



A C H I Z I Ţ I I P U B L I C E

Contract nr. 3009-198
de achiziționare a serviciilor de dezvoltare pentru
Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice MPay (Back-Office)
„Modulul de plăți de la Guvern către Cetățeni”

Cod CPV: 72212211-1

“10” decembrie 2019

mun. Chișinău,
Str. Al. Pușkin nr. 42B

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
“QSYSTEMS” SRL , reprezentată prin director, Aydov Andriy care acționează în baza statutului, denumită în continuare <i>Prestator</i> , 1002600023541, pe de o parte,	Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică” , reprezentată prin Șefa Direcției Management Instituțional, Diana Zaharia , care acționează în baza Statutului, denumită în continuare Beneficiar/Cumpărător, nr. de identificare de stat 1010600034203 din 30.09.2010 pe de altă parte,

a. ambii denumiți în continuare *Părți*, denumite în continuare Servicii, conform procedurii de achiziții publice de negociere fără publicarea prealabilă a unui anunț de participare cu nr. 3003-392 din 27 noiembrie 2019 privind achiziționarea **serviciilor de dezvoltare pentru Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice MPay (Back-Office) „Modulul de plăți de la Guvern către Cetățeni”**, în baza deciziei grupului de lucru nr. 3006-37 din 09 decembrie de atribuire a contractului de achiziții publice, au încheiat prezentul Contract referitor la următoarele:

b. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:

- a) Specificația tehnică (Anexa nr. 1);
- b) Specificații de preț (Anexa nr. 2);
- c) Act de predare-primire a serviciilor (Anexa nr. 3).

c. Prezentul Contract va predomina asupra tuturor altor documente componente. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.

d. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Beneficiar, Prestatorul se obligă prin prezenta să presteze Beneficiarului Serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.

e. Beneficiarul se obligă prin prezenta să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, precum și a înlăturării defectelor lor, prețul Contractului sau orice altă sumă care poate deveni plătilă conform prevederilor Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

1. Obiectul Contractului

1.1. Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile conform Specificației tehnice, care este parte integrantă a prezentului Contract.

1.2. Beneficiarul se obligă, la rîndul său, să achite și să recepționeze Serviciile prestate de Prestator.

1.3. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele indicate în Specificație. Cînd nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă, se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a produselor.

1.4. Termenele de garanție a Serviciilor sînt indicate în Specificație.

2. Termeni și condiții de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se efectuează de către Prestator în decurs de 2 luni din data semnării contractului, cu o luna de garanție.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

2.2.1 Factura;

2.2.2 Act de predare-primire a serviciilor (Anexa nr. 3).

2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.2 se vor prezenta Beneficiarului cel tîrziu la momentul prestării serviciilor. Prestarea serviciilor se consideră încheiată în momentul în care sînt prezentate documentele de mai sus.

3. Prețul și condiții de plată

3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat Specificația prezentului Contract.

3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: **două sute patruzeci mii lei MD (240.000 lei 00 bani)**.

3.3. Achitarea plăților pentru Serviciilor prestate se va efectua în lei moldovenești.

3.4. Metoda și condițiile de plată de către Cumpărător vor fi: în decurs de 30 de zile din data prezentării facturii și semnării actului de predare-primire a serviciilor.

3.5. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul de decontare al Prestatorului indicat în prezentul Contract.

4. Condiții de predare-primire

4.1. Serviciile se consideră predate de către Prestator și recepționate de către Cumpărător, dacă:

a) cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Lista serviciilor și graficul prestării și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;

b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificație;

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Cumpărătorului un exemplar original al facturii odată cu prestarea Serviciilor, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Cumpărătorul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.4 corespunzător numărului de zile de întîrziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 10.4.

5. Standarde

5.1. Serviciile prestate în baza contractului vor respecta standardele prezentate de către prestator în propunerea sa tehnică.

5.2. Cînd nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a produselor.

6. Obligațiile părților

- 6.1. În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:
- a) să presteze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
 - b) să anunțe Cumpărătorul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 2 zile calendaristice, prin telefon/fax sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;
 - c) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Cumpărător, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
 - d) să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Cumpărător.
- 6.2. În baza prezentului Contract, Cumpărătorul se obligă:
- a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
 - b) să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Forța majoră

7.1. Părțile sînt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor conform prezentului Contract, dacă aceasta este cauzată de producerea unor cazuri de forță majoră (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).

7.2. Partea care invocă clauza de forță majoră este obligată să informeze imediat (dar nu mai târziu de 5 zile) cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor de forță majoră.

7.3. Survenirea circumstanțelor de forță majoră, momentul declanșării și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate printr-un certificat, eliberat în mod corespunzător de către organul competent din țara Părții care invocă asemenea circumstanțe.

8. Rezilierea

- 8.1. Rezilierea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.
- 8.2. Contractul poate fi reziliat în mod unilateral de către:
- a) Cumpărător în caz de refuz al Prestatorului de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;
 - b) Cumpărător în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;
 - c) Prestator în caz de nerespectare de către Cumpărător a termenelor de plată a Serviciilor;
 - d) Prestator sau Cumpărător în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.
- 8.3. Partea inițitoare a rezilierii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.
- 8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare va iniția rezilierea.

9. Reclamații

- 9.1 Reclamațiile privind cantitatea Serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.
- 9.2 Pretențiile privind calitatea Serviciilor prestate sînt înaintate Prestatorului în termen de 3 zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate și trebuie confirmate printr-un certificat eliberat de o organizație independentă neutră și autorizată în acest sens.
- 9.3 Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 3 zile lucrătoare de la data primirii acestora și să comunice Cumpărătorului despre decizia luată.

9.4 În caz de recunoaștere a pretențiilor, Prestatorul este obligat, în termen de 3 zile, să presteze suplimentar Cumpărătorului cantitatea neprestată de servicii, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.

9.5 Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea Serviciilor în limitele stabilite, inclusiv pentru viciile ascunse.

9.6 În cazul devierii de la calitate confirmată prin certificatul de calitate întocmit de organizația independentă neutră sau autorizată în acest sens, cheltuielile pentru staționare sau întârziere sînt suportate de partea vinovată.

10. Sancțiuni

10.1 Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Cumpărător: nu se aplică.

10.2. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a contractului, în cazul în care ea a fost constituită în conformitate cu prevederile punctului 10.1., în caz contrar Prestatorul suportă o penalitate în valoare de 15 % din suma totală a contractului.

10.3 Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare de 0,2 % din suma Serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 2 % din suma totală a prezentului Contract. În cazul în care întârzierea depășește 10 zile, se consideră ca fiind refuz de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract și Prestatorului i se va aplica penalitatea în conformitate cu prevederile punctului 10.1.

10.4 Pentru achitarea cu întârziere, Cumpărătorul poartă răspundere materială în valoare de 0,2% din suma Serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 2 % din suma totală a prezentului contract.

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească achizitorul împotriva oricăror:

a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate, și

b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către achizitor.

12. Dispoziții finale

12.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform legislației Republicii Moldova.

12.2. De la data semnării prezentului Contract, toate negocierile purtate și documentele perfectate anterior își pierd valabilitatea.

12.3. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin act adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sînt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

12.4. Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul în scris al celeilalte părți.

12.5. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba de stat a Republicii Moldova, cîte un exemplar pentru Prestator și Cumpărător.

12.6. Prezentul Contract se consideră încheiat și intră în vigoare la data semnării de ambele părți.

12.7. Prezentul Contract este valabil pînă la 30 aprilie 2020.

12.8. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al părților și se consideră semnat la data aplicării ultimei semnături de către una dintre părți.

12.9. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova, la data și anul indicate mai sus.

13. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

Prestatorul de Servicii	Autoritatea contractantă
“QSYSTEMS” SRL MD-2001, Mun. Chișinău, Republica Moldova Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 73/1 Telefon: (+ 373) 22 838-425 Mob.: (+373) 690 71 782 BC “Moldindconbank” SA sucursala Centru MOLDMD2X309 MD86ML000000002224309466 1002600023541	IP “Agenția de Guvernare Electronică” MD – 2012, Mun. Chișinău, Republica Moldova str. Al. Pușkin 42B, Telefon: +373 22 820-021 TREZMD2X MD53TRPCCC518430A01113AA 1010600034203

14. Semnăturile părților

Prestatorul de Servicii	Autoritatea contractantă
Semnătura electronică	Semnătura electronică

Specificații tehnice

Servicii de dezvoltare pentru Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice MPay (Back-Office) „Modulul de plăți de la Guvern către Cetățeni”

1. Generalități

În 2013, prin intermediul Agenției de Guvernare Electronică, în strânsă colaborare cu Ministerul Finanțelor și Banca Națională a Moldovei, Guvernul a implementat Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice – MPay, în cadrul programului e-Transformarea Guvernării finanțat de Banca Mondială.

Agenția de Guvernare Electronică a dezvoltat și a extins acest instrument de plată pentru toate autoritățile publice, fie ca un serviciu încorporat în portaluri guvernamentale de e-servicii fie ca serviciu de plată separat, ce permite cetățenilor și mediului de afaceri să efectueze plăți pentru servicii publice, taxe, impozite, amenzi, asigurări medicale, vize pentru intrarea în țară etc. MPay oferă plătitorilor libertatea și conveniența de a alege orice metodă de plată disponibilă în țară în mod legal (carduri de credit / debit, internet banking, portofel electronic sau numerar).

În ultimii 6 ani, Moldova a înregistrat un succes considerabil în crearea unui sistem de plăți electronice de care au beneficiat tot mai mulți cetățeni din țară, numărul plăților efectuate prin MPay atingând cifra de circa 15 milioane de tranzacții estimate la valoarea de 8,4 miliarde lei. Aceasta este o creștere semnificativă pentru un nou instrument de plată într-o țară cu un număr relativ mic de tranzacții.

Conștientizând avantajele plăților electronice Guvernul Republicii Moldova a aderat în anul 2015, la Alianța Better Than Cash (alianță ce face parte din Organizația Națiunilor Unite). Astfel, până în anul 2020, Moldova s-a angajat să digitalizeze și plățile guvern-cetățean (bursele de învățământ, indemnizațiile sociale, pensiile etc.).

Întrucât în prezent la încasarea plăților de la cetățeni în folosul bugetului public național este utilizat Serviciul MPay, se recomandă folosirea aceluiași mecanism pentru efectuarea plăților către cetățeni. Eforturile comune de realizare vor fi mai mici având în vedere că principiile de funcționare a plăților către cetățeni sânt similare cu cele pentru încasarea plăților de la cetățeni însă derulate invers. În același timp, conceptul utilizării Serviciului MPay la plățile către cetățeni poate oferi avantaje considerabile atât pentru autoritățile statului cât și pentru cetățeni.

În acest sens, faptul că MPay este conectat cu toți prestatorii de servicii de plată din țară, actualmente fiind conectat cu 14 prestatori de servicii de plată (9 bănci, Poșta Moldovei, 3 prestatori de terminale cash-in, 1 prestator de monedă electronică), poate oferi stabilitate sistemului de plăți publice (sociale) și un grad sporit de independență față de conjunctura de piață actuală în condițiile în care unii prestatori de servicii de plată își pot înceta activitatea.

Din perspectiva cetățeanului, acesta va avea libertatea și comoditatea de a alege orice prestator de servicii de plată conectat la MPay și metoda de a primi plata de la stat (ghișeul oricărei bănci, internet banking sau card bancar). Astfel, cetățeanul va putea primi plățile în orice locație din țară fie în numerar fie în monedă electronică. În acest fel, vor fi promovate și plățile digitale care conform așteptărilor îndreptățite ale cetățenilor și societății în general trebuie să asigure optimizări de cheltuieli și generări de economii esențiale.

Pentru realizarea plăților către cetățeni prin MPay, este necesară dezvoltarea unui modul informatic separat și integrabil cu MPay ce va avea scopul de a ține evidența obligațiilor de plată a autorităților și instituțiilor publice și disponibilitatea acestora de a fi căutate prin MPay în scopul eliberării mijloacelor bănești de către prestatorii de servicii de plată cu ulterioara confirmare a eliberării acestor mijloace.

Conform analizei efectuate, un caz de distribuire a plăților către cetățeni poate fi sistemul public de asigurări sociale administrat de Casa Națională de Asigurări Sociale, ce are obligația de efectua plata prestațiilor de asigurări sociale. Totodată, realizarea distribuirii prestațiilor sociale va permite ulterior și distribuirea altor tipuri de plăți către cetățeni.

În continuare acest document descrie modelul de distribuție a prestațiilor sociale către cetățeni și cerințele de dezvoltare a modului informatic necesar în acest scop.

2. Termeni și definiții

În prezentul document, se utilizează termeni, definiții și abrevieri cu următoarea semnificație:
Beneficiar al prestației de asigurări sociale – persoană fizică cu domiciliul sau reședința în Republica Moldova, căreia i se cuvin drepturi în bani în condițiile legii, corelative contribuțiilor de asigurări sociale, sub formă de pensii, indemnizații, ajutoare și sub alte forme prevăzute de lege.

Casa Națională de Asigurări Sociale (CNAS) - autoritate administrativă centrală în subordinea Guvernului, care administrează și gestionează sistemul public de asigurări sociale;

Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice (MPay), denumit și Serviciul MPay - componentă a platformei tehnologice guvernamentale comune, prin intermediul căreia este posibilă achitarea a serviciilor cu plată.

Registru de conturi personale (RCP) – modul informatic, parte componentă a Serviciului MPay, ce va cuprinde informația cu privire la plățile datorate și respectiv achitate din Bugetul Public Național.

Prestator de servicii de plată (PP) – prestator de servicii de plată (de obicei bănci, Poșta Moldovei, prestatorii de terminale cash-in, monedă electronică), care este responsabilă de încasarea plăților și eliberarea mijloacelor bănești prin MPay, utilizând infrastructura proprie.

Prestație de asigurări sociale - reprezintă drepturile în bani ce se cuvin persoanelor asigurate, în condițiile legii, corelative contribuțiilor de asigurări sociale. Prestațiile de asigurări sociale se acordă sub formă de pensii, indemnizații, ajutoare și sub alte forme prevăzute de lege.

3. Descrierea situației actuale

În cadrul ședințelor cu reprezentanții Casei Naționale de Asigurări Sociale, s-a identificat faptul că instituția lunar efectuează în mediu circa 21 tipuri de prestații sociale către cetățeni. În prezent, aceste plăți sunt distribuite cetățenilor prin intermediul a 10 prestatori de servicii de plată (9 instituții bancare și Poșta Moldovei) contractați direct de către Casa Națională de Asigurări Sociale. Din totalul de plăți distribuite, circa 70% sunt repartizate prin intermediul Poștei Moldovei sub formă de numerar, iar 30% sunt repartizate de către instituțiile bancare pe conturi bancare ale beneficiarilor prestațiilor de asigurări sociale. Valoarea totală a prestațiilor sociale achitate de Casa Națională se cifrează la circa 21 miliarde de lei anual.

Costurile per tranzacție pentru distribuirea plăților, constituie:

- 0,7 % pentru plățile distribuite de către Poșta Moldovei; 1,1 în cazul livrării pensiilor la domiciliu de către Poșta Moldovei;
- 0,25% pentru cumpărarea numerarului de către Poșta Moldovei;
- 1,1% pentru plățile distribuite de către instituțiile bancare.

Modelul actual de distribuție a pensiilor și indemnizațiilor implică următoarele activități ale CNAS și prestatorilor de servicii de plată:

- Lunar până la data de 30 Casa Națională de Asigurări Sociale expediază manual fișiere cu lista plăților și beneficiarii acestora;
- Instituțiile bancare expediază prin intermediul fișierelor (FTP) informațiile despre conturile bancare ale beneficiarilor prestațiilor sociale;
- Lunar Casa Națională de Asigurări Sociale transferă sumele necesare plății prestațiilor sociale:
 - o în cazul instituțiilor bancare 100% se transferă în avans odată cu expedierea listei plăților și beneficiarilor;
 - o în cazul Poștei Moldovei 20% se transferă în avans odată cu expedierea listei plăților și beneficiarilor iar restul sumelor se transferă eşalonat până la data de 20 a lunii în curs.

Restituirea sumelor nedistribuite de către instituțiile bancare și Poșta Moldovei se desfășoară după cum urmează:

- în cazul deficiențelor conturilor bancare în cadrul instituțiilor bancare (cont bancar închis, suspendat etc), sursele financiare se restituie Casei Naționale de Asigurări Sociale pe măsura depistării acestor deficiențe. Aceste sume fiind alocate către repetat timp de 6 luni, după care

se suspenda alocarea acestora, fiind alocate doar în cazul cererii cetățeanului, acestea fiind achitate retroactiv pe o perioadă de cel mult 3 ani anteriori datei solicitării, dar nu mai devreme de data suspendării.

- în cazul nesolicitării surselor bănești în numerar de către beneficiari de la Poșta Moldovei, sursele financiare se restituie Casei Naționale de Asigurări Sociale la sfârșitul perioadei de distribuție (după data de 26 a lunii). Aceste sume fiind alocate către repetat timp de 6 luni, după care se suspenda alocarea acestora, fiind alocate doar în cazul cererii cetățeanului, acestea fiind achitate retroactiv pe o perioadă de cel mult 3 ani anteriori datei solicitării, dar nu mai devreme de data suspendării.

4. Modelul funcțional

Conform modelului propus, Serviciul MPay urmează să fie utilizat ca mecanism unic pentru distribuirea prestațiilor de asigurări sociale către cetățeni. Principiul de funcționare a plăților către cetățeni este similar cu cel pentru încasarea plăților de la cetățeni însă derulat invers.

Fiind un serviciu de platforma, Serviciul MPay nu va fi accesat direct de către beneficiarul prestației sociale. Mai jos este descris cazul de utilizare aferent plăților prestațiilor sociale:

- Beneficiarul prestației de asigurări sociale urmează să fie înregistrat în sistemul public de asigurări sociale al CNAS pentru a putea recepționa ulterior prin Serviciul MPay prestația de asigurări sociale ce i se cuvine;
- CNAS asigură stabilirea (recalcularea), indexarea, calcularea mărimii plății prestației sociale în conformitate cu mărimile definite de lege și furnizează informația dată în RCP, lunar sau cu altă periodicitate stabilită de legislație;
- Beneficiarul prestației de asigurări sociale alege să primească prestația socială la unul din PP înregistrați în MPay. În dependență de PP sau forma de plată aleasă (numerar sau card/cont), beneficiarul prestației sociale va furniza IDNP-ul său PP, necesar pentru verificarea disponibilității (soldul) prestației sociale, sau va prezenta datele contului/cardului său;
- PP verifică disponibilitatea prestației sociale și, în cazul în care se confirmă disponibilitatea mijloacelor bănești, informează beneficiarul și notifică MPay despre eliberarea prestației sociale
- PP eliberează Beneficiarului prestației, suma necesară a prestației sociale ce i se cuvine.
- MPay notifică RCP despre această eliberare.

Descrierea cazului de utilizare "Plata prestației de asigurări sociale" este prezentată mai jos în fig. 1.

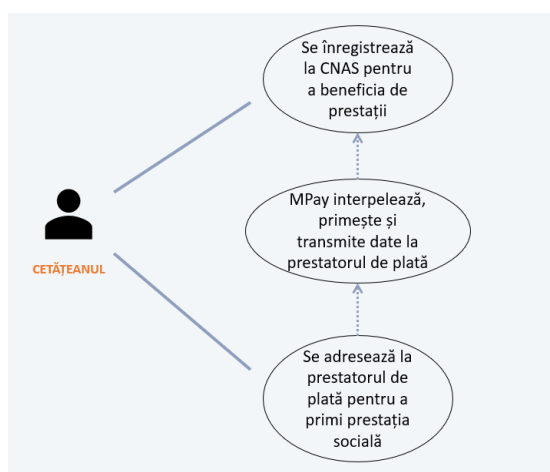


Fig. 1. Plata prestației de asigurări sociale

5. Fluxul informațional

Pentru a furniza în mod eficient servicii în cadrul infrastructurii plăților, toate mișcările financiare vor fi însoțite de notificări care creează fluxuri informaționale. Pentru a atinge acest obiectiv, infrastructura MPay va asigura scenariul de lucru descris în fig. 2 de mai jos.

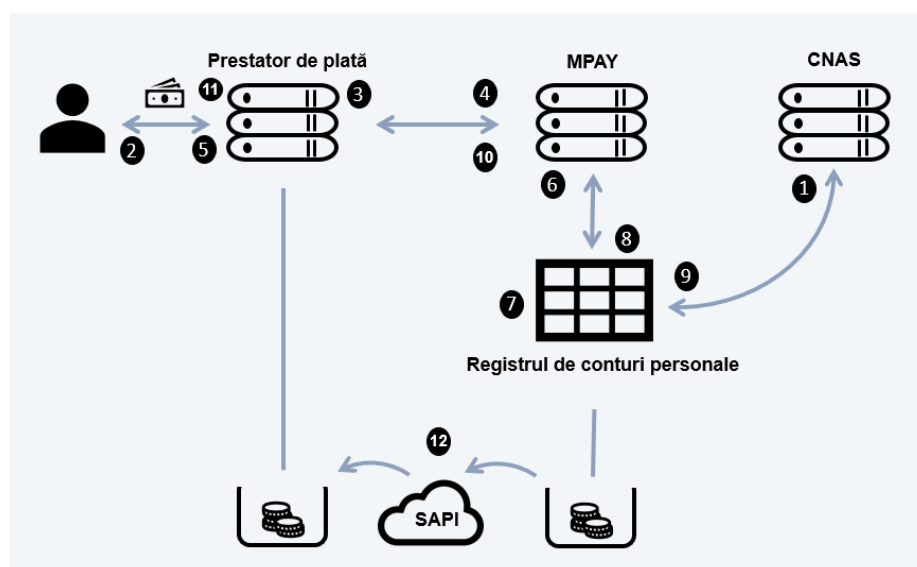


Fig.2. Fluxul informațional

1. CNAS calculează prestațiile de asigurări sociale și transmite informația în RCP (suma prestației, beneficiarul prestației, tipul prestației etc., Tabel 1).
2. Beneficiarul prestației sociale se adresează la PP cu solicitarea de eliberare a mijloacelor bănești în cazul numerarului sau de deschidere a unui cont/card.
3. PP identifică solicitantul și interpelează în timp real MPay privind disponibilitatea mijloacelor bănești pentru eliberare în cazul numerarului și interpelează cu anumită periodicitate MPay privind disponibilitatea mijloacelor bănești pentru eliberare în cazul eliberării pe cont/card.
4. MPay răspunde cu informația semnată electronic privind disponibilitatea mijloacelor bănești pentru eliberare.
5. În baza informației primite de la MPay, PP confirmă prin semnătură electronică faptul eliberării mijloacelor bănești și volumul respectiv pentru Beneficiar.
6. MPay notifică cu semnătură electronică RCP despre faptul eliberării.
7. RCP decontează sumele eliberate din contul Beneficiarului.
8. RCP notifică cu semnătură electronică MPay despre decontarea efectuată.
9. RCP notifică cu semnătură electronică CNAS despre decontarea efectuată.
10. MPay notifică cu semnătură electronică PP despre posibilitatea de eliberare.
11. PP eliberează mijloace bănești în volumul solicitat de Beneficiarul prestației sociale fie numerar fie la cont/card.
12. Ulterior, MPay debitează sumele notificate de RCP (decontate), conform ordinii de clearing bancar al SAPI.

Toate mesajele din fluxurile descrise mai sus asigură coerența informațională necesară pentru plata prestațiilor sociale către beneficiari.

Nr.	Nume/prenume	IDNP	Credit	Data scadentă	Tipul plății	Prestatorul de plată	Metoda de plată
11	Vasile Burlacu	2003020355568	40	05-12-2020	Indemnizație pentru incapacitate temporară de munca	MAIB	Cont

22	Ion Vartan	2003020035628	11000	05-12-2020	Pensie	MICB	Cont
33	Gheorghe Marin	2003020035376	1300	07-12-2020	Ajutor de șomaj	Posta Moldovei	Numerar

Tabel 1. Registrul de conturi personale (RCP)

6. Fluxul financiar

Scopul urmărit de Serviciul MPay în cadrul fluxului financiar este asigurarea transferului mijloacelor financiare din conturile BASS în conturile PP care au eliberat sumele necesare Beneficiarilor de prestații de asigurări sociale. În scopul realizării acestui scop, Trezoreria va asigura interfețe tehnice pentru RCP de verificare a soldurilor în conturile BASS. La fel, Trezoreria va efectua procedura de debitare directă prin intermediul MPay a conturile BASS. Conturile BASS vor fi supuse:

- alimentării cu mijloace bănești de către CNAS;
- debitării directe cu mijloacele bănești eliberate de PP către Beneficiarii prestațiilor sociale.

Indiferent de instrumentul de plată ales de beneficiarul prestației sociale, toate mijloacele bănești eliberate de PP sunt compensate zilnic conform ordinii de clearing bancar în SAPI, prin debitarea de către Ministerul Finanțelor din conturile BASS și creditarea conturilor PP. Debitarea în SAPI va avea loc zilnic conform ordinii de clearing bancar de la BNM, după cum urmează:

- plățile eliberate de la ora 24.00 până la ora 18.00, se debitează și transferă în conturile prestatorilor de servicii de plată, în aceeași zi în clearingul de la ora 18.30 (începe la ora 18.00);
- plățile eliberate de la ora 18.01 până la ora 23.59, se debitează și transferă în conturile prestatorilor de servicii de plată, a doua zi în clearingul de la ora 14.30 (începe la ora 10.00).

7. Cerințe față de modulul informatic

Acest capitol stabilește cerințele de business privind serviciile de dezvoltare. Prestarea serviciilor de dezvoltare trebuie să corespundă cerințelor stabilite mai jos.

7.1. Cerințe tehnice

7.1.1. Cerințe față de modulul informatic RCP

ID	Obligativitate	Cerință
CF.1. 1	Obligatorie	Modulul informatic va asigura următoarele funcții de bază: - Alimentarea contului cu mijloace bănești - Eliberarea de pe cont a mijloacelor bănești - Vizualizarea soldului în cont
CF.2.	Obligatorie	Modulul informatic se va integra și va utiliza serviciul MPay în scopul realizării eliberărilor de mijloace bănești prin PP și debitarea sumelor eliberate din conturile IBAN prestabilite în vederea compensării mijloacelor eliberate. Astfel, MPay va asigura prin mecanismul său existent distribuirea plăților în baza informației primare înscrise în conturile personale din modulul informatic și ulterior va debita sumele acestor plăți distribuite și le va transfera în conturile PP corespunzător.
CF.3.	Obligatorie	Modul informatic se va integra cu următoarele sisteme: - Back-office MPay (sgpe.gov.md) în scopul realizării eliberărilor de bani și debitarea sumelor eliberate - Serviciul MPass în scop de autentificare

		- Sistemul Trezorerie în scop de interpelare a informației despre soldul financiar, alimentări, retrageri de fonduri - Sistemul CNAS în scopul populării conturilor personale (după IDNP) cu suma și tipul prestației sociale
CF.4.	Obligatorie	Modul informatic va fi populat cu o anumită periodicitate cu date pe fiecare IDNP cu privire la tipul plății de care beneficiază, suma, data scadentă de plată, precum și alte date relevante.
CF.5.	Obligatorie	Căutarea plății spre eliberare se va realiza în baza IDNP-ului persoanei solicitante sau alt număr în cazul lipsei IDNP-ului (ex. numărul carnetului de pensionar).
CF.6.	Obligatorie	Modulul informatic va permite eliberarea plăților parțiale și/sau integrala.
CF.7.	Obligatorie	Eliberarea plăților se va realiza în două forme: - Numerar –plata eliberată va fi creditată de PP și ulterior compensată la următoarea sesiune de clearing SAPI - Card/cont – plata va fi înscrisă în contul beneficiarului de către PP (unde își are deschis contul beneficiarul).
CF.8.	Obligatorie	În cazul eliberării plăților pe cont/card, informație privind contul IBAN/numărul cardului va fi obținută fie de la PP unde beneficiarul își are deschis contul/cardul, fie din serviciul MPass unde beneficiarul plății și-a setat informația dată.
CF.9.	Obligatorie	Serviciul MPay după ce va înregistra confirmarea eliberării plății (oferite de PP) va transmite acest statut de plată eliberată în RCP. La rândul său modulul informatic va transmite către distribuitorii de plăți (ex. CNAS), statutul de plată eliberată, data plății și prestatorul de servicii de plată ce a eliberat plata la cetățean.
CF.10.	Obligatorie	RCP va permite eliberarea mijloacelor bănești în limita disponibilității acestora în contul personal al Beneficiarului prestației sociale. Astfel, la eliberarea plăților de către prestatorii de servicii de plată prin MPay, se va verifica dacă soldul contului IBAN deține suficiente fonduri pentru compensarea eliberării. După eliberarea sumei către cetățean, se va rezerva această sumă pentru a fi debitată ulterior în scopul compensării.
CF.11.	Obligatorie	Modulul informatic va ține evidența plăților eliberate după un clasificator unic al tipurilor de plăți. Ca exemplu se anexează tipurile de prestații sociale, însă modulul nu se va limita doar la acestea ci va permite și alte tipuri.
CF.12.	Obligatorie	RCP va permite integrarea cu MCabinet pentru preluarea informației privind disponibilitățile financiare pentru fiecare IDNP. Accesul în MCabinet se va realiza cu ajutorul semnăturii electronice prin serviciul MPass (nu este în scopul acestei sarcini).
CF.13.	Obligatorie	Modulul va permite notificări de sistem referitor la diverse evenimente cum ar fi (alerte privind insuficiențe de fonduri pentru eliberarea plăților, pentru debitarea sumelor de

		compensare, alerte de încărcări de date (ex. ale CNAS) inconsistente etc.). Atât administratorul de sistem cât și Operatorul operațiuni va putea monitoriza și investiga erorile sau deficiențele depistate de funcționare ale modului informatic. Astfel, utilizatorii dați vor putea accesa atât rapoarte prestabilite cât și logurile în interfața de utilizator.
CF.14.	Obligatorie	Modulul informatic prevede dezvoltarea interfețelor tehnice pentru accesare de către consola de administrare și consola de operațiuni a MPay (back-office). Astfel, operațiunile necesare pentru monitorizare și raportare care nu se vor găsi în MPay vor fi preluate în consola de operațiuni ale MPay (sgpe.gov.md) din RCP, divizarea acestora urmând a fi stabilită în procesul de dezvoltare.
CF.15.	Opțională	CNAS va putea accesa prin interfețe tehnice informația detaliată privind plățile eliberate cetățenilor pentru a-și asigura necesitățile de raportare și monitorizare.

7.1.2. Cerințe ale sistemului față de integrări și interpelări de sistem

ID	Obligativitate	Cerință
CF.16. 1	Obligatorie	În cadrul integrărilor, Prestatorul va implementa următoarele metode noi în API-urile existente sau API-uri noi: Interpelare 1: Solicitare informație plata Parametru de intrare: IDNP* Parametru de ieșire: IDNP, tip prestație**, reason (ex.luna pensiei), sold Interpelare 2: Confirmare eliberare plata Parametru de intrare: IDNP*, tip prestație, suma Parametru de ieșire: IDNP, ID_tranzactie, ID_linie, yes/no, tip prestație, suma, reason Interpelare 3: Anulare tranzacție Parametru de intrare: [ID_Tranzactie]* Bank_ID Parametru de ieșire: [ID_linie, yes/no, reason]* Interpelare 4: Asociere persoana la banca Parametru de intrare: IDNP, Tip_prestație, IBAN, Bank_ID Parametru de ieșire: OK, Not OK Interpelare 5: Obținere lista persoane cu eliberare la cont Parametru de intrare: Bank_ID Parametru de ieșire: [IDNP. Tip_prestație, sold, IBAN] Interpelarea 6: Dezasocierea persoanei cu Banca Parametru de intrare: IDNP, Tip_prestație, Bank.id Parametru de ieșire: Ok - daca pers nu este asociata, Not OK - eroare tehnica. Interpelarea 7: Furnizare date în RCP

		Parametru de intrare: [IDNP, suma, Tip_prestație, reason, uid_oper_extern (unic pe batch), ID_platitor]* Parametru de ieșire: [uid_oper_extern]* Interpelarea 8: Anulare date în RCP Parametru de intrare: [uid_oper_extern, ID_platitor]* Parametru de ieșire: [uid_oper_extern, eroare]* Interpelarea 9: Confirmare eliberare plata Parametru de intrare: uid_oper_extern, suma, tip_actiune (eliberare, restituire, anulare) Parametru de ieșire: OK, Not OK - eroare Interpelarea 10: Verificare sold cont Parametru de intrare: ID_Cont beneficiar (din RCP) Parametru de ieșire: suma (sold) Interpelarea 11: Confirmare debitări SAPI Parametru de intrare: ID_Cont, suma, Nr. pachet Parametru de ieșire: OK, Not OK - eroare Interpelare 12: Verificare limită sold cont trezoreria Parametru de intrare: IBAN Parametru de ieșire: Sold (zero sau mai mare ca zero). Notă*: Circa 3000 pensionari nu dețin IDNP. Pentru ei se poate de aplicat ca identificator numărul dosarului de pensii (numeric – 9). Notă**: Lista tipurile de prestații sociale se prezintă în anexă.
--	--	---

7.1.3. Cerințe față de rapoarte

ID	Obligativitate	Cerință
CF.17. 1	Obligatorie	În consola de raportare și operațiuni (sgpe.gov.md) se va implementa un compartiment de rapoarte (consumând date și din RCP) pentru plățile către cetățeni cu următoarele cerințe generale: - Toate rapoartele trebuie să ofere posibilitatea de descărcat în EXCEL sau CSV. - Toate rapoartele trebuie să ofere posibilitatea de a selecta după dată, prestator de serviciu și prestator de plată care să fie posibil de selectat multiplu. - Să fie generate automatizat acte lunare cu fiecare prestator de servicii de plată pentru facturarea numărului de plăți eliberate (cu calcularea comisioanelor automat). - Să fie generate automatizat acte lunare cu fiecare prestator de servicii cu plată pentru facturarea numărului de plăți încasate (cu calcularea comisioanelor automat). - Căutarea plăților după anumite identificatori cheie (IDNP, nume, prenume, ID-uri, IBAN etc).

		- Posibilitatea de generare a rapoartelor cu aplicarea filtrelor privind rulaje de plăți eliberate, debitărilor pentru compensarea plăților eliberate, debitări respinse, comisioanele calculate etc.
CF.18.	Obligatorie	Accesul la modulul de rapoarte se va realiza conform rolurilor atribuite prin intermediul serviciului MPass.

7.2. Cerințe tehnice

Acest capitol stabilește cerințele de tehnice privind serviciile de dezvoltare. Prestarea serviciilor de dezvoltare trebuie să corespundă cerințelor stabilite mai jos.

7.2.1. Cerințe față de stiva tehnologică

Stiva tehnologică	Soluția va fi dezvoltată utilizând ultimele versiuni ale următoarelor stive tehnologice: • Limbajul de programare este C#. • ASP.NET. • RDBMS este Server SQL.
--------------------------	--

7.2.2. Cerințe față de documentație

Documente destinate utilizatorului (optional)	Prestatorul va elabora și prezenta următoarele documente pentru utilizatorii finali: 1. Manualele utilizatorului descărcabile în formatul PDF pentru prestatorul de servicii, administratorul sistemului etc. Toată documentația destinată utilizatorului final va fi în limba română.
Documentația tehnică (Optional)	Prestatorul va elabora și prezenta următoarele documente tehnice: 2. Documentația pentru arhitectura sistemului (inclusiv descrierea modelelor în limbaj UML, cu un nivel suficient de detaliere a arhitecturii sistemului, bazei de date) 3. Strategia testării 4. Codul sursă compilabil și documentat pentru aplicațiile, componentele și testele unitare dezvoltate în cadrul proiectului 5. Manualul de instalare și configurare a sistemului (inclusiv compilarea codurilor, instalarea sistemului, cerințe față de hardware și software, descrierea și configurarea platformei, copie de rezervă și proceduri de recuperare din dezastru)
Documentația API	Prestatorul va elabora și prezenta: 1. Actualizări la Ghidul de integrare pentru fiecare API 2. Exemplele de integrare în .NET 3. Descrierea umană și prelucrabilă automat într-un limbaj standard (e.g. WSDL sau Swagger).

7.2.3. Cerințe față de instruire

Sesiuni de instruire (optional)	Prestatorul va realiza sesiuni de instruire pentru grupuri țintă cum sunt administratorii sistemului și alți utilizatori interni, prestatorii de servicii de plată, distribuitori de plăți (ex. CNAS), manageri produs.
Materiale de instruire (Optional)	Documentele de instruire – manualele de utilizare pentru administratorii sistemului și alți utilizatori interni, prestatorii de servicii de plată, distribuitori de plăți (ex. CNAS). Conținutul/ materialele de instruire vor fi prezentate în română.

7.2.4. Drepturi

Licența software perpetuă	Prestatorul acordă Clientului dreptul de gestionare și exploatare a soluției cu toate componentele software incluse fără vreo limitare de timp, locație și funcționalitatea oferită.
Dreptul de redistribuire	Prestatorul va acorda Clientului dreptul de redistribuire a soluției. Deși Clientul nu intenționează să redistribuie soluția pe o scară largă, acesta totuși prevede necesitatea transferului soluției software către altă agenție de stat, de exemplu în cazul unei eventuale reorganizări. De asemenea, Clientul ar putea să aibă posibilitatea să re-amplaseze întreaga platformă e-Guvern.
Drepturi depline asupra datelor	Clientul păstrează drepturile depline asupra datelor create cu ajutorul acestei soluții.
Formatul open data	Soluția păstrează datele în format deschis sau include mecanisme de extragere a datelor din sistem în format deschis, permițând astfel transferul/migrarea datelor într-un alt sistem.

7.2.5. Cerințe față de arhitectură

Standarde deschise	Arhitectura soluției va fi bazată pe standarde deschise relevante. Arhitectura soluției nu va utiliza standarde de proprietate.
Arhitectura orientată pe servicii	Soluția va fi bazată pe Arhitectura orientată pe servicii.
Mediul de hosting	Soluția nu va include componente hardware și la finalizare va fi implementată în mediul guvernamental cloud (MCloud).
Site-uri multiple	Arhitectura soluției va asigura un grad înalt de disponibilitate la implementarea noilor versiuni și posibilitatea rulării simultan a câtorva site-uri.
Compatibilitatea browser-ului	Sistemul va fi compatibil cu ultimele două versiuni majore (care vor fi luate în considerare în momentul acceptării sistemului) ale browser-urilor web Chrome, Safari, FireFox și Edge.
Model de date detaliat	Modelul de date detaliat al sistemului va fi descris în totalitate într-o schemă de date electronice de exemplu cu utilizarea limbajului DDL pentru bazele de date relaționale. Prestatorul va coordona în prealabil formatul detaliat al schemei modelului de date cu Clientul.

7.2.6. Cerințe față de integrare

Integrarea serviciilor pe platforma guvernamentală (Optional)	MPass va fi utilizat dacă este cazul, pentru autentificarea utilizatorilor și pentru consumarea informației despre conturile bancare ale beneficiarilor prestațiilor sociale. MLog va fi utilizat inclusiv în calitate de: - o jurnalizarea acțiunilor/evenimentelor de business; - o extragerea statisticilor de utilizare a serviciilor. Acestea vor fi definite la etapa de analiză și proiectare și trebuie să fie configurabile. MNotify va fi utilizat pentru notificarea utilizatorilor despre evenimente generate de sistem (ex. inițiere/reziliere acorduri, recepționare/schimbare statut Acte PA); MCabinet va fi utilizat pentru vizualizarea soldului prestațiilor sociale de către fiecare cetățean.
--	---

	În perioada de dezvoltare, se pot identifica și alte integrări cu sisteme terțe.
--	--

7.2.7. Cerințe față de performanța sistemului

Procesarea asincronă	Sistemul va utiliza procesarea asincronă pentru generarea intrărilor-ieșirilor ori de câte ori este posibil.
Utilizatori concurenți	Sarcina și performanța standard a sistemului va fi garantată pentru 1000 utilizatori umani concurenți.
Timpul de reacție	Timpul de reacție pentru funcțiile sistemului va fi de până la 3 (trei) secunde. Prestatorul va enumera excepțiile, dacă este cazul, și le va discuta/conveni cu Clientul la etapa de analiză și proiectare.
Principalii indicatori de performanță	Sistemul va măsura și va expune principalii indicatori de performanță. Prestatorul va propune lista indicatorilor și îi va discuta/conveni cu Clientul. Prestatorul va executa teste de performanță a sistemului conform planului de testare a performanței agreeat cu <i>Clientul</i> .

7.2.8. Cerințe față de interfața utilizatorului (UI)

Interfață multilingvă	Sistemul va susține interfața utilizatorului multilingvă, prin formate specifice tipului de date (de ex. data, ora, intervale de timp, valuta, etc.). Interfața front-end a sistemului va fi livrată cu cel puțin interfața în română și engleză.
Accesibilitatea interfeței utilizatorului	Interfața utilizatorului va fi în conformitate cu cel puțin Nivelul A din Ghidul privind accesibilitatea conținutului web 2.0. https://www.w3.org/TR/WCAG20/
Design receptiv/adaptiv	Interfața utilizatorului automat se va adapta la diferite rezoluții de afișare. Lățimea minimă a zonei de afișare este 480px.
Suport Clienți	Toate paginile vor include contactele de asistență pentru clienți.
URL-uri prietenoase	Sistemul va utiliza URL-uri care sunt ușor de utilizat pentru accesarea paginilor acestuia.

7.2.9. Cerințe față de mentenanța sistemului

Jurnalele de sistem	Sistemul va înregistra acțiunile și evenimentele într-o manieră structurată. Jurnalizarea va fi configurabilă și bazată pe un cadru de jurnalizare extensibil (de ex. log4net, nlog, etc.). Cadrul de jurnalizare va sprijini minimal formatul JSON și următoarele ținte: consolă, fișiere de rulare, UDP și HTTP POST.
Nivelele de jurnal și înregistrările din jurnalul evenimentelor	Sistemul va diferenția evenimentele și acțiunile pe care le înregistrează după cel puțin următoarele nivele: Critic, Eroare, Avertizare, Info, Depănare. Evenimentele de la nivelul Critic și Eroare vor fi înregistrate doar pentru eroarea nerecuperabilă care necesită intervenția umană. Înregistrările din jurnalul evenimentelor vor include cel puțin: tipul evenimentului timestamp-ul (marca temporală) când evenimentul a avut loc nivelul evenimentului componenta de sistem care a generat evenimentul utilizatorul/agentul utilizatorului, IP care a declanșat evenimentul identificatorul obiectului informațional afectat detalii textuale despre evenimentul produs
Codul sursă	Prestatorul va furniza codul sursă pentru componentele sistemului care nu sunt disponibile ca produse comerciale autonome de la părți terțe.

	Codul sursă va utiliza managerii de pachete pentru dependențele de bibliotecile terțe.
Implementarea sistemului	Prestatorul va aplica procedura de implementare și instrumentele necesare. Procedura de implementare va acoperi toate condițiile înainte de a iniția instalarea sistemului. Implementarea va fi automatizată și va include inițializarea bazei de date.

7.2.10. Cerințe de securitate

Arhitectură securizată	Sistemul va avea un design securizat și se va conforma cu toate cerințele specificate în HG 201 din 28.03.2017 (http://lex.justice.md/md/369772/). Prestatorul va prezenta documentația care descrie designul și dovezile confirmative privind securizarea acestuia. Prestatorul va coordona cu Cumpărătorul formatul documentației, documentelor confirmative și lista cerințelor cu care urmează să se conformeze.
Aplicarea principiului privilegiilor minime	Componentele sistemului se vor baza pe principiul privilegiilor minime și vor rula în regim de privilegii limitate în cadrul modelului drepturilor SO. Documentația va evidenția nivelul necesar de privilegiu pentru fiecare componentă a sistemului și motivele care fac necesară utilizarea nivelului de acces propus.
Secrete și adrese	Secrete (parole, cheile și certificatele private, șirurile de conexiune) și adresele serviciilor externe vor fi delimitate clar în documentația de confirmare și ușor modificabile prin scripturi automatizate.
Canale de comunicare securizate	Toată comunicarea sistemului cu sistemele sau utilizatorii externi va avea loc prin canale de comunicare criptate.
Autentificare prin nume utilizator/parolă	Sistemul va funcționa în baza autentificării prin MPass. Alte forme de autentificare a utilizatorilor nu vor fi utilizate.
Minimizarea stocării informațiilor cu caracter personal	Sistemul va minimiza volumul informațiilor identificabile personal care sunt stocate. De exemplu, nu este necesară stocarea numelui și prenumelui utilizatorului, deoarece acestea sunt indicate după autentificarea prin MPass. Sistemul va fi în conformitate cu cerințele de procesare a datelor cu caracter personal specificate în HG 1123 din 14.12.2010 (http://lex.justice.md/md/337094/) Prestatorul va coordona cu Cumpărătorul lista cerințelor cu care urmează să se conformeze.
Securitate împotriva Top 10 vulnerabilități OWASP	Sistemul va include controale de securitate pentru toate componentele sale pentru cel puțin Top 10 vulnerabilități OWASP https://www.owasp.org/index.php/Category:OWASP_Top_Ten_Project
API-ul health-check (de verificare)	Sistemul va expune pregătirea și API-ul health-check prin solicitări HTTP GET. Health-checkul va verifica starea a cât mai multor componente ale sistemului posibile. În cazul identificării unei erori, va fi trimis un mesaj de eroare lizibil pentru om.
Managementul rolurilor utilizatorilor	Utilizatorii și rolurile lor vor fi gestionate în MPass. Sistemul va restabili rolurile utilizatorilor din MPass.

Expirarea sesiunii	Sistemul va include un mecanism de expirare a sesiunilor care îi va cere utilizatorului să se autentifice din nou după o anumită perioadă în care a fost inactiv. Perioada de inactivitate va fi configurabilă, iar cea implicită este de 15 minute.
Validarea intrărilor	Toate datele de intrare vor fi validate atât de client, cât și de server.
Conținutul utilizatorului	Conținutul utilizatorului poate fi captat doar în format text. Sistemul va interzice înserarea caracterelor speciale utilizate pentru formatare și marcarea conținutului web special. Toate caracterele UNICODE vor putea fi inserate/vizualizate pe componentele sistemelor.
Încercări de acces neautorizat	Când sistemul înregistrează încercări de accesare neautorizate, acesta va: • atribui acestei încercări cel puțin nivelul EROARE • transmite utilizatorilor un mesaj de avertizare că accesul nu este autorizat și abuzul va fi investigat
Integritatea datelor	Prestatorul va asigura integritatea datelor prin oferirea unei soluții adecvate pentru prevenirea activităților interne neautorizate (de ex. ștergerea înregistrărilor de autorizații direct din baza de date).

7.2.11. Asistență și garanție

Asistență	Prestatorul va oferi Clientului asistența tehnică necesară în perioada de garanție de 1 luna după livrare.
Garanție	În perioada de garanție Prestatorul va • elimina toate defectele raportate de Client; • va soluționa toate incidentele raportate de Client în conformitate cu SLA convenite. Notă: Timpul de răspuns și soluționare nu va depăși 60 minute în cazul erorilor non-critice și 15 minute în cazul erorilor critice. Incidentele vor fi soluționate în termen de 2 zile lucrătoare pentru erorile non-critice și de 4 zile lucrătoare pentru erorile critice începând cu momentul escaladării. În cazul erorilor critice la fiecare ora va fi furnizat un raport de progres.

7.2.12. Confidențialitate

Confidențialitate	În sensul prevederilor prezentului caiet de sarcini, sunt operate date: a) cu caracter personal; b) ce constituie secret fiscal; c) ce constituie secret bancar. În cadrul prestării serviciilor de dezvoltare cât și după expirarea obligațiilor de prestare a serviciilor, Prestatorul va asigura confidențialitatea datelor indicate mai sus și nu va divulga aceste date terțelor părți, dacă va avea acces la astfel de date. Prestatorul poate dezvălui informații sau poate pune la dispoziție date ori documente rezultate din executarea contractului sus-enunțat numai persoanelor implicate în executarea clauzelor contractului de prestare a serviciilor. Întru executarea contractului de prestare a serviciilor conform prezentului caiet de sarcini, nu se planifică acordarea accesului la datele sus-menționate pentru Prestator.
--------------------------	---

7.2.13. Managementul schimbărilor

Managementul schimbărilor	În procesul de dezvoltare a sistemului informatic, Prestatorul urmează să efectueze și un șir de dezvoltări precum și modificări la nivelul componentelor aferente Serviciului MPay Back-Office (componente de sistem și soft aplicativ). Toate dezvoltările și modificările efectuate de Prestator vor fi implementate conform unui proces agreat în comun pentru managementul schimbărilor. Modificările ce pot avea impact semnificativ asupra parametrilor de calitate vor fi autorizate de AGE. Elemente obligatorii ale procesului de modificare, de acest tip, vor fi: • Testarea în mediul de testare; • Planul de implementare a modificării; • Planul de roll-back; • Revizuirea post-implementare.
----------------------------------	--

Anexă

Tipurile de prestații sociale

Nr	Denumirea prestației sociale
1	Pensii, alocații sociale de stat, plăți capitalizate, indemnizații de dizabilitate, ajutorul de deces
2	Suport financiar de stat
3	Suport unic
4	Indemnizația unică la naștere și lunară pentru îngrijirea copilului până la vârsta de 1,5/2 ani
5	Indemnizația lunară de suport pentru creșterea până la vârsta de 3 ani a copiilor gemeni sau mai mulți copii
6	Indemnizația lunară pentru îngrijirea copilului până la vârsta de 3 ani
7	Compensația bănească lunară în schimbul asigurării cu produse alimentare și suplimente alimentare
8	Alocația lunară de stat
9	Alocația de stat pentru merite deosebite față de stat
10	Alocații nominale de stat beneficiarilor structurilor de forță
11	Compensații și ajutoare materiale unice participanților la lichidarea avariei de la Cernobîl
12	Compensații invalizilor de război în locul biletelor de tratament sanatorial gratuite
13	Compensații și bilete de tratament veteranilor structurilor de forță
14	Indemnizația de maternitate
15	Indemnizația viageră sportivilor de performanță
16	Ajutorul social
17	Ajutorul pentru perioada rece a anului
18	Indemnizația paternală
19	Ajutorul de șomaj
20	Indemnizații pentru incapacitatea temporară de muncă
21	Compensații bănești și biletelor de tratament persoanelor care au avut de suferit în urma avariei de la C.A.E Cernobîl

Anexa nr. 2
la Contractul nr. 3009-198
din „10” decembrie 2019

Specificația de preț

Cod CPV	Denumirea serviciilor	Unitate a de măsură	Cantitatea	Preț total fără TVA, lei MD	Preț total cu TVA, lei MD	Termenul de prestare	Clasificație bugetară (IBAN)
1	2	3	4	5	6	9	10
	Servicii de dezvoltare pentru Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice MPay (Back-Office) „Modulul de plăți de la Guvern către Cetățeni”						
72212 211-1	Lot nr. 1: Servicii de dezvoltare pentru Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice MPay (Back-Office) „Modulul de plăți de la Guvern către Cetățeni”	-	-	200.000,00	240.000,00	Termen de 2 luni din data semnării contractului, cu o luna de garantie	MD53TRP CCC51843 0A01113A A
	TOTAL			200.000,00	240.000,00		

Semnăturile părților

Prestatorul	Beneficiar/autoritatea contractantă
Semnătura electronică	Semnătura electronică

Anexa nr. 3
la Contractul nr. 3009-198
din „10” decembrie 2019

APROB

Diana Zaharia
Şefa Direcţiei management instituţional
a IP ”Agenţia de Guvernare Electronică”

Model de act de predare-primire a serviciilor prestate

" ____ " _____ 2019

mun. Chişinău

Actul este perfectat în baza **Contractului nr. 3009-198 din 10 decembrie 2019**, încheiat **“QSYSTEMS” SRL (Prestator)** şi **Instituţia publică „Agenţia de Guvernare Electronică” (Beneficiar)**.

Prin prezentul act, **“QSYSTEMS” SRL** a predat şi **Instituţia Publică „Agenţia de Guvernare Electronică”** a primit, următoarele servicii:

Cod CPV	Denumirea serviciilor	Unitate a de măsură	Cantitatea	Preţ total fără TVA, lei MD	Preţ total cu TVA, lei MD	Termenul de prestare	Clasificaţie bugetară (IBAN)
1	2	3	4	5	6	9	10
	Servicii de dezvoltare pentru Serviciul Guvernamental de Plăţi Electronice MPay (Back-Office) „Modulul de plăţi de la Guvern către Cetăţeni”						
7221 2211 -1	Lot nr. 1: Servicii de dezvoltare pentru Serviciul Guvernamental de Plăţi Electronice MPay (Back-Office) „Modulul de plăţi de la Guvern către Cetăţeni”	-	-			Termen de 2 luni din data semnării contractului, cu o luna de garantie	MD53TRP CCC51843 0A01113A A
	TOTAL						

Prezentul act este perfectat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

A predat serviciile:

“QSYSTEMS” SRL, Prestator

A primit serviciile

Dumitru Postu, Beneficiar
Manager de proiect