Приложение №3

к Приказу

Генерального секретаря Правительства

№ 512-Ac от 7 сентября 2015 года

**Типовой договор**

**об оказании услуг по взиманию платежей в контексте оказания публичных услуг, сбора налогов и пошлин, оплаты штрафов, неустоек (пени) и других выплат в национальный публичный бюджет**

# 

**№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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, (*фамилия, имя, занимаемая должность*)

2. Министерство финансов с месторасположением по адресу: мун. Кишинэу, ул. Космонавтов, 7 (в дальнейшем *–*  **Министерство**), представленное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(*фамилия, имя, занимаемая должность*),

который (ая) действует на основании Положение об организации и функционировании Министерства финансов, и

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (в дальнейшем – **Поставщик**)

(*название поставщика платежных услуг*)

с месторасположением по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, представленный **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,

(*фамилия, имя, занимаемая должность*)

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

(*название Регламента/Устава*)

называемые в дальнейшем Стороны, а по отдельности – Сторона,

4. 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,

Стороны договорились заключить настоящий Договор о нижеследующем:

**II. ПОНЯТИЯ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ**

5. 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 и возвращать платежи за них, 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, Министерство**, плательщики, поставщики публичных услуг, компетентные государственные органы, физические и юридические лица частного права, поставщики платежных услуг;

**публичные услуги,** **в том числе публичные услуги, оказываемые в электронном формате –** совокупность мероприятий и действий, представляющих общественный интерес (в том числе принятие решений), которые осуществляются министерствами и центральными административными органами (в том числе публичными учреждениями и подведомственными государственными предприятиями), для выполнения своих обязанностей перед физическими и юридическими лицами для обеспечения механизма исполнения обязательств, законных прав и интересов последних;

**поставщики публичных услуг**– министерства, другие подведомственные Правительству центральные административные органы и организационные структуры, находящиеся в сфере их компетенции (подведомственные административные органы, деконцентрированные и подведомственные общественные службы, а также публичные учреждения, в которых министерство, Государственная канцелярия или другой центральный административный орган выступают в качестве учредителя), которые оказывают плательщикам определенные платные услуги в пределах их компетенции и функциональных обязанностей, предусмотренных законом.

В смысле настоящего Договора к органам публичной власти приравниваются лица частного права, выполняющие функции органа публичной власти или использующие сферу публичного владения, будучи наделенными полномочиями по оказанию услуг публичного значения (к примеру, нотариусы, судебные исполнители и т. д.);

**компетентный государственный орган** – публичный орган/публичное учреждение, которое обеспечивает сбор налогов и пошлин, штрафов, неустоек (пени) и других выплат в национальный публичный бюджет через казначейскую систему Министерства финансов;

**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, небанковские поставщики платежных услуг), которые взимают денежные средства наличными или подтверждают осуществление электронного платежа/осуществляют электронные платежи плательщиков;

**счет**  – документ в электронном формате, издаваемый Услугой MPay на основании 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;

**межбанковские платежи** – платежи, осуществленные между двумя или несколькими финансовыми учреждениями;

**внутрибанковские платежи** – платежи, осуществленные в рамках одного финансового учреждения;

**предельное время перед закрытием банковского дня** – время, оговоренное Сторонами для прекращения взимания средств от **Поставщика** за текущий день. Временем закрытия является \_\_\_\_\_\_\_ *(указать)***.**

**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;

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

**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.

6. В смысле настоящего Договора используются следующие аббревиатуры:

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

**АСМП** – Автоматизированная система межбанковских платежей;

**СЗК** – Служба заботы о клиентах;

**SSD** – Система service desk.

**III. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

7. Предмет настоящего Договора – оказание  **Поставщиком** **Бенефициару** услуг по взиманию и/или возвращению платежей с использованием Услуги MPay (*в дальнейшем – услуги*), как это установлено в Правилах по оказанию услуг по взиманию/возвращению платежей (*в дальнейшем – Правила*) из приложения к настоящему Договору.

8. Главная цель услуг – взимать финансовые средства от плательщиков в соответствии со счетами в электронном формате, к которым Поставщик получает доступ через Услугу MPay, с дальнейшим перечислением финансовых средств поставщикам публичных услуг, компетентным государственным органам или физическим и юридическим лицам частного права в порядке, установленном настоящим Договором.

9. В случае платежей, взимаемых за услуги, оказываемые физическими и юридическими лицами частного права, предмет договора предполагает и услуги по возвращению Поставщиком финансовых средств плательщику в соответствии с подтверждениями в электронном формате, сделанными Бенефициаром через Услугу MPay, с последующей компенсацией за счет физических и юридических лиц частного права. Услуги по возвращению будут считаться применимыми в соответствии с настоящим договором только в случае физических и юридических лиц частного права, которые соглашаются с механизмом возвращения платежей посредством Услуги MPay. О  наличии механизма возвращения платежей посредством Услуги MPay **Бенефициар** проинформирует **Поставщика** заранее.

**IV. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ**

10. Порядок оказания услуг, составляющих предмет настоящего Договора, в том числе уровень услуг, правила взаимодействия между Сторонами и оказания и использования услуг установлен в Правилах из приложения к настоящему Договору.

11. В целях оказания и использования услуг **Поставщик,**  **Бенефициар** и **Министерство** будут взаимодействовать исключительно через назначенных ответственных лиц. Процедура назначения ответственных лиц установлена в Правилах из приложения к настоящему Договору.

**V. ПРИЕМКА УСЛУГ**

12. **Бенефициар** и **Министерство** будут принимать услуги **Поставщика** на основании отчетов об оказанных услугах (протоколов), генерируемых в рамках Услуги MPay на основании подтверждений осуществления платежа, поступающих от Поставщика.

13. Если в течение 10 рабочих дней   **Поставщик** не получает от **Бенефициара** и **Министерства** в письменном виде замечания относительно правильности информации, включенной в отчеты (протоколы), услуги считаются принятыми, а **Бенефициар** и **Министерство** инициируют процедуру оплаты услуг в соответствии с представленной информацией об оказанных услугах.

14. В случае если  **Бенефициар** и **Министерство** представляют **Поставщику** замечания относительно правильности информации, они рассматриваются в соответствии с положениями п. 4.10 «Представление отчетов об оказанных услугах» Правил из приложения к настоящему Договору.

**VI. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

15. В целях выполнения положений настоящего Договора на Поставщика возлагаются следующие права:

* + 1. интегрировать Услугу MPay со своими системами и продуктами, предлагаемыми своим клиентам;
    2. использовать информацию, которая имеется в наличии в рамках Услуги MPay, в целях исполнения своих обязанностей в соответствии с настоящим Договором;
    3. проводить акции по продвижению своих услуг и продуктов, которые имеют отношение к предмету настоящего Договора;
    4. взимать без использования Услуги MPay платежи, которые сопутствуют услугам физических и юридических лиц частного права, интегрированным в Услугу MPay, за исключением государственных предприятий, муниципальных предприятий, коммерческих обществ с преимущественно государственным капиталом.

16. Бенефициар имеет следующие права:

1. устанавливать технические правила подключения к Услуге MPay и доступа к ней;
2. привлекать третьих лиц к исполнению своих обязанностей, вытекающих из настоящего Договора;
3. интегрировать с Услугой MPay любую услугу поставщиков публичных услуг, компетентных государственных органов, физических и юридических лиц частного права, которая оказывается в условиях действующего законодательства, с уведомлением Поставщика не менее чем за 10 дней;
4. обеспечивать конкурентный доступ к Услуге MPay и другим поставщикам платежных услуг;
5. расторгать настоящий договор и/или приостанавливать доступ Поставщика к Услуге MPay, если он не выполняет свои обязательства, вытекающие из настоящего Договора, в том числе допускает превышающие 3 банковских дня задолженности по перечислению взимаемых финансовых средств в пользу поставщиков публичных услуг, компетентных государственных органов, физических и юридических лиц частного права либо применяет к плательщикам комиссионные дополнительно к указанным в настоящем договоре;
6. проверять отчеты об оказанных услугах (протоколы) и отказываться подписывать их, если выявлены несоответствия. В случае выявления несоответствий может подписывать протоклы после рассмотрения случаев в соответствии п. 4.6 Правил из приложения к настоящему Договору, но не позднее, чем через 20 рабочих дней со дня констатации факта несоответствия;
7. требовать дополнительной информации по отчетам об оказанных услугах (протоколах), в том числе их исправления;
8. отказываться оплачивать комиссионные за услуги, оказанные Поставщиком, пропорционально невыполненным обязательствам, вытекающим из настоящего Договора, что будет закреплено в констатирующем документе.

17. Министерство имеет следующие права:

a) проверять отчеты об оказанных услугах (протоколы) и отказываться подписывать их, если выявлены несоответствия. В случае выявления несоответствий может подписывать протоклы после рассмотрения случаев в соответствии п. 4.6 Правил из приложения к настоящему Договору, но не позднее, чем через 20 рабочих дней со дня констатации факта несоответствия;

b) требовать дополнительной информации по отчетам об оказанных услугах (протоколах), в том числе их исправления;

c) отказываться оплачивать комиссионные за услуги, оказанные Поставщиком, пропорционально невыполненным обязательствам, вытекающим из настоящего Договора, что будет закреплено в констатирующем документе.

18. В целях выполнения положений настоящего Договора Поставщик имеет следующие обязательства:

* + 1. обеспечивать технологическую интеграцию своих систем с Услугой MPay в соответствии с технической документацией, предоставленной Бенефициаром;
    2. при оказании услуг действовать в строгом соответствии с Правилами из приложения к настоящему Договору;
    3. по обращению плательщиков взимать финансовые средства в соответствии со счетами, изданными в рамках Услуги MPay;
    4. автоматически подтверждать Бенефициару факт взимания платежей или возможность осуществления плательщиком платежа через каналы и порядок, обеспечиваемый Услугой MPay. Платежи считаются оплаченными плательщиком в момент, когда Поставщик подтверждает данный факт в рамках Услуги MPay;
    5. автоматически подтверждать Бенефициару факт возвращения платежей через каналы и порядок, обеспечиваемый Услугой MPay:

-после регистрации возвращаемой суммы на платежном счете плательщика;

-после выдачи плательщиком возвращенной суммы наличными.

Платежи считаются возвращенными в момент, когда Поставщик подтверждает данный факт в Услуге MPay.

* + 1. в случае межбанковских платежей уполномочить Бенефициара дебетовать счет Поставщика в АСМП или счет участника в АСМП, где у Поставщика открыт счет на основании подтверждений о возможности осуществления платежа или взимаемых средств, переданных Услуге MPay, и инициировать платежные поручения, сопутствующие прямому дебетованию, на имя участников АСМП, которые обслуживают поставщиков платежных услуг согласно Регламенту об автоматизированной системе межбанковских платежей (АСМП), утвержденному Постановлением Административного совета Национального банка Молдовы №53 от 2 марта 2006 года;
    2. в случае межбанковских платежей по процедурам возвращения платежей уполномочить Бенефициара дебетовать счет физических и юридических лиц частного права на основании электронных подтверждений о возможности возвращения платежа в Услуге MPay, и инициировать платежные поручения, сопутствующие прямому дебетованию, в пользу Поставщика для компенсирования платежей, возвращенных поставщикам, согласно Регламенту об автоматизированной системе межбанковских платежей (АСМП), утвержденному Постановлением Административного совета Национального банка Молдовы №53 от 2 марта 2006 года;
    3. не отменять (и не отклонять в АСМП) межбанковские платежи, осуществленные через Услугу MPay, за исключением следующих случаев:
* явные технические ошибки (дублирование платежей, явно чрезмерно бóльшие суммы и пр.);
* непоследовательность в платежных сообщениях в результате отклонения от оговоренной операциональной модели (к примеру, отсутствует подтверждение Плательщика о взимании платежа);
  + 1. осуществлять все отмены платежей только с письменного согласия Бенефициара в соответствии с Правилами из приложения к настоящему Договору;
    2. в случае внутрибанковских платежей:

1) в тот же день перечислять в полной мере на счета физических и юридических лиц частного права,  указанные Бенефициаром в счетах, полученные/возвращенные средства до предельного времени перед закрытием банковского дня;

1. на следующий банковский день перечислять в полной мере на счета физических и юридических лиц частного права,  указанные Бенефициаром в счетах, полученные/возвращенные средства после предельного времени закрытия банковского дня;
   * 1. незамедлительно уведомлять Бенефициара о любом нарушении функциональности Услуги MPay, в том числе об уязвимостях, замеченных на уровне Услуги MPay;
     2. пользоваться доступом к Услуге MPay исключительно в целях выполнения своих обязательств в соответствии с настоящим Договором;
     3. взаимодействовать с Бенефициаром и Министерством и предоставлять ему  или назначенным им  лицам информацию, необходимую для урегулирования разногласий, возникших в связи с исполнением настоящего Договора.

k) обеспечивать доступность (без ограничений) счета для дебетования Бенефициаром. В случае приостановления операций либо ареста средств с этого счета Поставщику надлежит незамедлительно (не позднее чем в течение одного рабочего дня) проинфомировать Бенефициара об этом факте и предложить альтерантивы для дебетования финансовых средств, взимаемых в пользу Бенефициара.

19. Бенефициар обязан:

1. при оказании услуг действовать в строгом соответствии с Правилами из приложения к настоящему Договору;
2. обеспечивать оперирование Услуги MPay в соответствии с Правилами из приложения к настоящему Договору;
3. инициировать платежные поручения, сопутствующие прямому дебетованию от имени участников АСМП, которые обслуживают поставщиков платных услуг, в соответствии с Регламентом об автоматизированной системе межбанковских платежей (АСМП), утвержденному Постановлением Административного совета Национального банка Молдовы №53 от 2 марта 2006 года, на основании подтверждений о возможности осуществления платежа либо взимания платежей наличными, переданными Услуге MPay Поставщиком;
4. предоставлять Поставщику необходимую информацию и техническую документацию для подключения к Услуге MPay и доступа к ней;
5. взаимодействовать с Поставщиком и предоставлять ему необходимую информацию для урегулирования разногласий, возникающих в связи с исполнением настоящего Договора;
6. обеспечивать Поставщику плату за оказанные услуги в зависимости от объема услуг и согласно установленным комиссионным.

20. Министерство обязано

1. обеспечивать Поставщику плату за оказанные услуги в зависимости от объема услуг и согласно установленным комиссионным.

21. Поставщик несет ответственность за:

a) обеспечение соответствия действующим нормативным положениям своей деятельности в контексте оказания услуг согласно настоящему Договору;

b) взимание финансовых средств от плательщиков в порядке, установленном настоящим Договором и действующим законодательством, посредством своих услуг и продуктов;

c) возвращение плательщикам финансовых средств в порядке, установленном настоящим Договором и действующим законодательством, посредством своих услуг и продуктов;

d) в случае внутрибанковских платежей – перечисление в сроки, установленные настоящим Договором, финансовых средств, которые были получены в пользу физического и юридического лица частного права, на их счета согласно банковским/казначейским данным, указанным в счетах.

В случае внутрибанковских платежей перечисление финансовых средств с опозданием влечет за собой применение пени, которая выплачивается в пользу Министерства или Бенефициара и которая составляет 1% в день от суммы задолженности по платежу.

e) действия или бездействие назначенных ответственных лиц согласно положениям настоящего Договора;

f) порядок доступа и использования информации в рамках Услуги MPay, в том числе за свои действия по отношению к соответствующей информации.

22. Бенефициар несет ответственность за:

1. перечисление финансовых средств, полученных в пользу поставщиков публичных услуг, компетентных государственных органов, физических и юридических лиц частного права путем инициирования платежных поручений, сопутствующих прямому дебетованию, в соответствии с Регламентом об автоматизированной системе межбанковских платежей (АСМП), утвержденным Постановлением Административного совета Национального банка Молдовы №53 от 2 марта 2006 года, на основании подтверждений об исполнении платежа, переданных Поставщиком Услуге MPay;
2. перечисление Поставщику финансовых средств для компенсирования платежей, возвращенных плательщикам, путем инициирования платежных поручений, сопутствующих прямому дебетованию, в соответствии с Регламентом об автоматизированной системе межбанковских платежей (АСМП), утвержденным Постановлением Административного совета Национального банка Молдовы №53 от 2 марта 2006 года, на основании подтверждений об исполнении платежа, переданных Поставщиком Услуге MPay;
3. выплату в установленные сроки комиссионных за услуги Поставщика. Оплата опозданием влечет за собой выплату пени в размере 1% в день от суммы задолженности по платежу;
4. действия и бездействие назначенных ответственных лиц в соответствии с положениями настоящего Договора;
5. достоверность и правильность информации, изложенной в электронных счетах, доступных в Услуге MPay, принимая во внимание ответственность поставщиков публичных услуг, компетентных государственных органов, физических и юридических лиц частного права;
6. Министерство несет ответственность за:
7. выплату в установленные сроки комиссионных за услуги Поставщика. Оплата с опозданием влечет за собой выплату пени в размере 1% в день от суммы задолженности по платежу.

**VII. ОПЛАТА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ**

24. Комиссионные в случаях, предусмотренных в подп. a) п. 27), п. 28, выплачиваются Министерством Поставщику ежемесячно на основании отчетов об объеме сделок (протоколов) на счет Поставщика со следующими банковскими данными:

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

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

25. Комиссионные в случаях, предусмотренных в подп. b) п. 27), п. 28, выплачиваются Бенефициаром Поставщику ежемесячно на основании отчетов об объеме сделок (протоколов) на счет Поставщика со следующими банковскими данными:

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

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

26. Комиссионные, сопутствующие платежам, 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.

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

a) в случае платежей, осуществленных физическим лицом и предназначенных государственному бюджету, бюджету государственного социального страхования, фондам обязательного медицинского страхования или бюджетам административно-территориальных единиц, комиссионные, указанные в п. 26 настоящего Договора, покрываются за счет государственного бюджета, бюджета государственного социального страхования, фондов обязательного медицинского страхования;

b) в случае платежей, осуществленных физическим лицом и не предназначенных государственному бюджету, бюджету государственного социального страхования, фондам обязательного медицинского страхования или бюджетам административно-территориальных единиц, комиссионные, указанные в п. 26 настоящего Договора, покрываются за счет физических и юридических лиц частного права (используется Услуга MPay в качестве механизма оплаты);

c) в случае платежей, осуществленных юридическим лицом, комиссионные, которые сопутствуют платежам и которые несет поставщик платежных услуг, покрываются плательщиком по тарифам, установленным Поставщиком. Поставщик заранее проинформирует плательщика о размере комиссионных и будет взимать эти комиссионные непосредственно с плательщика, не включая их в финансовые дебетовые обороты Услуги MPay.

28. Расходы по возвращению платежа несут:

a) в случае операций по возвращению платежа физическим лицам устанавливаются комиссионные, равные указанным в. 26 настоящего Договора.

b) в случае операций по возвращению платежа юридическим лицам комиссионные устанавливаются Поставщиком по его тарифам.

29. Выплата комиссионных будет осуществляться по перечислению на счет/счета Поставщика, указанные в п. 24-25 настоящего Договора, ежемесячно до 15-го числа следующего месяца.

30. В случае применения пени в отношении Поставщика в соответствии с положениями настоящего Договора сумма этой пени будет вычитываться из ежемесячной платы за услуги Поставщика.

**VIII. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ**

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

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

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

34. 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 Договора.

35. Стороны вправе использовать факт заключения настоящего Договора в рекламных и маркетинговых целях.

**IX. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**

36. Стороны не несут ответственности за полное либо частичное невыполнение своих обязательств, если их невыполнение стало следствием обстоятельств, определяемых как форс-мажорные, которые наступили после подписания настоящего Договора и которые непосредственно повлияли на его исполнение, если наступление указанных обстоятельств подтверждается соответствующими документами, выданными уполномоченными учреждениями.

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

38. Если форс-мажорные обстоятельства сохраняются больше 30 дней со дня получения уведомления, направленного в соответствии с п. 37 настоящего Договора, Стороны обязуются собраться и решить, какие меры следует принять для дальнейшего исполнения настоящего Договора.

**X. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

39. За несоблюдение обязательств, взятых настоящим Договором, стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова.

40. Стороны не несут ответственность за последствия, которые несет другая сторона в результате ее обязательств перед третьей стороной.

41. Стороны не несут ответственность за последствия, связанные с ненадлежащим выполнением обязательств другой Стороной.

42. Настоящий Договор истолковывается во всех отношениях в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова.

43. В случае возникновения между Сторонами разногласий и споров в связи с условиями настоящего Договором или в связи с ним Стороны обязуются предпринять все необходимые меры для урегулирования споров мирным путем, принимая во внимание обоюдные интересы.

44. Если споры не удастся урегулировать мирным путем в соответствии с п. 43 настоящего Договора, все споры будут урегулироваться в компетентной судебной инстанции в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова.

45. Если пострадали плательщики (физические и юридические лица), которые не подписали настоящий Договор и которые осуществляли платежи с помощью платежных инструментов, имеющихся в наличии в соответствии с законодательством, данные отношения будут урегулироваться мирным путем, для чего лицо обратится к Службе заботы о клиентах (Call Center)  Услуги MPay, которая перенаправит его к ответственной Стороне (поставщик публичных услуг, поставщик платежных услуг, компетентный государственный орган физическое лицо либо юридическое лицо частного права). В случае невозможности решить проблему мирным путем, любое лицо, права которого были ущемлены, может решить возникающие конфликты через судебную инстанцию в соответствии с гражданской процедурой.

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

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

47. Срок настоящего Договора автоматически продлевается на следующий период сроком в 1 (один) год, если отсутствует письменное уведомление обеих Сторон о намерении приостановить договорные отношения, поданное 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.

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

49. 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.

50. 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.

**XII. ОКОНЧАТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

51. Настоящий Договор и приложение к нему неделимы, они являются единым соглашением Сторон и выражают волю Сторон.

52. Настоящий Договор составлен в 3-х (трех) экземплярах – по одному для каждой из Сторон – и с равной юридической силой.

53. 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.

54. 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 фактического вручения уведомления.

**XIII. 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:

**Министерство финансов**

Почтовый адрес: мун. Кишинэу,

Ул. Космонавтов, 7

Телефон:

Банк:

Код банка:

Казначейский счет:

Расчетный счет:

Фискальный счет:

**XIII. ПОДПИСИ СТОРОН**

**Бенефициар Поставщик**

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

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

**Министерство**

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

*МП (фамилия, имя, занимаемая должность)*

Приложение

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

**ПРАВИЛА**

**оказания услуг по взиманию/возвращению платежей**

## Цель

Цель настоящих Правил – установить функциональные рамки взаимодействия между Поставщиком и Бенефициаром для оказания услуг по взиманию/возвращению платежей с использованием Правительственной услуги электронных платежей (в дальнейшем – Услуга MPay).

Настоящие Правила являются приложением к Типовому договору об оказании услуг по взиманию/возвращению платежей в контексте оказания публичных услуг, сбора налогов и пошлин, оплаты штрафов, неустоек (пени) и других выплат в национальный публичный бюджет, подписанному между Сторонами, будучи его составной частью, и устанавливают процедуры взаимодействия между Сторонами, а также индивидуальную ответственность Сторон.

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

* + - 1. **Назначение ответственных лиц**

В соответствии с настоящим Договором, взаимодействие между Поставщиком и Бенефициаром в целях оказания и получения услуг осуществляется исключительно через назначенных лиц.

Поставщик назначает одно или нескольких лиц, ответственных за взаимодействие с Бенефициаром. Поставщик проинформирует Бенефициара официальным письмом о назначенных ответственных лицах и предоставит  их контактную информацию (фамилия, имя, должность, номер телефона, e-mail и пр.) в течение не более 3-х рабочих дней с момента подписания Договора. Замена ответственных лиц 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 рабочих дней. Замена ответственных лиц будет происходить по той же процедуре. Дополнительно в целях обеспечения операциональной поддержки при доступе и использовании Поставщиком Услуги MPay в список ответственных лиц Бенефициара по должности включаются и лица из Службы заботы о клиентах, которую обеспечивает Бенецифиар. Порядок взаимодействия Поставщика с Службой заботы о клиентах установлен в настоящих Правилах.

**3. Услуга MPay**

## 3.1. Общие сведения

Услуга MPay используется поставщиками публичных услуг, компетентными государственными органами, физическими и юридическими лицами частного права для издания счетов в электронном формате. Услуга MPay используется поставщиками платежных услуг для доступа к счетам и взимания с плательщиков финансовых средств в соответствии с этими счетами. Дополнительно Услуга MPay может использоваться для возвращения платежей плательщикам.

Обеспечение нормального функционирования Услуги MPay на уровне, установленном в настоящих Правилах, возлагается на Бенефициара.

## 3.2. 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 Поставщика;

b) Поставщик имеет доступ к услуге и может использовать функциональность, обеспечиваемую Бенефициаром.

Время отклика на запросы Поставщика 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).

Минимальный гарантируемый уровень наличия информационных систем, которые обеспечивают функциональность онлайновых платежных инструментов Поставщика, в расчете на месяц составляет 99,0%.

Услуги Поставщика считаются имеющимися в наличии, если:

a) плательщики могут оплачивать услуги через Поставщика;

b) Бенефициар имеет доступ к онлайновым платежным инструментам, обеспечиваемым Поставщиком.

Время отклика на запросы Услуги MPay информационным системам Поставщика не должно превышать 5 секунд.

Период наличия для деятельности, предполагающей вмешательство со стороны персонала Поставщика (к примеру, устранение инцидентов и т. д.), совпадает с часами работы Бенефициара.

## Уровень доступности

Поставщик может получать доступ к Услуге MPay через свои системы исключительно через безопасные каналы доступа. На Поставщика возлагается ответственность обеспечить свое подключение к системам и к безопасным каналам для получения доступа к Услуге MPay.

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

## 3.4. Непрерывность и восстановление

Бенефициар 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 |

## Поставщик, в свою очередь, внедрит надлежащие процедуры непрерывности, призванные обеспечить возможность восстановления наличия информационных систем, интегрированных с Услугой MPay, в случае инцидента.

## Работы по обслуживанию

Для поддержания оговоренного уровня Услуги MPay и услуг Поставщика Стороны могут проводить работы по обслуживанию. Тип работ по обслуживанию и обязанности Стороны в плане уведомления другой Стороны, 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 |

## 3.6. Управление инцидентами

### 3.6.1. 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. Усилия и приоритетность при устранении инцидента должны учитывать правила, установленные в этом 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 Стороны.

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

Таблица 3

**Установление приоритетности устранения инцидентов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **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 виды деятельности и операции, решающие для деятельности Сторон, которые должны осуществляться незамедлительно; * оперативное 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 виды деятельности и операции, решающие для деятельности Сторон, которые должны осуществляться незамедлительно; * оперативное 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 не возрастает либо возрастает относительно немного; * виды деятельности и операции, на которых он сказался, не нужно продолжать незамедлительно; * 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 сторон прерваны; * инцидент заметен и за пределами организации Сторон и сказывается на внешних пользователях, на репутации и имидже Сторон; * для Сторон существуют серьезные правовые и финансовые риски; * в рамках Услуги MPay произошли существенные потери информации, имеющей решающее значение |
| ***Среднее*** | Воздействие инцидента считается «Средним» в одном или нескольких из следующих случаев:   * важные виды деятельности Сторон прерваны или осуществление ключевых видов деятельности затруднено; * инцидент сказался на внутренних пользователях и на незначительном числе внешних пользователей; * для Сторон существуют существенные правовые и финансовые риски; * в рамках Услуги MPay произошли несущественные потери информации |
| ***Пониженное*** | Воздействие инцидента считается «Пониженным» в одном или нескольких из следующих случаев:   * несущественные внутренние виды деятельности Сторон прерваны или затруднено осуществление важных видов деятельности; * инцидент сказался только на внутренних пользователях Сторон |

### 3.6.2. Уведомление об инцидентах и их устранение

Любой инцидент, сопутствующий Услуге MPay, доводится Поставщиком до назначенных лиц Бенефициара и наоборот. Во всех случаях инцидента предпочтительным способом уведомления об инциденте будет уведомление через SSD Бенефициара. Исключением станет случай, когда SSD недоступна для ответственных лиц Поставщика. В таком случае об инциденте уведомляют через e-mail или телефонным звонком ответственным лицам, назначенным Бенефициаром.

Сторона отреагирует на инциденты, о которых уведомила другая Сторона, 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 Стороны, ответственной за устранение инцидента, – незамедлительно | 80% не более чем за 2 часа | По телефону |
| Высокая | Время реагирования Стороны, ответственной за устранение инцидента, – 5 минут | 80% не более чем за 4 часа | SSD  По телефону  E-mail |
| Средняя | Время реагирования Стороны, ответственной за устранение инцидента, – 4 часа | 80% не более чем за 8 часов | SSD  E-mail |
| Пониженная | Время реагирования Стороны, ответственной за устранение инцидента, – 24 часа | 80% до начала следующего рабочего дня | SSD  E-mail |
| Несущественная | Время реагирования Стороны, ответственной за устранение инцидента, – 72 часа | Принцип «наилучшее усилие» | SSD  E-mail |

Стороны предоставят информацию о прогрессе в устранении инцидента.

Инцидент считается устраненным, когда Услуга MPay восстановлена на уровне, установленном в соответствии с настоящими Правилами. После устранения инцидента Сторона, ответственная за устранение инцидента, изменит его статус в рамках SSD и проинформирует об этом факте другую Сторону.

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

### 3.6.3. Перенаправление инцидентов

В случае если инцидент не может быть устранен между Сторонами в оговоренное время, Стороны могут перенаправить инцидент на более высокий уровень полномочий.

## 3.7. Техническая документация

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

Вся техническая документация, разрабатываемая Бенефициаром для Поставщика, предоставляется Поставщику в распоряжение через его ответственных лиц.

Бенефициар проинформирует Поставщика о новых версиях и важных изменениях в технической документации, сопутствующей Услуге MPay, предназначенной для Поставщика, не менее чем за 30 дней до вступления в силу соответствующих изменений.

## 3.8. Тестовая среда

Для проведения функционального тестирования Услуги MPay и интеграции систем Поставщика с Услугой MPay Бенефициар предоставит в распоряжение Поставщика тестовую среду для Услуги MPay. Поставщик сможет использовать тестовую среду по своему усмотрению исключительно для тестирования правильного функционирования интерфейсов между его системами и Услугой MPay.

Бенефициар может ходатайствовать перед Поставщиком о проведении определенных тестов в тестовой среде Услуги MPay (к примеру, при внедрении изменений, при внедрении новых услуг). На  Поставщика возлагается обязанность участвовать в подобных тестах в соответствии с планами тестирования, представленными Бенефициаром.

Доступ к Услуге MPay в тестовой среде будет проводиться после аутентификации на основе сертификатов SSL (тех систем Поставщика, которые инициируют доступ). Соответствующие сертификаты должны отличаться от используемых в производственной среде. Допускаемые в этих целях сертификаты SSL выдаются ГП «Центр специальных телекоммуникаций».

Обязанности по получению и передаче Бенефициару сертификатов SSL возлагаются на Поставщика.

## Внедрение изменений для Услуги MPay

Стороны могут внедрить в случае необходимости инфраструктурные либо функциональные изменения, сопутствующие Услуге MPay, на своих сегментах компетенции.

В зависимости от изменений они могут потребовать предварительного тестирования внедрения в производственной среде.

Стороны согласуют запланированные и/или выполненные инфраструктурные и функциональные изменения, выделяя достаточно времени на внедрение и тестирование.

Поставщик обязан участвовать в тестах, инициированных Бенефициаром, в соответствии с планом тестирования.

В случае серьезных изменений Бенефициар может ходатайствовать о подписании Сторонами документов о тестировании приемки.

Поставщик может ходатайствовать о приостановлении своего доступа к Услуге MPay, если он не готов к доступу к Услуге MPay после внедрения Бенефициаром изменений.

## Оказание услуг по взиманию платежей

## Подключение к Услуге MPay

Чтобы иметь доступ к счетам, издаваемым поставщиками публичных услуг, и взимать финансовые средства от плательщиков, Поставщику необходим доступ к Услуге MPay. В этих целях Поставщик должен обеспечить интеграцию своих систем с Услугой MPay в соответствии с технической документацией, предоставленной в распоряжение Бенефициаром.

Порядок подключения Поставщика к Услуге MPay следующий:

a) Поставщик направит через СЗК сертификаты SSL, с помощью которых будет аутентифицировать свой доступ к Услуге MPay. Необходимы, по крайней мере, 2 сертификата SSL – один для производственной среды и другой для тестовой среды. Ответственность за любой доступ к Услуге MPay, авторизованный на основании соответствующих сертификатов, несет исключительно Поставщик;

b) в течение одного рабочего дня с момента получения сертификатов Бенефициар предоставит Поставщику доступ к тестовой среде;

c) Поставщик будет тестировать интеграцию своих систем с Услугой MPay столько времени, сколько посчитает нужным. Бенефициар может предоставить Поставщику поддержку в процессе интеграции и тестирования;

d) по завершении интеграции и тестирования по части Поставщика Стороны совместно проведут тестирование для приемки интеграции систем Поставщика с Услугой MPay. Тестирование приемки будет осуществляться в соответствии с планом тестирования, предоставленным в распоряжение Бенефициаром. В случае успешного выполнения тестирования для приемки Стороны могут подписать документ о тестировании для приемки Услуги MPay. Подписав документ о тестировании для приемки, каждая Сторона подтверждает правильное функционирование Услуги MPay при взаимодействии с другой Стороной;

e) после подписания документа о тестировании для приемки Поставщик направит заявку о предоставлении доступа к производственной среде Услуги MPay. Заявление должно быть подписано (собственноручно либо в электронном виде) авторизованным лицом Поставщика;

f) после получения и принятия заявления Бенефициар в двухдневный срок предоставит Поставщику доступ к производственной среде Услуги MPay;

g) с момента получения Бенефициаром заявления Поставщик считается подключенным к Услуге MPay;

h) Бенефициар выложит на публичном портале  Услуги MPay информацию об участии Поставщика в Услуге MPay;

i) любое изменение в правах доступа Поставщика к Услуге MPay производится Бенефициаром на основании заявления, подписанного авторизованным лицом Поставщика.

## Оперирование Услуги MPay и представление отчетов об уровне услуг

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

1. Поставщик сможет получать доступ к Услуге MPay в установленном порядке для получения доступа к счетам, зарегистрированным в Услуге MPay;
2. Поставщик сможет получать доступ к Услуге MPay в установленном порядке для указания факта взимания/возвращения средств в соответствии со счетом/электронным подтверждением;
3. Поставщик сможет получать доступ к Услуге MPay в установленном порядке для получения отчетов о состоянии электронных счетов, по которым осуществил взимание/возвращение платежей с/от плательщиков.
4. Со временем функции, доступные в рамках Услуги MPay, могут дополняться в соответствии с процедурами, установленным в п. 3.9 настоящих Правил.

## Визуализация и взимание/возвращение финансовых средств

Поставщик может получать доступ к счетам/подтверждениям, имеющимся в наличии в рамках Услуги MPay, как это описано в технической документации, предоставленной Бенефициаром. Соответствующую информацию могут просматривать пользователи соответствующих систем (к примеру, работники, клиенты, партнеры) в рамках систем, которыми владеет Поставщик.

Поставщик может осуществлять взимание/возвращение финансовых средств в соответствии со счетами/подтверждениями посредством своих систем и продуктов, предлагаемых своим клиентам и партнерам. В таком случае Поставщик зарегистрирует:

a)факт взимания средств в рамках Услуги MPay в течение не более 5 минут с момента завершения операции для Плательщика.

b) факт возвращения средств в рамках Услуги MPay в течение не более 5 минут с момента завершения операции для Плательщика: регистрация средств на расчетном счете либо выдача средств наличными.

Электронный счет считается безвозвратно оплаченным плательщиком/возвращенным плательщику с момента регистрации Поставщиком в рамках Услуги MPay факта исполнения платежа согласно технической документации. Исключительно на Поставщика возлагается ответственность за правильное взимание/возвращение финансовых средств от Плательщиков/Плательщикам согласно счетам/подтверждениям.

## Генерирование отчетов о состоянии

Поставщик может в любой момент получить в рамках Услуги MPay информацию о статусе своей деятельности на текущий день, а также за другие отчетные периоды. Технические процедуры взаимодействия с Услугой MPay в этих целях установлены в технической документации, предоставленной Бенефициаром.

## Согласование платежа

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

* 1. сведения о счетах, оплаченных/возвращенных на текущий день, а также в предыдущие периоды через Поставщика;
  2. сведения об объеме средств, внесенных в пользу Поставщика в рамках Услуги MPay, на текущий день, а также в другие предшествующие периоды, эквивалент которых будет перечислен Бенефициаром в пользу поставщиков публичных услуг, компетентных государственных органов, физических и юридических лиц частного права;
  3. сведения об объеме средств, возвращенных Поставщиком в рамках Услуги MPay, на текущий день, а также в другие предшествующие периоды, эквивалент которых будет дебетирован Бенефициаром за счет физических и юридических лиц частного права в пользу Поставщика.

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

По ходатайству Поставщика Бенефициар представит информацию о согласовании, которая будет направлена в формате, установленном Бенефициаром.

Поставщик проверит информацию о согласовании и в случае выявления недостачи незамедлительно уведомит Бенефициара. В целях урегулирования возникающих разногласий Бенефициар может привлечь и имеющих отношение к конкретному случаю поставщиков платежных услуг, 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. 4.6 настоящих Правил.

## Урегулирование разногласий

Любые разногласия, возникшие между Сторонами, будут урегулироваться общими усилиями и путем тесного взаимодействия.

В этих целях будут применяться следующие правила:

1. Для урегулирования разногласий Стороны создадут совместную рабочую группу. 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 публичных услуг, компетентные государственные органы, физические и юридические лица частного права, Государственная канцелярия, Национальный банк Молдовы, Министерство финансов, субподрядчики, независимые эксперты;
2. В случае необходимости Стороны подготовят доказательства, имеющие значение для аспектов, ставших предметом разногласия;
3. 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;
4. 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.

## Отмена платежей

Как правило, платежи, взимаемые/возвращаемые через Услугу MPay, не допускаются для отмены. Отмена не допускается, в том числе, чтобы не упрощать случаи мошенничества, когда плательщик, располагая документом, который подтверждает платеж, пользуется услугой, а затем требует от Поставщика возвращения соответствующего платежа.

В качестве исключения от этого правила Поставщик может ходатайствовать об аннулировании (не исключает в  АСМП) межбанковских платежей, осуществленных через Услугу Serviciul MPay, в следующих случаях:

- явные технические ошибки (дублирование платежей, явно завышенные суммы и т. д.);

- непоследовательность в платежных сообщениях в результате отклонения от установленной операциональной модели (к примеру, отсутствует подтверждение Поставщика о взимании платежа);

Анулирование платежей возможно только в период до начала процедуры дебетования – по меньшей мере, за 30 мин. При ходатайстве об аннулировании взаимаемых/возвращаемых платежей будет учитываться порядок банковского клининга в АСМП:

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

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

По всем допущенным фактам аннулирования платежей Поставщик – через своих ответственных лиц – будет ходатайствовать о письменном соглашении Бенефициара, по крайней мере, через электронные сообщения (email), направляемые ответственному лицу, которое представляет Бенефициара.

## Приемка и оплата услуг

Приемка и оплата услуг осуществляются в соответствии с положениями, предусмотренными в Договоре, подписанном Сторонами, к которому прилагаются настоящие Правила.

**4.9. Механизм возвращения платежей**

Поставщик обеспечит возвращение финансовых средств плательщиков в соответствии с подтверждениями, изданными в рамках Услуги MPay.

Бенефициар обеспечит, чтобы финансовые средства, возвращенные в текущий день, были перечислены на счета Поставщика в соответствии с порядком банковского клиринга в АСПМ:

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

- платежи, возвращаемые 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 Поставщиком, и другие нетипичные случаи.

Платежи можно будет возвращать в следующем порядке:

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

b) в случае физических лиц (плательщиков):

- 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;

- Поставщик вернет платеж плательщику лично или же его законному представителю.

Поставщик вернет платеж после получения подтверждения о возвращении платежа от Услуги MPay. Бенефициар компенсирует сумму, возвращенную плательщику через Услугу MPay.

Механизм возвращения платежей применим в случае, если физические и юридические лица частного права соглашаются возвращать платежи через Услугу MPay.

## 4.10 Представление отчетов об оказанных услугах

Объем оказанных услуг будет подсчитываться Поставщиком на основании подтверждении об оплате/возвращении, которые поступили от Поставщика в рамках Услуги MPay.

Поставщик сможет получать доступ к информации о свои операциях, осуществленных в рамках Услуги MPay; эта информация будет включать и сведения о комиссионных, которые предстоит ежемесячно выплачивать Поставщику.

К информации об объеме услуг могут получать доступ только авторизованные лица Поставщика.

Если Поставщик обнаружит ошибки в подсчет комиссионных, он сообщит об этом Бенефициару, Министерству и будут предприняты меры по исправлению расчетов.

## Приостановление или прекращение услуг

В случае приостановления или прекращения услуг в соответствии с условиями Договора Бенефициар отменит доступ Поставщика к Услуге MPay с даты, оговоренной Сторонами, на период, оговоренный Сторонами.

# Безопасность информации

По обоюдному согласию Стороны договариваются взаимодействовать и сотрудничать для предупредительного управления рисками в плане безопасности информации, которые могут сказаться Бенефициаре и Поставщике.

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

На Поставщика возлагается ответственность за безопасное использование Услуги MPay и безопасность своих систем, имеющих доступ к Услуге.

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.

**Бенефициар Поставщик**

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

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

**Министерство**

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

*МП (фамилия, имя, занимаемая должность)*