI:

- платежи, взимаемые с 24.00 до 18.00, дебетуются и перечисляются на счета назначения в тот же банковский день – в клиринговый сеанс, происходящий в 18.30;

- платежи, взимаемые с 18.01 до 23.59, дебетуются и перечисляются на счета назначения на следующий день – в клиринговый сеанс, происходящий в 14.30.

 Исключением от этого правила могут стать спорные выплаты, оспариваемые поставщиками платежных услуг, и другие нетипичные случаи. Финансовые средства перечисляются согласно банковским/казначейским данным, указанным в счетах, издаваемых Бенефициаром.

Финансовые средства считаются внесенными в соответствии с платежом с момента, когда  поставщик платежных услуг изменяет статус счета в рамках Услуги MPay, указав, что он был оплачен плательщиком.

**5.5.2** Поставщик обеспечит перечисление возвращенных финансовых средств от Бенефициара в соответствии с подтверждениями, изданными Бенефициаром в рамках Услуги MPay.

Поставщик обеспечит, чтобы финансовые средства, возвращенные в текущий день, были перечислены на счета поставщиков платежных услуг не позднее, чем в следующий банковский день. Исключением от этого правила могут стать спорные выплаты, оспариваемые поставщиками платежных услуг, и другие нетипичные случаи.

Платежи за услуги Бенефициара можно будет возвращать в следующем порядке:

a) в случае юридических лиц возвращение платежей осуществляется только на платежные счета;

b) в случае физических лиц:

- платежи, осуществленные безналичным расчетом, за исключением осуществленных с помощью платежных карт, возвращаются на платежный счет, указанный плательщиком;

- платежи, осуществленные с помощью платежных карт, возвращаются на счет владельца карты, которая использовалась при осуществлении платежа, или же на любой другой платежный счет, указанный плательщиком;

- платежи, осуществленные наличными, возвращаются по усмотрению плательщика – либо наличными, либо по перечислению на платежный счет, указанный плательщиком;

- возвращать платежи может любой поставщик платежных услуг, который подключен к Услуге MPay, выбранный по усмотрению плательщика;

- поставщик платных услуг вернет платеж заявителю услуги лично или же его законному представителю.

Поставщик платежных услуг вернет платеж после получения подтверждения о возвращении платежа от Услуги MPay. Бенефициар возместит сумму, возвращенную плательщику посредством Услуги MPay. Услуга MPay подтвердит возможность возвращения платежа только на основании информации, полученной от Бенефициара.

Механизм возвращения платежей применим в случае, если Бенефициар соглашается возвращать платежи через Услугу MPay.

## 5.6. Согласование платежа

В целях согласования Бенефициар сможет получать доступ к информации о своих платежах, осуществленных/возвращенных в рамках Услуги MPay, которая будет включать:

a) сведения о счетах, оплаченных/возвращенных на текущий день, а также в предыдущие периоды через Поставщика;

b) сведения об объеме внесенных/возвращенных средств на текущий день, а также в другие предшествующие периоды, эквивалент которых будет перечислен Поставщиком в пользу Бенефициара.

Доступ к информации об объеме услуг могут получать только авторизованные лица Бенефициара.

По ходатайству Бенефициара Поставщик представит информацию о согласовании, которая будет направлена в формате, установленном Поставщиком.

Бенефициар проверит информацию о согласовании и в случае выявления недостачи незамедлительно уведомит Поставщика. В целях урегулирования возникающих разногласий Поставщик может привлечь и имеющих отношение к конкретному  случаю поставщиков платежных услуг, а также других Бенефициаров платежей, которые стали предметом для прояснения.

Любое несоответствие, выявленное Сторонами в информации для согласования, будет вначале урегулировано ответственными лицами Сторон для разрешения в обычном порядке. Если между Сторонами возникают разногласия, любая из Сторон может потребовать применения правил, установленных в п. 5.7 настоящих Правил.

##  5.7. Урегулирование разногласий

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

a) Для урегулирования разногласий Стороны создадут совместную рабочую группу по конкретному случаю. Каждая из Сторон направит в состав рабочей группы не менее 2-х представителей. По обоюдному согласию в состав рабочей группы могут быть приняты представители третьих сторон, в том числе: поставщики платежных услуг, Государственная канцелярия, Национальный банк Молдовы, Министерство финансов, субподрядчики, независимые эксперты.

b) В случае необходимости Стороны подготовят доказательства, имеющие значение для аспектов, ставших предметом разногласия.

c) Рабочая группа соберется и рассмотрит предмет разногласий и существующие по нему доказательства. Стороны будут действовать в соответствии с положениями Договора и настоящими Правилами 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) Вывод рабочей группы будет закреплен в протоколе, подписанном членами рабочей группы, представляющими обе Стороны.

Определение справедливого для Сторон решения – в пределах обязательств, взятых ими, предпочтительнее во всех случаях возникновения разногласий. В случае если подобное решение невозможно найти, Стороны будут действовать в соответствии с положениями Договора.

## 5.8. Отчеты об уровне услуг

##  Поставщик выступает за прозрачность в оказании услуг Бенефициару. В этих целях Поставщик будет предоставлять Бенефициару отчеты об уровне услуг. Структура и содержание соответствующих отчетов устанавливается Поставщиком. Бенефициар может сформулировать предложения насчет содержания отчетов о мониторинге услуг. Представляемые отчеты, их периодичность и порядок представления установлены в Таблице 7.

Таблица 7

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип отчета**  | **Содержание**  | **Назначение**  | **Периодичность**  |
| Отчет об уровне услуг | Уровень наличия Услуги MPay, запланированное приостановление, инциденты, по которым представлено уведомление, запросы о поддержке  | Отчет представляется с целью обеспечить прозрачность относительно оказания услуг на уровне, оговоренном с Поставщиком     | Ежемесячно в электронном виде, доступен в SSD. По ходатайству Бенефициара – на бумажном носителе  |
| Отчет об объеме услуг  | Число электронных счетов, оплаченных посредством Услуги MPay, сопутствующая им финансовая информация   | Отчет составляется для того, чтобы использоваться при расчете Поставщиком цены за услуги для Бенефициара      | Ежемесячно в электронном виде, а по ходатайству Бенефициара – на бумажном носителе  |

## 5.9. Приемка и оплата услуг

Приемка и оплата услуг осуществляются в соответствии с положениями, предусмотренными в Договоре и в настоящих Правилах. При приемке услуг Бенефициар проанализирует информацию, которая содержится в отчетах об уровне услуг. Бенефициар может запросить дополнительную информацию, подтверждающую данные, указанные в соответствующих отчетах. Также могут запрашиваться электронные доказательства в рамках Услуги MPay либо в рамках SSD. Запрос и предоставление дополнительной информации должны осуществляться во времéнных пределах, установленных в Договоре.

1. **Приостановление услуг**

Бенефициар может в любой момент приостановить генерирование и регистрацию новых электронных счетов по определенной услуге в рамках Услуги MPay. Чтобы упростить процесс уведомления и согласования между Сторонами, Бенефициар своевременно проинформирует Поставщика о своем решении приостановить получение платежей по определенной услуге в рамках Услуги MPay и своих доводах на этот счет.

1. **Безопасность информации**

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

На Поставщика возлагается ответственность за технологическую и функциональную безопасность Услуги MPay.

На Бенефициара возлагается ответственность за безопасное использование услуг, оказываемых Поставщиком.

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

По запросу одной из Сторон другая Сторона предпримет соответствующие действия для сбора и сохранения доказательств, которые могут потребоваться для расследования инцидента и юридического доказывания ответственности за инцидент. В этих целях могут быть предприняты следующие действия:

* сбор и сохранение журнальных файлов (лог-файлов), которые содержат сведения о доступе к уровню сетевых компонентов;
* выполнение полных резервных копий для систем, их хранение в условиях, которые обеспечивают целостность выполненных резервных копий;
* составление с участием не менее 3-х специалистов протоколов о выполнении резервных копий. Должно быть запрошено присутствие представителей другой Стороны;
* формальное сохранение журнала учета хранимых доказательств (chain of custody).

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

**Поставщик Бенефициар**

 *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*МП (фамилия, имя, занимаемая должность) МП (фамилия, имя, занимаемая должность)*