Приложение

к Приказу Генерального секретаря Правительства

№ 655-А от 23 ноября 2015 г.

**ТИПОВОЕ СОГЛАШЕНИЕ**

**об использовании правительственной платформы регистров**

**и разрешительных документов (ППРРД)**

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**I. СТОРОНЫ СОГЛАШЕНИЯ**

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

*(фамилия, имя, занимаемая должность)*

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

*(название публичного органа/ учреждения/юридического лица частного права)*

(в дальнейшем – Бенефициар), представленный \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

*(фамилия, имя, занимаемая должность)*

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

*(название Положения /Устава)*

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

руководствуясь Стратегической программой технологической модернизации управления (е-Преобразование), утвержденной Постановлением Правительства №710 от 20 сентября 2011 года, и Постановлением Правительства №717 от 29 августа 2014 года «О правительственной платформе регистров и разрешительных документов (ППРРД)»,

в целях оптимизации процессов развития приложений, подобных регистрам, которые ведут публичные органы, а также разработки информационных систем по выдаче разрешительных документов, экономии IT-бюджета в публичном секторе путем снижения платы за приобретение информационных систем ведения электронных регистров и выдачи разрешительных документов,

договорились о нижеследующем:

**II. ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

1. Понятия, используемые в настоящем Соглашении, имеют значения, определенные в пункте 6 Положения об использовании и администрировании правительственной платформы регистров и разрешительных документов (ППРРД), утвержденного Постановлением Правительства №717 от 29 августа 2014 года.

**III. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

1. Предметом настоящего Соглашения является оказание Поставщиком Бенефициару услуг правительственной платформы регистров и разрешительных документов (ППРРД), размещенной на платформе MCloud, в целях ее использования для развития Бенефициаром собственных приложений, подобных регистрам, и выдаче разрешительных документов, в соответствии с Положением об использовании и администрировании правительственной платформы регистров и разрешительных документов (ППРРД), утвержденным Постановлением Правительства № 717 от 29 августа 2014 года (в дальнейшем – Положение ППРРД).
2. Правила и процессы взаимодействия Сторон, технические подробности относительно порядка оказания услуг и оговоренного уровня услуг установлены в Правилах оказания и использования услуг правительственной платформы регистров и разрешительных документов (ППРРД), содержащихся в приложении к настоящему Соглашению (в дальнейшем – Правила), которое является неотъемлемой частью Соглашения.
3. В целях выполнения настоящего Соглашения Поставщик и Бенефициар назначают лиц, ответственных за взаимодействие с другой Стороной, и информируют ее официальным письмом о назначенных лицах и их контактных данных (фамилия, имя, должность, номер телефона, e-mail и прочее) в течение не более 3-х рабочих дней со дня подписания настоящего Соглашения. Замена ответственных лиц осуществляется согласно той же процедуре.
4. Запрос, поставка, использование, доступ и приостановление услуг правительственной платформы регистров и разрешительных документов (в дальнейшем – ППРРД) осуществляются в соответствии с положениями раздела III Положения о ППРРД.

**IV. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН**

1. В целях выполнения положений настоящего Соглашения на Поставщика возлагаются следующие обязательства:
2. обеспечение функционирования, администрирования, непрерывности и постоянного развития ППРРД;
3. назначение лиц, ответственных за взаимодействие с Бенефициаром, в соответствии с пунктом 5 настоящего Соглашения;
4. предоставление в распоряжение Бенефициара в сроки, предусмотренные Правилами, установленными в приложении к настоящему Соглашению, информации для доступа к запрошенным услугам;
5. предоставление Бенефициару тестовой и производственной сред для приложений, разрабатываемых на основании ППРРД;
6. обеспечение доступа к услугам ППРРД исключительно через безопасные каналы доступа и передачи данных в соответствии с Положением о ППРРД;
7. предоставление в распоряжение Бенефициара необходимой технической документации для разработки приложений ППРРД.
8. В целях выполнения положений настоящего Соглашения на Бенефициара возлагаются следующие обязательства:
   1. назначение лиц, обладающих должной подготовкой, для взаимодействия с Поставщиком в соответствии с пунктом 5 настоящего Соглашения.
   2. использование ППРРД в строгом соответствии с Положением о ППРРД и Правилами, установленными в приложении к настоящему Соглашению;
   3. подключение к ППРРД через безопасные каналы доступа и передачи данных в соответствии с Положением о ППРРД;
   4. реализация всех необходимых мер для подготовки собственной инфраструктуры для разработки приложений на основании ППРРД и эффективного использования запрашиваемых услуг ППРРД;
   5. разработка приложений ППРРД за счет собственных финансовых ресурсов в пределах денежных средств, предусмотренных в бюджете Бенефициара;
   6. обеспечение качества собственных приложений ППРРД;
   7. повторное использование, при необходимости, общих технологических компонентов ППРРД;
   8. предоставление запрашиваемой Поставщиком информации об использовании ППРРД для оценивания достижений в плане качества услуг ППРРД;
   9. взаимодействие с Поставщиком для управления рисками в плане безопасности информации, которые могут сказаться на использовании ППРРД и приложений, разработанных на ее основе.

**V. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

1. Поставщик вправе:
   1. проводить аудит приложений, разработанных на основе ППРРД, для обеспечения нормального функционирования ППРРД, в том числе управления рисками в плане безопасности информации, которые могут сказаться на использовании ППРРД и приложений, разработанных на ее основе;
   2. приостановить поставку услуг ППРРД в соответствии с положениями раздела 4 главы III Положения о ППРРД;
   3. запрашивать у Бенефициара информацию об использовании ППРРД для оценивания достижений в плане качества услуг ППРРД, а также для постоянного мониторинга законности использования оказываемых услуг;
   4. предоставлять Бенефициару, по его запросу, среду для разработки новых приложений подобных регистрам и выдаче разрешительных документов;
   5. предоставлять Бенефициару, по его запросу, методологическую и техническую поддержку в процессе разработки приложений ППРРД;
   6. организовывать для представителей Бенефициара мероприятия, направленные на продвижение, обучение и обмен опытом относительно использования ППРРД.
2. Бенефициар вправе:
3. требовать от Поставщика оказания услуг ППРРД в соответствии с настоящим Соглашением и Положением о ППРРД;
4. обращаться для подключения собственных приложений к тестовой и производственной средам на базе ППРРД;
5. получать от Поставщика информацию о плановых приостановлениях либо об ограничениях в оказании услуг ППРРД, а также о любом изменении ППРРД;
6. обращаться к Поставщику для предоставления методологической и технической помощи в процессе разработки приложений ППРРД;
7. запрашивать у Поставщика информацию относительно уровня услуг в соответствии с показателями достижений, установленными в Правилах, которые прилагаются к настоящему Соглашению.
8. В целях выполнения положений настоящего Соглашения Поставщик несет ответственность за обеспечение доступности, показателей эффективности и непрерывности услуг ППРРД.
9. В целях выполнения положений настоящего Соглашения Бенефициар несет ответственность за:
   1. развитие, тестирование, установку и поддержание приложений ППРРД на собственных тестовых и производственных средах ППРРД, в том числе обеспечение доступности, показателей эффективности и непрерывности этих приложений;
   2. обеспечение необходимых технологических средств для безопасности собственных приложений ППРРД.
10. В целях выполнения положений настоящего Соглашения Стороны несут ответственность за:
    1. мероприятия, действия и бездействие, возложенные на них в соответствии с положениями настоящего Соглашения, Правилами, предусмотренными в приложении к настоящему Соглашению, и Положением о ППРРД;
    2. действия и бездействие контактных лиц, назначенных для выполнения положений настоящего Соглашения, Правил, предусмотренных в приложении к настоящему Соглашению и Положения о ППРРД;
    3. обеспечение информационной безопасности приложений ППРРД;
    4. хранение, обработку и использование персональных данных в рамках использования услуг ППРРД в соответствии с Законом о защите персональных данных № 133 от 8 июля 2011 года, Положением о ППРРД, а также Требованиями по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных, утвержденными Постановлением Правительства № 1123 от 14 декабря 2010 года.
11. За несоблюдение обязательств, принятых на себя в соответствии с настоящему Соглашению, Поставщик и Бенефициар несут ответственность в соответствии с законодательством.

**VI. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ**

1. Каждая Сторона берет на себя обязательство сохранять конфиденциальность информации, полученной в связи/вследствие выполнения взятых обязательств в соответствии с настоящим Соглашением, которую другая Сторона четко квалифицирует как конфиденциальную, а также обеспечивать соблюдение данного обязательства своим персоналом.
2. Стороны обязуются обеспечивать неразглашение конфиденциальной информации, к которой они получили доступ, в том числе персональных данных, полученных в связи/вследствие выполнения взятых обязательств, на всем протяжении Соглашения, в том числе и после его расторжения, а также обеспечить соблюдение данного обязательства своим персоналом.
3. Знакомиться с информацией, документацией и результатами конфиденциального характера могут только лица, имеющие право доступа к таким сведениям, их обработка может осуществляться только в первоначально заявленных целях и с соблюдением положений законодательства.

**VII. РАСХОДЫ**

1. Расходы, связанные с выполнением положений настоящего Соглашения, несет каждая из Сторон.
2. В целях выполнения полномочий в рамках настоящего Соглашения Стороны предусматривают финансовые средства в своих бюджетах в соответствии с действующим законодательством.
3. На протяжении действия настоящего Соглашения услуги ППРРД будут поставляться Поставщиком бесплатно.
4. Юридическим лицам частного права услуги ППРРД будут оказываться за плату в соответствии с Методологией расчета тарифов на платные услуги, оказываемые Публичным учреждением «Центр электронного управления (E-Government)», утвержденной Постановлением Правительства № 760 от 18 августа 2010 года.

**VIII. КРИЗИСНЫЕ И ФОРСМАЖОРНЫЕ СИТУАЦИИ**

1. Стороны не несут ответственности за полное либо частичное невыполнение своих обязательств, если такое невыполнение вызвано обстоятельствами, которые делают невозможным предоставление услуг и не зависят от воли Поставщика, квалифицируемыми как чрезвычайные ситуации, обстоятельствами, квалифицируемыми как форс-мажорные (наводнение, пожар, землетрясение, война или военные действия, забастовка), которые наступили после подписания настоящего Соглашения и непосредственно повлияли на его исполнение, если наступление указанных обстоятельств подтверждается соответствующими документами согласно положениям законодательства.
2. Сторона, которая не в состоянии выполнять свои обязательства, должна в срок до 10 (десяти) дней с момента наступления вышеуказанных обстоятельств уведомить в письменной форме другую Сторону о предполагаемых сроках устранения соответствующих обстоятельств.
3. Если форс-мажорные обстоятельства сохраняются более 30 (тридцати) календарных дней со дня получения уведомления в соответствии с пунктом 23 настоящего Соглашения, Стороны обязуются собраться для принятия решения о мерах, которые следует предпринять для дальнейшего исполнения настоящего Соглашения.

**IX. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

1. Разногласия и споры, возникающие между Сторонами в связи с настоящим Соглашением, разрешаются мирным путем, общими усилиями и при тесном взаимодействии, через прямые переговоры между Сторонами.
2. Если прямые переговоры оказываются неэффективными, споры любого рода, возникшие между Сторонами в связи с исполнением настоящего Соглашения, рассматриваются рабочей группой, созданной для этой цели, в состав которой будут входить не менее 2 представителей, делегируемых каждой из Сторон, и, по обоюдному согласию Сторон, представители третьих сторон, субподрядные стороны и независимые эксперты, а также представители вышестоящего органа/вышестоящих органов либо, исходя из обстоятельств, учредителя/учредителей Сторон.
3. При рассмотрении рабочей группой спора, возникшего между Сторонами, будут соблюдаться следующие правила:

1) при необходимости Стороны подготовят доказательства, имеющие значение для аспектов, ставших предметом спора;

2) рабочая группа собирается и рассматривает предмет спора и существующие доказательства по данному предмету;

3) представители Сторон действуют 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 доказательств;

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

1. Определение справедливого для обеих Сторон решения в пределах обязательств, взятых Сторонами, предпочтительнее во всех случаях возникновения разногласий. В ситуации, когда подобное решение невозможно найти, Сторонам надлежит действовать в соответствии с положениями Соглашения.
2. Предварительная процедура разрешения споров, установленная в пунктах 25 и 26 настоящего Соглашения, не ограничивает права Сторон обращаться после этой процедуры в судебные инстанции.

**X. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее Соглашение заключается на неограниченный срок и вступает в силу со дня его подписания Сторонами.
2. Настоящее Соглашение может быть расторгнуто, изменено и/или дополнено с обоюдного согласия Сторон путем заключения дополнительных соглашений, которые становятся неотъемлемыми частями настоящего Соглашения.
3. Все приложения, дополнительные соглашения, уточнения и другие документы, прилагаемые к настоящему Соглашению, являются неотъемлемыми частями Соглашения и становятся обязательными с момента их подписания уполномоченными представителями обеих Сторон.
4. В случае расторжения Соглашения Бенефициар несет ответственность за миграцию данных, администрируемых приложениями в ППРРД, которые были созданы в рамках настоящего Соглашения. По запросу Бенефициара Поставщик уничтожает данные в ППРРД, которые принадлежат Бенефициару, или хранит их в течение до 30 (тридцати) дней. По истечении этого срока Поставщик вправе уничтожить все данные в ППРРД, которые принадлежат Бенефициару.
5. В случае реорганизации или изменения названия Сторон их функции по выполнению положений настоящего Соглашения переходят к их правопреемникам.
6. Для решения вопросов, которые не регламентируются настоящим Соглашением, Стороны будут руководствоваться положениями действующего законодательства Республики Молдова.
7. Стороны подписали настоящее Соглашение в двух подлинных экземплярах на государственном языке, при этом каждый из них имеет одинаковую юридическую силу.

**XI. АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ПОСТАВЩИК**  **Публичное учреждение «Центр**  **электронного управления (E–Government)»**  Почтовый адрес: мун.Кишинэу,  Площадь Великого Национального Собрания, 1  Телефон:  Банк:  Код банка:  Казначейский счет:  Расчетный счет:  Фискальный код: | **БЕНЕФИЦИАР**    Почтовый адрес:    Телефон:  Банк:  Код банка:  Казначейский счет:  Расчетный счет:  Фискальный код: |

**XII. подписи сторон**

|  |
| --- |
| **ПОСТАВЩИК БЕНЕФИЦИАР**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  *М. П. (фамилия, имя, занимаемая должность) М. П. (фамилия, имя, занимаемая должность)*  *Дата: Дата:* |

Приложение

к Типовому соглашению об использовании

правительственной платформы регистров

и разрешительных документов (ППРРД)

**ПРАВИЛА**

**оказания и использования услуг правительственной**

**платформы регистров и разрешительных документов (ППРРД)**

1. **Цель Правил**

Целью настоящих Правил является установление уровня качества при оказании услуг правительственной платформы регистров и разрешительных документов (ППРРД), процессов взаимодействия между Поставщиком и Бенефициаром для оказания и использования услуг, а также индивидуальной ответственности Поставщика и Бенефициара в рамках этих процессов.

Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Соглашения об использовании правительственной платформы регистров и разрешительных документов (ППРРД) и обеспечивают функциональные рамки для оказания Поставщиком услуг правительственной платформы регистров и разрешительных документов (ППРРД) (в дальнейшем – услуг ППРРД) и их использования Бенефициаром.

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

1. **Термины, определения и аббревиатуры**

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

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

*СПК* – Служба поддержки клиентов.

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

Услуги ППРРД имеются в наличии 7 дней в неделю в непрерывном режиме. Гарантируемым периодом для оговоренного уровня наличия услуг ППРРД являются часы работы. Вне этого периода Поставщик обеспечивает наличие услуг ППРРД в соответствии с принципом «наилучшее усилие».

* 1. **Уровень наличия**

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

Гарантированный уровень наличия услуг ППРРД составляет не менее 99% в среднем за месяц в гарантированный период наличия. Это означает, что в течение месяца время неналичия услуг в гарантированный период наличия в совокупности не превысит 7,2 часа. Это время не включает плановые работы по обслуживанию.

Считается, что услуги ППРРД имеются в наличии, если выделенное Бенефициару рабочее пространство доступно. Среднее время отклика на запросы доступа к услугам не должно превышать 7 секунд обработки на сервере (время не включает задержки в сети).

## Уровень доступности

Услуги ППРРД доступны Бенефициару в сети Интернет. Обязанностью Бенефициара является обеспечение своего подключения к Интернету.

## Непрерывность и восстановление

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

Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Название компонента** | **Вид резервного копирования** | **Периодичность создания** | **Период хранения** | **Место хранения** |
| Услуги ППРРД | Полный | Еженедельно | 3 недели | Центр обработки данных |
| Инкрементный | Ежедневно | 7 дней | Центр обработки данных |

В случае инцидентов, сказавшихся на целостности данных услуг ППРРД, Поставщик обеспечивает восстановление услуги следующим образом:

объективное время на восстановление (RTO) – не более 8 часов;

объективный момент для восстановления (RPO) – 2 рабочих дня.

Указанное выше объективное время на восстановление предусмотрено на период рабочего времени. Вне периода рабочего времени Поставщик обеспечивает наличие услуг ППРРД в соответствии с принципом «наилучшее усилие».

Обеспечение непрерывности и восстановления данных в рамках приложений ППРРД, разработанных Бенефициаром, входит в обязанность Бенефициара.

## Работы по обслуживанию

## Для поддержания оговоренного уровня услуг ППРРД Поставщик осуществляет работы по обслуживанию. Тип работ по обслуживанию и обязательства Поставщика по уведомлению Бенефициара, а также период и продолжительность этих работ установлены в таблице 2.

## 

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тип работ по обслуживанию** | **Уведомление Бенефициара** | **Период и продолжительность работ** |
| Рутинные работы по обслуживанию | Предварительно за 5 дней | Продолжительность таких работ не превышает 8 часов |
| Основные работы по обслуживанию | Предварительно за 10 дней | Продолжительность таких работ не превышает 48 часов |
| Срочные работы по обслуживанию, невыполнение которых в незамедлительном порядке может привести к неналичию услуг ППРРД либо сказаться на их функционировании | Незамедлительное уведомление после принятия решения о их проведении | Могут осуществляться в любой период. Их продолжительность не превысит 4 часа. Результаты выполнения работ доводятся  до сведения Бенефициара  по запросу |

Поставщик осуществляет работы по обслуживанию с минимальным воздействием на функционирование и наличие услуг ППРРД. Поставщик сообщает Бенефициару о периоде выполнения работ в уведомлении.

1. **Поддержка и жалобы**

**4.1. Служба поддержки клиентов**

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

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

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

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

Поставщик может разрабатывать, актуализировать и предоставлять Бенефициару справочники пользователя для услуг ППРРД. Бенефициару может также предоставляться и другая информация технической поддержки в отношении наиболее частых вопросов, проблем и их решений.

Если Бенефициар сталкивается с какими-либо сложностями в использовании услуг ППРРД, он может предпринять следующие действия в указанном порядке:

1. обратиться к справочникам пользователя для обеспечения правильности своих действий и нахождения возможных решений;
2. ознакомиться с другой справочной информацией, предоставленной Поставщиком;
3. обратиться в СПК.

Поставщик обеспечивает Бенефициару возможность связаться с СПК следующими способами:

1. передача запроса через веб-интерфейс Системы Service Desk: <Адрес Help Desk>;
2. отправка сообщений e-mail по адресу: <Адрес e-mail>;
3. осуществление телефонного звонка на телефонный номер: <Телефонный номер>.

График работы СПК соответствует часам работы, установленным настоящими Правилами.

Все запросы Бенефициара регистрируются в СПК, которой оперирует Поставщик.

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

## 4.2. Управление инцидентами

**4.2.1. Классификация инцидентов**

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

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

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

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

Таблица 3

**Установление приоритетности устранения инцидентов**

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

Таблица 4

**Оценка срочности инцидента**

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

Таблица 5

**Оценка воздействия инцидента**

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

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

Любой инцидент, сопутствующий услугам, доводится Бенефициаром до сведения СПК в соответствии с процедурами, установленными в разделе Служба поддержки клиентов. Во всех случаях инцидента наиболее предпочтителен способ сообщения об инциденте посредством SSD, за исключением ситуаций, когда SSD недоступна ответственным лицам Бенефициара. В этом случае об инциденте уведомляют по e-mail или телефонным звонком в СПК.

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

Таблица 6

**Устранение инцидентов в зависимости от их приоритетности**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритетность инцидента** | **Время реагирования Поставщика** | **Время на устранение** |
| Критическая | 10 минут | не более 4 часов |
| Высокая | 30 минут | не более 8 часов |
| Средняя | 2 часа | не более 2 рабочих дней |
| Низкая | 4 часа | не более 4 рабочих дней |
| Несущественная | 8 часов | наилучшее усилие |

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

СПК Поставщика может связаться с лицом, уведомившим об инциденте, для уточнения информации, предоставленной Бенефициаром. По обоюдному согласию с этим лицом Поставщик может пересмотреть уровень воздействия и степень срочности устранения инцидента. Бенефициар также имеет возможность в дальнейшем пересмотреть первоначально установленную классификацию. Пересмотр может потребоваться в зависимости от прогресса в устранении инцидента.

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

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

Инцидент считается устраненным, когда услуга будет восстановлена для Бенефициара на уровне, установленном в соответствии с настоящими Правилами. После устранения инцидента СПК Поставщика изменяет статус инцидента в рамках SSD и уведомляет об этом Бенефициара. Если Бенефициар не согласен с уровнем устранения инцидента, он может ходатайствовать о повторном открытии инцидента. В противном 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 открыть Регистр сообщенных инцидентов и просмотреть эту историю.

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

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

**4.2.3. Эскалация инцидентов**

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

**4.3. Жалобы и коммуникация**

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

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

На все направляемые друг другу сообщения и письма Стороны обязуются дать ответ, если таковой запрошен, в течение не более 10 рабочих дней.

1. **Предоставление услуг ППРРД**

## Техническая документация

Поставщик разрабатывает и актуализирует техническую документацию, сопутствующую услугам ППРРД. Документация должна содержать информацию для того, чтобы Бенефициар мог разрабатывать приложения ППРРД.

Поставщик информирует Бенефициара в течение не более 5 (пяти) рабочих дней по e-mail о новых версиях и изменениях в предназначенной Бенефициару технической документации, сопутствующей услугам ППРРД.

**5.2. Тестовая среда**

Для осуществления функционального тестирования услуг ППРРД и интеграции систем Бенефициара с услугами ППРРД Поставщик предоставляет Бенефициару среду для тестирования услуг ППРРД. Бенефициар может использовать тестовую среду в следующих случаях:

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

Взаимодействие со средой тестирования осуществляется на основании информации и учетных данных, предоставленных Поставщиком.

Ответственность за получение и правильное использование цифровых сертификатов в тестовой среде несет Бенефициар.

**5.3. Производственная среда**

В целях оказания услуг ППРРД и развития приложений ППРРД, разработанных Бенефициаром, Поставщик предоставляет Бенефициару производственную среду для услуг ППРРД. Бенефициар сможет

использовать производственную среду для интеграции и запуска в производство новой публичной услуги в рамках услуг ППРРД.

Взаимодействие с производственной средой услуг ППРРД осуществляется аналогично взаимодействию с тестовой средой.

Цифровые сертификаты, используемые в производственной среде для взаимодействия с ППРРД, должны отличаться от цифровых сертификатов, используемых в тестовой среде.

Ответственность за получение и правильное использование цифровых сертификатов в производственной среде несет Бенефициар.

## Внедрение изменений для услуг ППРРД

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

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

## 5.5. Отчеты об уровне услуг ППРРД

Поставщик выступает за прозрачность в оказании услуг Бенефициару. В этих целях Поставщик предоставляет Бенефициару, по его запросу, отчеты об уровне услуг. Структура, содержание и периодичность отчетов устанавливаются Поставщиком по обоюдному согласию с Бенефициаром.

**6. Безопасное использование услуг ППРРД**

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

Поставщик несет ответственность за технологическую и функциональную безопасность услуг.

Бенефициар несет ответственность за безопасное использование услуг, предоставляемых Поставщиком.

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

При обработке персональных данных обе Стороны обязаны принять необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий в целях обеспечения надлежащего уровня безопасности в отношении рисков, представленных обработкой и природой обрабатываемых данных.

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

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

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

**ПОСТАВЩИК БЕНЕФИЦИАР**

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

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