



Republic of Moldova, Chisinau, MD-2012, 134, Ștefan cel Mare și Sfânt Ave.
Phone: +373 22 820 026, email: office@egov.md, web: <http://www.egov.md>

ORDIN

Nr. 3005 – 41 din 24 mai 2022

Cu privire la aprobarea contractelor-tip privind prestarea serviciilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice prin intermediul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) și Termenilor și condițiilor de utilizare a serviciului MDelivery

În temeiul pct.29 subpct.9¹) din Statutul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.760/2010, și pct.8 subpct.5) și pct.9 subpct.8) și subpct.11) din Regulamentul privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.180/2022,

Directorul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” **emite următorul ordin:**

1. Se aprobă:

1) Contractul-tip privind prestarea serviciilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice de către furnizorii de servicii poștale prin intermediul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery), *conform anexei nr. 1;*

2) Contractul-tip privind prestarea serviciilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice prin intermediul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery), *conform anexei nr. 2;*

3) Termeni și condiții de utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery), *conform anexei nr. 3.*

2. Contractele-tip aprobate prin prezentul ordin se aplică pentru stabilirea relațiilor contractuale între Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”, furnizorii de servicii poștale și prestatorii de servicii publice (în calitate de expeditori).

3. Direcția platforme digitale asigură negocierea și semnarea contractelor în baza contractelor-tip aprobate prin prezentul ordin.

4. Spectrul de servicii și clauzele contractuale ce se referă la aspectele condiționate de capacitatea tehnică a furnizorilor de servicii poștale și prestatorilor de servicii publice (în calitate de expeditori) se stabilesc pe bază de negocieri.

5. Prezentul ordin se aduce la cunoștința angajaților și consultantților prin expediere la adresa corporativă team@egov.md, se plasează pe portalul intern „SharePoint” (<https://eguv.sharepoint.com/administrativ/>) și pe pagina web oficială a Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, la compartimentul „Legislație” (<https://egov.md/ro/legislation/ordine-age>).

6. Termeni și condiții de utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) se plasează pe pagina web oficială a serviciului (<https://mdelivery.gov.md>).

7. Prezentul ordin intră în vigoare din data semnării.

8. Controlul asupra executării prezentului îl voi exercita personal.

Director

Olga TUMURUC

CONTRACT-TIP
privind prestarea serviciilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice
de către furnizorii de servicii poștale
prin intermediul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery)

nr. _____

mun. Chișinău _____

I. PĂRȚILE CONTRACTULUI

1. **Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”** (în continuare – **Posesor al serviciului MDelivery**) cu sediul pe adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 134, reprezentat de către **Olga TUMURUC**, în calitate de Director, care acționează în baza Statutului, și _____ (în continuare – **Prestator**) (furnizor de servicii poștale), cu sediul pe adresa: _____, reprezentată de către _____, în calitate de Administrator, care acționează în baza Statutului, ambele numite în continuare împreună Părți, iar separat Parte,

având în vedere prevederile pct. 8 subpct. (5) din Regulamentul privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental livrare (MDelivery), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.180/2022, au convenit asupra celor ce urmează.

II. OBIECTUL CONTRACTULUI

2. Obiectul prezentului Contract este prestarea de către **Prestator** a serviciilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice (conform anexei nr. 2 la prezentul Contract) cu utilizarea serviciului MDelivery (*în continuare – servicii*), după cum este stabilit în Regulile pentru prestarea serviciilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice (*în continuare -Reguli*) din anexa nr. 1 la prezentul Contract.

3. Noțiunile utilizate în Contract și anexele la acesta au semnificațiile prevăzute în Hotărârea Guvernului nr.152/2021 cu privire la aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) și Hotărârea Guvernului nr.180/2022 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery).

III. DURATA CONTRACTULUI

4. Contractul intră în vigoare la data aplicării ultimei semnături electronice și este încheiat pe o perioadă de 12 de luni.

5. În cazul în care nici una dintre Părți nu notifică în prealabil cu cel puțin 30 de zile, celeilalte Părți, intenția de a înceta Contractul la data expirării perioadei indicate în pct. 4 din Contract sau la data expirării unei perioade pentru care s-a prelungit Contractul, acesta se prelungește tacit pe perioade succesive, egale cu perioada indicată în pct. 4 din Contract.

IV. PRESTAREA ȘI ACCEPTAREA SERVICIILOR

6. Modul de prestare a serviciilor ce constituie obiectul prezentului Contract, inclusiv nivelul serviciilor, regulile de interacțiune între Părți și de prestare și utilizare a serviciilor, este stabilit în Regulile din anexa nr. 1 la prezentul Contract.

7. În scopul prestării și utilizării serviciilor, Prestatorul și Posesorul serviciului MDelivery vor interacționa exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Procedura de desemnare a persoanelor responsabile este stabilită în Regulile din anexa nr. 1 la prezentul Contract.

8. Prestarea serviciilor în sensul prezentului Contract pe segmentul de responsabilitate a Prestatorului se consideră efectuate după transmiterea informațiilor despre confirmarea livrării în cadrul serviciului MDelivery.

V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

9. În scopul realizării prevederilor Contractului, **Prestatorul** are următoarele drepturi:

- a) să utilizeze informația disponibilă în cadrul serviciului MDelivery în scopul executării obligațiilor sale conform prezentului Contract;
- b) să desfășoare acțiuni de promovare a serviciilor și produselor sale cu referință la obiectul prezentului Contract;
- c) să contracteze servicii de asigurare pentru riscurile, care îi revin conform modelului operațional agreed între Părți;
- d) să solicite ambalarea corespunzătoare a rezultatelor prestării serviciilor publice (conform anexei nr. 2 la prezentul Contract);
- e) să solicite anularea livrării din cauza imposibilității executării obligației de livrare, în condițiile prevăzute de prezentul contract;
- f) să primească plata pentru serviciile de livrare prin intermediul serviciului MDelivery, achitate de către destinatari și transferate prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay).

10. În scopul realizării prevederilor Contractului, **Prestatorul** are următoarele obligații:

- a) să ofere Posesorului serviciului MDelivery informația și documentația tehnică necesară în scopul conectării și accesării serviciului MDelivery sau să asigure integrarea cu serviciul MDelivery;
- b) să presteze serviciile în strictă conformitate cu prevederile Contractului și Regulile din anexa nr. 1 la prezentul Contract;
- c) să livreze în modul stabilit de prezentul Contract și legislația în vigoare, prin intermediul serviciului MDelivery de la expeditori către destinatari, a rezultatelor prestării serviciilor publice solicitate și achitate;
- d) să confirme automatizat Posesorului serviciului MDelivery, faptul preluării de la expeditor și livrării către destinatar a rezultatelor prestării serviciilor publice
- e) să prezinte Posesorului serviciului MDelivery la solicitare, confirmările de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice, în termen de 18 luni din data depunerii în circuitul poștal.
- h) să anunțe imediat Posesorul serviciului MDelivery despre orice disfuncționalitate sau vulnerabilitate a serviciului MDelivery sesizată;
- i) să acceseze serviciul MDelivery exclusiv în scopul îndeplinirii obligațiilor sale conform prezentului Contract;
- j) să conlucreze cu Posesorul serviciului MDelivery și să pună la dispoziția acestuia sau a persoanelor desemnate de aceasta informația necesară soluționării divergențelor apărute în legătură cu executarea prezentului Contract;
- k) să asigure integritatea informației despre livrări, pe segmentul său de responsabilitate;
- l) să nu utilizeze serviciul MDelivery în operațiuni frauduloase, de spălare a banilor și finanțare a terorismului.

11. **Posesorul serviciului MDelivery** are următoarele drepturi:

- a) să desfășoare acțiuni de promovare a serviciului MDelivery la livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice;
- b) să stabilească regulile tehnice de conectare și accesare a serviciului MDelivery;
- c) să implice terțe părți la executarea obligațiilor sale conform prezentului Contract;
- d) să ofere accesul concomitent în condiții de concurență loială la serviciul MDelivery și altor furnizori de servicii poștale;
- e) să inițieze rezoluțiunea prezentului Contract și/sau să suspende accesul Prestatorului (**furnizorul de servicii poștale**) la serviciul MDelivery cu informarea prealabilă, a Prestatorului, în cazul în care acesta nu-și onorează obligațiile conform prezentului Contract, inclusiv înregistrează restanțe la livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice fără indicarea motivelor obiective de întârzierea livrării și termenul de reluare a livrării;

f) să suspende activitatea serviciului MDelivery în cazul unei situații excepționale stabilite în conformitate cu actele normative în domeniu, în cazul unor incidente la scară sau în cazul existenței riscurilor semnificative de securitate pentru resursele informaționale de importanță publică;

g) să contracteze servicii de asigurare pentru riscurile care îi revin conform modelului operațional agreat între Părți.

12. **Posesorul serviciului MDelivery** are următoarele obligații:

a) să asigure operarea serviciului MDelivery conform Regulilor din anexa nr. 1 la prezentul Contract;

b) să ofere Prestatorului informația și documentația tehnică necesară în scopul conectării și accesării serviciului MDelivery sau să asigure integrarea cu sistemul informațional al Prestatorului;

c) să colaboreze cu Prestatorul și să pună la dispoziția acestuia informația necesară soluționării divergențelor apărute în legătură cu executarea prezentului Contract;

d) să informeze Prestatorul despre suspendarea activității serviciului MDelivery;

e) să asigure veridicitatea, integritatea, confidențialitatea și securitatea informației despre livrări, pe segmentul său de responsabilitate;

f) să asigure asistența necesară conectării la serviciul MDelivery conform regulilor tehnice stabilite;

g) să informeze în prealabil destinatarii livrării despre cuantumul costurilor de livrare stabilite de către Prestator.

VI. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI

13. Fiecare Parte își asumă obligația de a păstra confidențialitatea informației și de a nu divulga unei terțe persoane, pe toată durata prezentului Contract informațiile obținute în legătură cu și în urma executării obligațiilor asumate.

14. Părțile se obligă să asigure protecția informației, inclusiv a datelor cu caracter personal, conform prevederilor legislației în vigoare și conform celor mai bune practici în domeniu.

15. Informația, documentația și rezultatele ce poartă caracter confidențial pot fi consultate doar de persoanele cu drept de acces la aceste informații, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.

16. În cazuri particulare, în scopul derulării prezentului Contract, Părțile pot conveni de comun acord privitor la oferirea informației reprezentanților autorităților publice, precum și altor organizații implicate în realizarea Contractului.

17. Părțile sunt în drept să utilizeze faptul încheierii prezentului Contract în scopuri de publicitate și marketing.

VII. JUSTIFICAREA NEEEXECUTĂRII DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT

18. Neexecutarea obligațiilor asumate în baza prezentului Contract, se justifică numai în cazul intervenirii unui impediment semnificativ în afara controlului Părților, care nu poate fi în mod rezonabil evitat sau depășit, sau consecințele cărora nu pot fi în mod rezonabil evitate sau depășite.

19. În cazul în care impedimentul justificator este temporar, neexecutarea este justificată doar pe durata existenței impedimentului.

20. Partea care se confruntă cu un impediment care justifică neexecutarea, are obligația de a notifica cealaltă parte despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa în termen de cel mult 5 (cinci) zile de la apariția acestuia.

21. Impedimentul justificator nu exonerează Părțile de plata despăgubirilor dacă impedimentul justificator a apărut după neexecutarea obligației, cu excepția cazului când Partea respectivă nu ar fi putut, oricum, din cauza impedimentului, să beneficieze de executarea obligației.

VIII. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR

22. Părțile poartă răspundere în conformitate cu legislația Republicii Moldova pentru neexecutarea, executarea necorespunzătoare sau cu întârziere a obligațiilor stabilite prin prevederile prezentului Contract.

23. Părțile răspund pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a prevederilor Contractului, în cazul în care executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a sistemelor Părților sau a unei componente a acestora, cu condiția că disfuncționalitatea în cauză nu este rezultatul unor disfuncții în sistemele informatice sau de comunicații ale terților, care nu se află sub controlul Părților.

24. Părțile poartă răspundere pentru nerespectarea obligațiilor sale prevăzute în prezentul Contract și vor repara prejudiciile probate cauzate ca urmare a nerespectării acestor obligații.

25. Prestatorul este responsabil de accesarea și utilizarea informației obținute de la serviciul MDelivery, exclusiv în scopul executării prezentului Contract. În cazul nerespectării acestei obligații, Prestatorul va răspunde în conformitate cu legislația în vigoare și va repara toate prejudiciile probate cauzate.

IX. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

26. Litigiile care decurg din prezentul Contract se soluționează pe cale amiabilă, în conformitate cu Regulile din anexa la prezentul Contract.

27. Procedura prealabilă de soluționare a litigiilor, prin negocieri directe, nu limitează dreptul Părților de a se adresa, ulterior acestei proceduri, instanței judecătorești

X. MODIFICAREA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI

28. Modificările cadrului normativ aplicabil vor servi drept temei de modificare a prevederilor prezentului Contract.

29. Modificarea prevederilor prezentului Contract se efectuează doar cu consimțământul în scris al Părților, perfectate în formă de acorduri adiționale, care constituie părți integrante ale prezentului Contract.

30. Contractul poate înceta în următoarele situații:

- a) prin acordul Părților;
- b) prin rezoluțiune, în cazul în care una dintre Părți nu își execută sau execută necorespunzător obligațiile contractuale;
- c) prin rezoluțiune, în mod unilateral, la inițiativa uneia din Părți, cu notificarea prealabilă, scrisă, a celeilalte Părți cu cel puțin 30 zile înainte de presupusa dată de rezolvire;
- d) în orice alte cazuri prevăzute în Contract sau stabilite de cadrul normativ aplicabil.

31. Încetarea Contractului nu exonerează Părțile de răspundere pentru obligațiile rezultând din Contract până la data încetării sau ca urmare a încetării acestuia.

XI. DISPOZIȚII FINALE

32. Prezentul Contract este întocmit în limba română și este semnat electronic de Părți cu semnătura electronică avansat calificată.

33. Toate anexele, acordurile adiționale și alte acte anexate la Contract reprezintă părți integrante ale Contractului și devin obligatorii odată cu semnarea lor de către reprezentanții autorizați ai Părților.

34. În cazul reorganizării sau schimbării denumirii Părților, funcțiile lor privind executarea prevederilor prezentului Contract vor fi preluate de către respectivii succesori în drepturi.

35. În caz de reorganizare, schimbare a denumirii și a altor date indicate în prezentul Contract, Partea la care s-au făcut astfel de schimbări este obligată să anunțe cealaltă Parte despre acestea, în scris, în decurs de 48 ore de la momentul apariției schimbărilor.

36. În soluționarea chestiunilor care nu sunt reglementate de prezentul Contract, Părțile se vor conduce de prevederile cadrului normativ aplicabil, în special Hotărârea Guvernului

nr.152/2021 cu privire la aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) și Hotărârea Guvernului nr.180/2022 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery).

37. În cazul apariției divergențelor între clauzele prezentului contract și prevederile actelor normative menționate supra, prioritate vor avea prevederile actelor normative.

XIV. ADRESA ȘI DATELE BANCARE ALE PĂRȚILOR

Posesorul serviciului MDelivery

Prestator

I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”

Cod fiscal: 1010600034203

Adresa poștală: bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 134
mun. Chișinău

IBAN: MD53TRPCCC518430A01113AA

Contacte: (022) 820023

_____ *Semnat electronic* _____

_____ *Semnat electronic* _____

Olga TUMURUC, Director

REGULI

pentru prestarea serviciilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice

1. Scopul

Scopul prezentelor Reguli este de a stabili cadrul funcțional de interacțiune dintre Prestator și Posesorul serviciului MDelivery în vederea prestării serviciilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice cu utilizarea serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) (în continuare – serviciul MDelivery).

Serviciul MDelivery este utilizat pentru realizarea procesului de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice admise pentru livrare de la expeditor către destinatar.

Prezentele Reguli sunt anexă la Contractul privind prestarea serviciilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice de către furnizorii de servicii poștale prin intermediul serviciului MDelivery, semnat între Părți, fiind parte integrantă a acestuia, și stabilesc procedurile de interacțiune între Părți, precum și responsabilitățile individuale ale Părților.

Conform Contractului, Părțile sunt obligate să respecte și să aplice prezentele Reguli la prestarea serviciului MDelivery.

2. Desemnarea persoanelor responsabile

Conform prezentului Contract, interacțiunea dintre Prestator și Posesorul serviciului MDelivery în scopul prestării și obținerii serviciilor se face exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate.

Părțile vor desemna una sau mai multe persoane responsabile de relația între aceștia. Părțile se vor informa reciproc prin scrisoare semnată electronic și expediată pe adresa de email sau pe suport de hârtie, despre persoanele responsabile desemnate și vor oferi informația de contact a acestora (numele, prenumele, funcția, numărul de telefon, e-mail), în termen de cel mult 3 zile lucrătoare de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

3. Nivelul agreat de servicii

3.1. Nivelul de disponibilitate

Nivelul minim garantat de disponibilitate al serviciului MDelivery, calculat lunar, este de 99,5%.

Serviciul MDelivery și serviciile Prestatorului se consideră disponibile dacă:

- a) expeditorii pot remite pentru livrare rezultatele prestării serviciilor publice;
- b) destinatarii pot solicita livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice;
- c) Prestatorul poate accesa serviciul MDelivery și utiliza funcționalitatea asigurată de

Posesorul serviciului MDelivery.

Timpul de răspuns la interpelările Părților privind accesarea sistemelor în vederea funcționării serviciului MDelivery nu trebuie să fie mai mare de 5 secunde.

Perioada de disponibilitate pentru activități ce presupun intervenții din partea personalului Posesorului serviciului MDelivery (cum ar fi soluționarea unor incidente etc.) este intervalul 08:00 - 18:00 în zilele lucrătoare (în continuare – orele de lucru).

În cazul în care interpelările spre Prestator referitor la preluarea costurilor și opțiunilor de livrare durează mai mult de 30 secunde sau returnează o eroare, MDelivery nu va afișa costurile și opțiunile de livrare ale Prestatorului.

3.2. Nivelul de accesibilitate

Părțile asigură conexiunea sistemelor prin canale securizate de acces, în vederea funcționării serviciului MDelivery.

Accesarea sistemelor se efectuează cu autentificarea corespunzătoare a entității ce inițiază accesarea.

3.3. Continuitate și restabilire

Posesorul serviciului MDelivery va implementa proceduri de continuitate care să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității serviciului MDelivery în situații de incident, conform cerințelor din tabelul nr. 1.

Tabelul nr. 1

Nr. d/o	Categoria incidentului	Copia de rezervă	Timpu, obiectiv pentru restabilire (TOR)	Momentul în timp pentru restabilire (MTR)
1.	Căderea componentelor hard aferente serviciului MDelivery	Copia de rezervă sincronă pe dispozitiv de stocare, date de rezervă	TOR = 15 minute	MTR = 0 secunde
2.	Coruperea integrității datelor din bazele de date ale serviciului MDelivery	Copii de rezervă incrementale la un interval de 15 minute	TOR = 30 minute	MTR = 15 minute
3.	Alte incidente ce pot afecta disponibilitatea serviciului MDelivery	Copii de rezervă conform punctelor 1 și 2 din prezentul tabel	TOR = 2 ore	MTR = 15 minute
4.	Situații excepționale ce pot afecta disponibilitatea dată centrului ce găzduiește infrastructura hard a serviciului MDelivery	Copii de rezervă depline efectuate zilnic, stocate în afara centrului de bază	TOR = 3 zile	MTR = 24 ore

Prestatorul, la rândul său, va implementa proceduri de continuitate relevante, care să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității sistemelor informaționale integrate cu serviciul MDelivery în situații de incident.

3.4. Lucrări de mentenanță

Pentru menținerea nivelului agreat al serviciului MDelivery și al serviciilor Prestatorului, Părțile pot efectua lucrări de mentenanță. Tipul lucrărilor de mentenanță și angajamentele unei Părți privind notificarea celeilalte Părți, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul nr. 2.

Tabelul nr. 2

Nr. d/o	Tipul lucrărilor de mentenanță	Notificare	Perioada și durata lucrărilor
1.	Lucrări de mentenanță ordinare	Cu 5 zile în prealabil	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore
2.	Lucrări de mentenanță majore	Cu 10 zile în prealabil	Sant efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore
3.	Lucrări de mentenanță urgente	Cu notificarea imediat ce a fost decisă inițierea lor	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore

3.4.1. Clasificarea incidentelor

Incident este considerat orice eveniment neplanificat care a afectat sau ar fi putut afecta disponibilitatea și indicatorii de performanță ai serviciului MDelivery.

Prestatorul și Posesorul serviciului MDelivery vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse, pentru a minimiza impactul acestora asupra serviciului MDelivery. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident vor ține cont de regulile stabilite în prezentul capitol.

Orice incident este clasificat din punctul de vedere al impactului și al urgenței. Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței serviciilor. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Părților.

Prioritatea de readresare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în tabelele nr. 3, nr. 4 și nr. 5.

Tabelul nr. 3

Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

		Impact		
		Înalt	Mediu	Jos
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul nr. 4

Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere
Înaltă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none">- pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;- există activități și operațiuni critice pentru afacerea Părților ce trebuie să fie efectuate imediat;- reacția imediată poate preveni riscurile legale majore și de securitate a informației.
Medie	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none">- pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;- există activități și operațiuni importante pentru activitatea Părților ce trebuie să fie efectuate imediat;- reacția operativă poate preveni riscurile legale moderate și de securitate a informației.
Joasă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none">- pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp;- activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat;- nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

Tabelul nr. 5

Matricea de evaluare a impactului incidentului

IMPACT	Descriere
Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none">- activitățile-cheie ale părților sunt întrerupte;- incidentul este vizibil din exteriorul organizațiilor Părților și afectează utilizatorii externi, reputația și imaginea Părților;

	<ul style="list-style-type: none"> - există riscuri legale și financiare majore pentru Părți; - au avut loc pierderi semnificative de informație critică ale Părților.
Mediu	<p>Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Mediu” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile importante ale Părților sunt întrerupte sau activitățile-cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr ne semnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Părți; - au avut loc pierderi ne semnificative de informație din cadrul serviciului MDelivery.
Jos	<p>Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile interne ne semnificative ale Părților sunt întrerupte sau activitățile importante se desfășoară cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatorii interni ai părților.

3.4.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident este raportat în mod reciproc de persoanelor desemnate ale Părților. În toate cazurile de incident, modalitatea primară de raportare a unui incident este prin email-ul de suport sau apel telefonic către persoanele responsabile desemnate.

O Parte va reacționa la incidentele raportate de cealaltă Parte conform tabelului nr. 6. Regulile se aplică pentru orele de lucru. În afara perioadei garantate, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

Tabelul nr. 6

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Raportare incident
Critică	Timpul de reacție a Părții responsabile de soluționarea incidentului – imediat	80% în maximum 2 ore	Telefon
Înaltă	Timpul de reacție a Părții responsabile de soluționarea incidentului – 5 minute	80% în maximum 4 ore	Telefon E-mail
Medie	Timpul de reacție a Părții responsabile de soluționarea incidentului – 4 ore	80% în maximum 8 ore	Telefon E-mail
Joasă	Timpul de reacție a Părții responsabile de soluționarea incidentului – 24 ore	80% până la începutul următoarei zile de lucru	Telefon E-mail
Neglijabilă	Timpul de reacție a Părții responsabile de soluționarea incidentului – 72 ore	Cel mai bun efort	Telefon E-mail

Părțile vor oferi informații privind progresele făcute în soluționarea incidentului.

Un incident se consideră soluționat atunci când serviciul MDelivery este restabilit, la nivelul prevăzut conform prezentelor Reguli. Cealaltă Parte va fi informată despre acest fapt.

Părțile vor utiliza informația privind incidentele produse în scopul îmbunătățirii calității serviciilor aferente serviciului MDelivery și neadmiterii repetării incidentelor.

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat între Părți în timpul agreat, Părțile pot readresa incidentul la un nivel mai înalt de autoritate.

3.5. Documentația tehnică

Posesorul serviciului MDelivery elaborează și menține în stare actuală documentația tehnică aferentă serviciului MDelivery.

Posesorul serviciului MDelivery va informa Prestatorul despre noile versiuni și modificările la documentația tehnică aferentă serviciului MDelivery și va informa Prestatorul cu cel puțin 30 zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective.

3.6. Mediul de test

În scopul testării funcționării corecte a sistemelor integrate ale Părților în vederea prestării serviciilor de livrare prin intermediul MDelivery, acestea pun la dispoziție un mediu de test.

În cazul în care Prestatorul nu dispune de un mediu de test pentru sistemul său, Posesorul serviciului MDelivery poate solicita Prestatorului să asigure testarea integrării sistemului MDelivery cu propriul sistem, fără solicitarea mijloacelor financiare.

3.8. Implementarea modificărilor pentru serviciul MDelivery

Părțile pot implementa, în caz de necesitate, modificări de infrastructură sau funcționale aferente serviciului MDelivery pe segmentele lor de competență. În funcție de modificări, acestea pot necesita testare prealabilă implementării în mediul de producție.

Părțile vor coordona modificările de infrastructură și funcționale planificate și/sau executate, cu alocarea timpului suficient pentru implementare și testare.

4. Prestarea serviciilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice

4.1. Integrarea cu serviciul MDelivery

Pentru a putea fi prestate serviciile de livrare prin intermediul serviciului MDelivery, este necesară realizarea integrării sistemelor Părților.

În acest scop, Prestatorul oferă Posesorului serviciului MDelivery documentația tehnică cu descrierea metodelor, parametrilor de intrare, datele de acces pentru apelarea sistemului său.

În baza documentației tehnice, Posesorul serviciului MDelivery realizează în colaborare cu Prestatorul integrarea tehnică.

După finalizarea integrărilor, Părțile vor efectua de comun acord testarea de acceptanță a integrării în vederea verificării corectitudinii următoarelor aspecte:

- a) furnizarea de către Prestator a costurilor, opțiunilor și termenelor de livrare disponibile;
- b) recepționarea de către Posesorul serviciului MDelivery de la Prestator a documentului de însoțire;
- c) transmiterea de către Posesorul serviciului MDelivery către Prestator a informației privind momentul: perfectării comenzii rezultatului prestării serviciului public și pregătirii trimiterii poștale pentru ridicare de către Prestator;
- d) transmiterea de către Prestator către Posesorul serviciului MDelivery a informației despre trimiterile poștale: momentul ridicării, procesului de livrare, livrării, inclusiv momentul livrării eșuate cu indicarea motivelor, momentul returnării către Expeditor în cazul în care trimiterea poștală nu a fost posibil să fie livrată.

Testarea de acceptanță se va face conform unui plan de testare pus la dispoziție de Posesorul serviciului MDelivery. În cazul susținerii cu succes a testării de acceptanță, părțile pot semna actul testării de acceptanță a serviciului MDelivery. Prin semnarea actului testării de acceptanță fiecare Parte confirmă funcționarea corectă a integrării.

După semnarea actului testării de acceptanță, Posesorul serviciului MDelivery în termen de 5 zile conectează Prestatorul la mediul de producție al serviciului MDelivery.

Posesorul serviciului MDelivery va afișa pe portalul public al serviciului MDelivery informația despre participarea Prestatorului la serviciul MDelivery.

4.2. Costurile pentru livrare

Costurile pentru livrare sunt stabilite și ajustate de Prestator în mod particular, reieșind din politica comercială al acestuia. Ajustările de tarife au loc prin decizia Prestatorului, cu informarea Posesorului serviciului MDelivery în mod automatizat prin sistemele informaționale integrate cu serviciul MDelivery.

Costul pentru livrare nu se modifică de către Prestator din momentul furnizării costului și afișării acestuia destinatarului și generării notei de plată prin intermediul serviciului guvernamental de plată (MPay).

Costul pentru livrare sunt exprimate în Lei moldovenești. În cazul în care tariful este în valută străină, costul va fi convertit de MDelivery și afișat destinatarului conform cursului valutar stabilit de Banca Națională a Moldovei în ziua achitării.

Costurile pentru livrare includ costurile diferențiate per destinație:

- Domiciliu destinatarului;
- Punctul de ridicare al Prestatorului;
- Țara de destinație.

4.3. Opțiunile de livrare

Opțiunile de livrare oferite de Prestator sunt:

- 1) timpul de livrare (ore, zile);
- 2) zona de livrare (pe teritoriul Republicii Moldova, peste hotare).

Termen estimativ de livrare – se prezintă ca interval minim - maxim.

Tipurile de trimiteri poștale acceptate:

1) trimiteri recomandate interne/internaționale – trimiteri ale cărui particularitate constă în depunerea și livrarea acestora către destinatar, în mod înregistrat.

2) trimiteri contra Ramburs interne/internaționale - trimiteri ale cărui particularitate constă în achitarea de către destinatar expeditorului, a contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale înregistrate;

3) trimiteri cu valoare declarată interne/internaționale – trimiteri care conțin hârtii de valoare, documente depuse cu asigurarea conținutului ca trimiteri cu valoare declarată.

Tipurile de trimiteri poștale sunt stabilite de către Expeditor și sunt furnizate automatizat din momentul integrării serviciilor prestate cu serviciul MDelivery.

Zona de livrare este furnizată de către Prestator și comunicată Posesorului MDelivery în mod automatizat. În cazul în care, zona pentru care se solicită livrarea nu este oferită de către Prestator, aceasta va avea statut ”indisponibil”.

4.4. Condițiile de ambalare

Pentru a fi acceptate în rețeaua de livrare a Prestatorului, trimiterile poștale trebuie să îndeplinească cel puțin următoarele condiții de ambalare, și anume:

- să fie închise de către expeditor într-un ambalaj intact și opac, care să nu permită vizualizarea conținutului și care să corespundă greutateii, formei și naturii conținutului, precum și modului și duratei transportului;

- să fie aplicat documentul de însoțire în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.180/2022.

Trimiterile poștale nu trebuie să conțină:

- bunuri care, prin natura lor sau prin modul în care sunt ambalate, pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte bunuri;

- ambalaje ce prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, respectiv bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent;

- bunuri al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie și numai pe o porțiune de parcurs: arme, muniții, droguri, material exploziv/ toxic/ inflamabil;

- bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare: opere de artă, antichități, aur, argint, pietre prețioase, produse perisabile, animale vii, etc.

Momentul disponibilității ridicării trimiterii poștale de către Prestator este comunicată automatizat de către Expeditor, prin intermediul serviciului MDelivery. Trimiterile poștale vor fi ridicate în baza borderoului de predare-primire generat din MDelivery.

4.5. Condițiile de livrare

4.5.1. Prestatorul nu prestează servicii de deschidere a trimiterii poștale la livrare, nu va deschide trimiterea depusă închisă și nu va utiliza metode de manipulare care ar da posibilitatea oricărei persoane de a lua cunoștință de conținutul trimiterii.

4.5.2. Operațiunile aferente trimiterilor poștale efectuate de către autoritățile din țările de destinație acestor trimiteri nu încalcă prevederile pct.4.5.1.

4.5.3. Prestatorul livrează trimiterea poștală la adresa indicată de către Destinatar, personal către Destinatar sau către persoana împuternicită legal să primească trimiterea poștală. Stabilirea identității Destinatarului trimiterii poștale, se va face în condițiile cadrului legal din țara Destinatarului.

4.5.4. Prestatorul oferă cel puțin o încercare de livrare, iar în cazul imposibilității de livrare repetate a trimiterii poștale către destinatar, Prestatorul va înștiința destinatarul printr-un mijloc de comunicare despre încercarea de livrare nereușită.

4.5.5. Trimiterile poștale nelivrate destinatarului din unul dintre motivele de mai jos, se vor returna Expeditorului la adresa acestuia, în baza unui borderou de predare primire, fără încasarea unor tarife suplimentare.

- 1) adresa destinatarului incompletă;
- 2) destinatarul nu a fost găsit la adresa indicată, iar termenul de păstrare în cadrul oficiilor Prestatorului sau oficiilor poștale a țărilor de destinație a expirat;
- 3) destinatarul a refuzat să recepționeze trimiterea.

4.5.6. În cazul în care Expeditorul refuză sau legislația nu obligă să primească trimerile returnate, trimerile se păstrează în depozitul Prestatorului timp de 6 (șase) luni. Dacă în acest timp, Expeditorul sau Destinatarul nu a ridicat trimiterea, aceasta se va distruge, conform prevederilor legislației în vigoare.

4.5.7. Prestatorul garantează livrarea oricărei trimeri poștale în bune condiții și în deplină confidențialitate, conform termenilor estimativi comunicați pentru livrările naționale/livrările internaționale în momentul plasării comenzii de către Destinatar.

5. Soluționarea divergențelor

Orice divergențe apărute între Părți vor fi soluționate cu efort comun și în strânsă conlucrare. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli de soluționare prealabilă:

a) se va crea un grup comun de lucru ad-hoc de Părți în scopul soluționării divergențelor. Fiecare Parte va delega cel puțin 2 persoane în grupul de lucru.

b) în caz de necesitate, Părțile vor pregăti probe relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență;

c) grupul de lucru se va convoca și va examina obiectul divergențelor și probele existente la acesta. Părțile vor acționa în conformitate cu prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele apărute.;

d) concluzia grupului de lucru va fi fixată într-un proces-verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor Părți.

Identificarea unei soluții echitabile pentru Părți, în limitele angajamentelor asumate de acestea, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, Părțile vor acționa în conformitate cu prevederile Contractului.

6. Responsabilitatea materială

Prestatorul poartă răspundere materială în cazul pierderii, furtului, distrugerii totale sau deteriorării trimerii poștale, dacă aceste împrejurări au survenit după momentul ridicării trimerii de la Expeditor și până la momentul livrării la Destinatar.

Pentru trimerile poștale având ca obiect trimiteri cu valoare declarată, Destinatarul are dreptul la o despăgubire materială, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, care include întreaga valoare declarată și costul pentru livrare.

Pentru trimerile poștale având ca obiect trimiteri recomandate, contra-ramburs, Destinatarul are dreptul la o despăgubire materială, în condițiile actelor normative în vigoare.

Valoarea declarată nu poate depăși valoarea reală a conținutului trimiterii, care reprezintă suma serviciului public prestat și comunicat Prestatorului.

În situația în care Expeditorul a declarat o valoare mai mică decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.

În cazul în care prestarea serviciului public a fost anulată și ridicarea trimiterii poștale pentru livrare nu a avut loc de către Prestator, acesta are obligația să restituie costul pentru livrare către Destinatar, la solicitarea acestuia.

7. Mecanismul de depunerea și soluționarea reclamațiilor

Orice reclamație referitor la trimiterile poștale din partea Destinatarului, cauzată de prestarea serviciilor de către Prestator, precum:

- pierderea, furtul, distrugerea totală a trimiterilor poștale;
- nelivrarea trimiterii poștale;
- întârzieri în livrare;

- orice alte obiecții referitoare la calitatea prestațiilor ori neprestarea serviciului de livrare parvenită de la MDelivery sau de la Destinatarul livrării, se examinează și se răspunde în termenele prevăzute de actele normative.

Reclamația depusă de către Destinatar va fi însoțită de confirmarea de plată MPay aferentă comenzii rezultatului prestării serviciului public și serviciului de livrare a acestuia.

8. Raportarea privind nivelul serviciilor

Posesorul serviciului MDelivery optează pentru prestarea transparentă a serviciilor către Prestator. În acest scop, Posesorul serviciului MDelivery va prezenta la solicitarea Prestatorului rapoarte privind nivelul serviciilor. Structura și conținutul rapoartelor respective sunt stabilite de Posesorul serviciului MDelivery. Prestatorul poate formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor, reieșind din standardul propriei aplicații. Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora sunt stabilite în tabelul nr. 7.

Tabelul nr. 7

Tipul raportului	Conținutul	Destinația	Regularitatea
Raport privind nivelul serviciilor	Nivelul de disponibilitate a Serviciului MDelivery, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreat de Posesorul serviciului MDelivery	La solicitarea Prestatorului în formă electronică sau pe suport de hârtie
Raport privind volumul serviciilor	Numărul de livrări efectuate prin intermediul serviciului MDelivery, total trimiteri și statutul acestora	Raportul este întocmit pentru a servi la monitorizarea trimiterilor poștale livrate prin intermediul MDelivery	

9. Suspendarea sau sistarea serviciilor

În cazul suspendării sau sistării serviciilor conform condițiilor Contractului, Posesorul serviciului MDelivery va retrage accesul Prestatorului la serviciul MDelivery din data agreată de Părți, pentru perioada agreată de Părți.

10. Securitatea informației

Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii proactive a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta Posesorul serviciului MDelivery și Prestatorul.

Posesorul serviciului MDelivery este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a serviciului MDelivery.

Prestatorul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciului MDelivery și pentru securitatea sistemelor sale ce accesează serviciul MDelivery.

În cazul unui incident de securitate a informației, partea ce a constatat incidentul va informa imediat și cealaltă parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesare a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

La solicitarea uneia dintre Părți, cealaltă Parte va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la demonstrarea juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, se pot întreprinde următoarele acțiuni:

- colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sisteme, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- întocmirea proceselor-verbale privind efectuarea copiilor de rezervă, cu participarea a cel puțin 3 specialiști. Prezența reprezentanților celeilalte Părți este solicitată;
- menținerea formală a registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

După soluționarea unui incident de securitate, Părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord, vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.

Anexa nr. 2
la Contractul privind prestarea serviciilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor
publice de către furnizorii de servicii poștale
prin intermediul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery)

LISTA
rezultatelor prestării serviciilor publice admise pentru livrare în cadrul serviciului MDelivery

Nr. d/o	Denumirea	Expeditor	Tipul de trimitere poștală
1.			
2.			

CONTRACT-TIP
privind prestarea serviciilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice
prin intermediul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery)

mun. Chișinău

nr. _____

I. PĂRȚILE CONTRACTULUI

1. **Instituția publică „Agenția de Governare Electronică”** (în continuare – „**Posesor al serviciului MDelivery**”) cu sediul pe adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 134, reprezentat de către **Olga TUMURUC**, în calitate de Director, care acționează în baza Statutului, pe de o parte, și

_____ (în continuare – „**Expeditor**”) (prestator de servicii publice), cu sediul pe adresa: _____, reprezentat de către _____, în calitate de _____, care acționează în baza _____, pe de altă parte, numite în continuare împreună „Părți”, iar separat „Parte”, având în vedere prevederile pct. 9 subpct. (11) din Regulamentul privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental livrare (MDelivery), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.180/2022, au convenit asupra celor ce urmează.

II. OBIECTUL ȘI DURATA CONTRACTULUI

2. Obiectul prezentului Contract îl constituie raporturile juridice între Posesorul serviciului MDelivery și Expeditor, stabilite în vederea livrării rezultatelor prestării serviciilor publice stipulate în anexa nr.2 la prezentul Contract (*în continuare – servicii*), sub formă de trimiteri poștale efectuate de către furnizorii de servicii poștale prin intermediul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) (*în continuare – „serviciul MDelivery”*), după cum este stabilit în Regulile privind pregătirea pentru livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice (*în continuare – Regulă*) din anexa nr. 1 la prezentul Contract.

3. Noțiunile utilizate în prezentul Contract și anexele la acesta au semnificațiile prevăzute în Hotărârea Guvernului nr.152/2021 cu privire la aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) și Hotărârea Guvernului nr.180/2022 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery).

4. Contractul intră în vigoare la data aplicării ultimei semnături electronice a Părților și este încheiat pentru o perioadă nedeterminată.

III. PRESTAREA ȘI ACCEPTAREA SERVICIILOR

5. Modul de prestare a serviciilor ce constituie obiectul prezentului Contract, inclusiv nivelul serviciilor, regulile de interacțiune între Părți și de prestare și utilizare a serviciilor, este stabilit în Regulile din anexa nr. 1 la prezentul Contract.

6. În scopul prestării și utilizării serviciilor, Expeditorul și Posesorul serviciului MDelivery vor interacționa exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Procedura de desemnare a persoanelor responsabile este stabilită în Regulile din anexa nr. 1 la prezentul Contract.

7. Serviciile, care constituie obiect al prezentului Contract sunt prestate fără perceperea unor taxe.

IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

8. În scopul realizării prevederilor Contractului, **Expeditorul** are următoarele drepturi:
- să utilizeze informația disponibilă în cadrul serviciului MDelivery în scopul executării obligațiilor sale conform prezentului Contract;
 - să desfășoare acțiuni de promovare a serviciilor sale cu referință la obiectul prezentului Contract;
 - să contracteze servicii de asigurare pentru riscurile, care îi revin conform modelului operațional agreat între Părți;
 - să fie informat de către Posesorul serviciului MDelivery despre furnizorii de servicii poștale care participă în cadrul serviciului MDelivery.
9. În scopul realizării prevederilor Contractului, **Expeditorul** are următoarele obligații:
- să asigure integrarea cu serviciul MDelivery;
 - să asigure pregătirea rezultatului prestării serviciului public solicitat de către destinatar direct de la Expeditor sau prin intermediul serviciului MDelivery, pentru transmiterea către furnizorul de servicii poștale în strictă conformitate cu prevederile Contractului;
 - să remită rezultatele prestării serviciilor publice pentru livrare către furnizorii de servicii poștale, pentru a fi livrate către destinatarii livrării (persoane fizice și juridice);
 - să asigure integritatea trimiterilor poștale prin ambalarea rezultatelor prestării serviciilor publice, cu excepția cazurilor în care ambalarea poate fi efectuată de către furnizorul de servicii poștale, fapt consemnat printr-un contract separat semnat de către părți;
 - să furnizeze date despre caracteristicile și valoarea rezultatului serviciilor predate pentru livrare;
 - să comunice Posesorului serviciului MDelivery lista detaliată a rezultatelor prestării serviciilor publice disponibile pentru livrare predate de către Expeditor;
 - să confirme automatizat în cadrul serviciului MDelivery, momentul disponibilității pentru preluare de către furnizorul de servicii poștale a rezultatului prestării serviciului public;
 - să anunțe imediat Posesorul serviciului MDelivery despre orice disfuncționalitate sau vulnerabilitate a serviciului MDelivery;
 - să acceseze serviciul MDelivery exclusiv în scopul îndeplinirii obligațiilor sale conform prezentului Contract;
 - să concluzeze cu Posesorul serviciului MDelivery și să pună la dispoziția acestuia sau a persoanelor desemnate de aceasta informația necesară soluționării divergențelor apărute în legătură cu executarea prezentului Contract;
 - să asigure integritatea informației despre livrări, pe segmentul său de responsabilitate;
 - să nu utilizeze serviciul MDelivery în operațiuni frauduloase, de spălare a banilor și finanțare a terorismului.
10. **Posesorul serviciului MDelivery** are următoarele drepturi:
- să desfășoare acțiuni de promovare a serviciului MDelivery;
 - să stabilească regulile tehnice de conectare și accesare a serviciului MDelivery;
 - să implice terțe părți la executarea obligațiilor sale conform prezentului Contract;
 - să suspende activitatea serviciului MDelivery în cazul unei situații excepționale stabilite în conformitate cu actele normative în domeniu, în cazul unor incidente la scară sau în cazul existenței riscurilor semnificative de securitate pentru resursele informaționale de stat;
 - să contracteze servicii de asigurare pentru riscurile care îi revin conform modelului operațional agreat între Părți.
11. **Posesorul serviciului MDelivery** are următoarele obligații:
- să asigure operarea serviciului MDelivery conform Regulilor din anexa nr. 1 la prezentul Contract;
 - să ofere Expeditorului informația și documentația tehnică necesară în scopul conectării și accesării serviciului MDelivery;
 - să colaboreze cu Expeditorul și să pună la dispoziția acestuia informația necesară soluționării divergențelor apărute în legătură cu executarea prezentului Contract;
 - să informeze Expeditorul despre suspendarea activității serviciului MDelivery;
 - să asigure integritatea informației despre livrări, pe segmentul său de responsabilitate;

- f) să pună la dispoziția Expeditorului informația cu privire la furnizorii de servicii poștale care participă în cadrul serviciului MDelivery;
- g) să asigure funcționalul pentru setarea momentului disponibilității pentru preluare de către furnizorul de servicii poștale a rezultatului prestării serviciului public;
- h) să asigure transmiterea informației pe segmentul său de responsabilitate despre trimerile poștale privind etapa de ridicare, procesul de livrare, livrare eșuată, returnată, inclusiv confirmarea livrării în cadrul serviciului MDelivery în baza informației primite din sistemul furnizorului de servicii poștale.

V. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI

12. Fiecare Parte își asumă obligația de a păstra confidențialitatea informației și de a nu divulga unei terțe persoane, pe toată durata prezentului Contract informațiile obținute în legătură cu și în urma executării obligațiilor asumate.

13. Părțile se obligă să asigure protecția informației, inclusiv a datelor cu caracter personal, conform prevederilor legislației în vigoare și conform celor mai bune practici în domeniu.

14. Informația, documentația și rezultatele ce poartă caracter confidențial pot fi consultate doar de persoanele cu drept de acces la aceste informații, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.

15. În cazuri particulare, în scopul derulării prezentului Contract, Părțile pot conveni de comun acord privitor la oferirea informației reprezentanților autorităților publice, precum și altor organizații implicate în realizarea Contractului.

16. Părțile sunt în drept să utilizeze faptul încheierii prezentului Contract în scopuri de publicitate și marketing.

VI. JUSTIFICAREA NEEEXECUTĂRII DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT

17. Neexecutarea obligațiilor asumate în baza prezentului Contract, se justifică numai în cazul intervenirii unui impediment justificator în afara controlului Părților, care nu poate fi în mod rezonabil evitat sau depășit, sau consecințele cărui nu pot fi în mod rezonabil evitate sau depășite.

18. În cazul în care impedimentul justificator este temporar, neexecutarea este justificată doar pe durata existenței impedimentului.

19. Partea care se confruntă cu un impediment care justifică neexecutarea, are obligația de a notifica cealaltă parte despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa în termen de cel mult 5 (cinci) zile de la apariția acestuia.

20. Impedimentul justificator nu exonerează Părțile de plata despăgubirilor dacă impedimentul justificator a apărut după neexecutarea obligației, cu excepția cazului când Partea respectivă nu ar fi putut, oricum, din cauza impedimentului, să beneficieze de executarea obligației.

VII. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR

21. Părțile poartă răspundere în conformitate cu legislația Republicii Moldova pentru neexecutarea, executarea necorespunzătoare sau cu întârziere a obligațiilor stabilite prin prevederile prezentului Contract.

22. Părțile răspund pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a prevederilor Contractului, în cazul în care executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a sistemelor Părților sau a unei componente a acestora, cu condiția că disfuncționalitatea în cauză nu este rezultatul unor disfuncții în sistemele informatice sau de comunicații ale terților, care nu se află sub controlul Părților.

23. Părțile poartă răspundere pentru nerespectarea obligațiilor sale prevăzute în prezentul Contract și vor repara prejudiciile cauzate ca urmare a nerespectării acestor obligații.

VIII. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

24. Litigiile care decurg din prezentul Contract se soluționează pe cale amiabilă, în conformitate cu Regulile din anexa la prezentul Contract.

25. Procedura prealabilă de soluționare a litigiilor, prin negocieri directe, nu limitează dreptul Părților de a se adresa, ulterior acestei proceduri, instanței judecătorești.

IX. MODIFICAREA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI

26. Modificările cadrului normativ aplicabil vor servi drept temei de modificare a prevederilor prezentului Contract.

27. Modificarea prevederilor prezentului Contract se efectuează doar cu consimțământul în scris al Părților, perfectate în formă de acorduri adiționale, care constituie părți integrante ale prezentului Contract.

28. Contractul poate înceta în următoarele situații:

e) prin acordul Părților, în cazul în care serviciile obiect al prezentului Contract nu sunt prestate de expeditor;

f) în orice alte cazuri prevăzute de cadrul normativ aplicabil.

29. Încetarea Contractului nu exonerează Părțile de răspundere pentru obligațiile rezultând din Contract până la data încetării sau ca urmare a încetării acestuia.

XI. DISPOZIȚII FINALE

30. Prezentul Contract este întocmit în limba română și este semnat electronic de Părți.

31. Toate anexele, acordurile adiționale și alte acte anexate la Contract reprezintă părți integrante ale Contractului și devin obligatorii odată cu semnarea lor de către reprezentanții autorizați ai Părților.

32. În cazul reorganizării sau schimbării denumirii Părților, funcțiile lor privind executarea prevederilor prezentului Contract vor fi preluate de către respectivii succesori în drepturi.

33. În caz de reorganizare, schimbare a denumirii și a altor date indicate în prezentul Contract, Partea la care s-au făcut astfel de schimbări este obligată să anunțe cealaltă Parte despre acestea, în scris, în decurs de 48 ore de la momentul apariției schimbărilor.

34. În soluționarea chestiunilor care nu sunt reglementate de prezentul Contract, Părțile se vor conduce de prevederile cadrului normativ aplicabil, în special Hotărârea Guvernului nr.152/2021 cu privire la aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) și Hotărârea Guvernului nr.180/2022 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery).

XIV. ADRESELE, RECHIZITELE ȘI SEMNĂTURILE ALE PĂRȚILOR

Posesorul serviciului MDelivery

Prestator

I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”

Cod fiscal: 1010600034203

Adresa poștală: bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 134
mun. Chișinău

IBAN: MD53TRPCCC518430A01113AA

Contacte: (022) 820023

_____ *Semnat electronic* _____

_____ *Semnat electronic* _____

Olga TUMURUC, Director

REGULI

privind pregătirea pentru livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice

1. Scopul

Scopul prezentelor Reguli este de a stabili cadrul funcțional de interacțiune dintre Expeditor și Posesorul serviciului MDelivery în vederea asigurării pregătirii pentru livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice sub formă de trimiteri poștale (*în continuare – servicii*) către furnizorii de servicii poștale prin intermediul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery).

Serviciul MDelivery este utilizat pentru realizarea procesului de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice admise pentru livrare de la Expeditor către destinatar.

Prezentele Reguli stabilesc procedurile de interacțiune între Părți, precum și responsabilitățile individuale ale Părților.

2. Desemnarea persoanelor responsabile

Interacțiunea dintre Expeditor și Posesorul serviciului MDelivery în scopul prestării și obținerii serviciilor se face exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate.

Părțile vor desemna una sau mai multe persoane responsabile de relația între acestea. Părțile se vor informa reciproc prin scrisoare semnată electronic și expediată pe adresa de email sau pe suport de hârtie, despre persoanele responsabile desemnate și vor oferi informația de contact a acestora (numele, prenumele, funcția, numărul de telefon, e-mail), în termen de cel mult 3 zile lucrătoare de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

3. Nivelul agreat de servicii în contextul utilizării serviciului MDelivery

3.1. Nivelul de disponibilitate

Nivelul minim garantat de disponibilitate al serviciului MDelivery, calculat lunar, este de 99,5%.

Serviciul MDelivery și serviciile Expeditorului se consideră disponibile dacă:

d) destinatarii pot solicita livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice de la Expeditor;

e) Expeditorul poate confirma prin intermediul serviciului MDelivery momentul pregătirii pentru livrare a rezultatului prestării serviciului public.

Timpul de răspuns la interpelările Părților privind accesarea sistemelor în vederea funcționării serviciului MDelivery nu trebuie să fie mai mare de 5 secunde.

Perioada de disponibilitate pentru activități ce presupun intervenții din partea personalului Posesorului serviciului MDelivery (cum ar fi soluționarea unor incidente etc.) este intervalul 08:00 - 18:00 în zilele lucrătoare (*în continuare – orele de lucru*).

3.2. Nivelul de accesibilitate

Părțile asigură conexiunea sistemelor prin canale securizate de acces, în vederea funcționării serviciului MDelivery.

Accesarea sistemelor se efectuează cu autentificarea corespunzătoare a entității ce inițiază accesarea.

3.3. Continuitate și restabilire

Părțile vor implementa proceduri de continuitate care să asigure posibilitatea restabilirii disponibilității serviciului MDelivery și sistemelor sale în situații de incident, conform cerințelor din tabelul nr. 1.

Tabelul nr. 1

Nr. d/o	Categoria incidentului	Copia de rezervă	Timpul, obiectiv pentru restabilire (TOR)	Momentul în timp pentru restabilire (MTR)
1.	Căderea componentelor hard aferente serviciului MDelivery	Copia de rezervă sincronă pe dispozitiv de stocare, date de rezervă	TOR = 15 minute	MTR = 0 secunde
2.	Coruperea integrității datelor din bazele de date ale serviciului MDelivery	Copii de rezervă incrementale la un interval de 15 minute	TOR = 30 minute	MTR = 15 minute
3.	Alte incidente ce pot afecta disponibilitatea serviciului MDelivery	Copii de rezervă conform punctelor 1 și 2 din prezentul tabel	TOR = 2 ore	MTR = 15 minute
4.	Situații excepționale ce pot afecta disponibilitatea dată centrului ce găzduiește infrastructura hard a serviciului MDelivery	Copii de rezervă depline efectuate zilnic, stocate în afara centrului de bază	TOR = 3 zile	MTR = 24 ore

3.4. Lucrări de mentenanță

Pentru menținerea nivelului agreeat al serviciului MDelivery și al serviciilor Expeditorului, Părțile pot efectua lucrări de mentenanță. Tipul lucrărilor de mentenanță și angajamentele unei Părți privind notificarea celeilalte Părți, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul nr. 2.

Tabelul nr. 2

Nr. d/o	Tipul lucrărilor de mentenanță	Notificare	Perioada și durata lucrărilor
1.	Lucrări de mentenanță ordinare	Cu 5 zile în prealabil	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore
2.	Lucrări de mentenanță majore	Cu 10 zile în prealabil	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore
3.	Lucrări de mentenanță urgente	Cu notificarea imediat ce a fost decisă inițierea lor	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore

3.4.1. Clasificarea incidentelor

Incident este considerat orice eveniment neplanificat care a afectat sau ar fi putut afecta disponibilitatea și indicatorii de performanță ai serviciului MDelivery.

Expeditorul și Posesorul serviciului MDelivery vor conlucra strâns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse, pentru a minimiza impactul acestora asupra serviciului MDelivery. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident vor ține cont de regulile stabilite în prezentul capitol.

Orice incident este clasificat din punctul de vedere al impactului și al urgenței. Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței serviciilor.

Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Părților.

Prioritatea de readresare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în tabelele nr.3, nr. 4 și nr. 5.

Tabelul nr. 3

Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

		Impact		
		Înalt	Mediu	Jos
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul nr. 4

Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere
Înaltă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru afacerea Părților ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacția imediată poate preveni riscurile legale majore și de securitate a informației.
Medie	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante pentru activitatea Părților ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacția operativă poate preveni riscurile legale moderate și de securitate a informației.
Joasă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediate; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

Tabelul nr. 5

Matricea de evaluare a impactului incidentului

IMPACT	Descriere
Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> - activitățile-cheie ale părților sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizațiilor Părților și afectează utilizatorii externi, reputația și imaginea Părților; - există riscuri legale și financiare majore pentru Părți; - au avut loc pierderi semnificative de informație critică ale Părților.
Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Mediu” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> - activitățile importante ale Părților sunt întrerupte sau activitățile-cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Părți;

	- au avut loc pierderi ne semnificative de informație din cadrul serviciului MDelivery.
Jos	Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe dintre următoarele cazuri: - activitățile interne ne semnificative ale Părților sunt întrerupte sau activitățile importante se desfășoară cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatorii interni ai părților.

3.4.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident este raportat în mod reciproc de persoanelor desemnate ale Părților. În toate cazurile de incident, modalitatea primară de raportare a unui incident este prin email-ul de suport sau apel telefonic către persoanele responsabile desemnate.

O Parte va reacționa la incidentele raportate de cealaltă Parte conform tabelului nr. 6.

Regulile se aplică pentru orele de lucru. În afara perioadei garantate, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

Tabelul nr. 6

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare	Raportare incident
Critică	Timpul de reacție a Părții responsabile de soluționarea incidentului – imediat	80% în maximum 2 ore	Telefon
Înaltă	Timpul de reacție a Părții responsabile de soluționarea incidentului – 5 minute	80% în maximum 4 ore	Telefon E-mail
Medie	Timpul de reacție a Părții responsabile de soluționarea incidentului – 4 ore	80% în maximum 8 ore	Telefon E-mail
Joasă	Timpul de reacție a Părții responsabile de soluționarea incidentului – 24 ore	80% până la începutul următoarei zile de lucru	Telefon E-mail
Neglijabilă	Timpul de reacție a Părții responsabile de soluționarea incidentului – 72 ore	Cel mai bun efort	Telefon E-mail

Părțile vor oferi informații privind progresele făcute în soluționarea incidentului.

Un incident se consideră soluționat atunci când serviciul MDelivery este restabilit, la nivelul prevăzut conform prezentelor Reguli. După soluționarea incidentului, Partea responsabilă de soluționarea incidentului va informa cealaltă Parte despre acest fapt.

Părțile vor utiliza informația privind incidentele produse în scopul îmbunătățirii calității serviciilor aferente serviciului MDelivery și neadmiterii repetării incidentelor.

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat între Părți în timpul agreat, Părțile pot readresa incidentul la un nivel mai înalt de autoritate.

3.5. Documentația tehnică

Posesorul serviciului MDelivery elaborează, menține în stare actuală și pune la dispoziția Expeditorului documentația tehnică, inclusiv ghidul utilizatorului și ghidul administratorului, aferentă serviciului MDelivery/

Posesorul serviciului MDelivery va informa Expeditorul despre noile versiuni și modificările la documentația tehnică aferentă serviciului MDelivery cu cel puțin 30 zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective.

3.6. Mediul de test

În cazul testării integrării, Părțile vor pune la dispoziție un mediu de test al sistemelor sale pentru a putea fi utilizat de către Părți exclusiv în scopul testării funcționării corecte a interfețelor între sistemele sale, testării fluxului de parcurgere a unei comenzi de livrare, aprobat de ambele Părți, inițiată din sistemul Expeditorului și livrată prin intermediul furnizorilor de servicii poștali integrați cu serviciul MDelivery.

Pentru mediul de test, Posesorul serviciului MDelivery va transmite certificatele digitale către Expeditor în vederea autentificării.

3.7. Implementarea modificărilor pentru serviciul MDelivery

Părțile pot implementa, în caz de necesitate, modificări de infrastructură sau funcționale aferente serviciului MDelivery pe segmentele lor de competență. În funcție de modificări, acestea pot necesita testare prealabilă implementării în mediul de producție.

Părțile vor coordona modificările de infrastructură și funcționale planificate și/sau executate, cu alocarea timpului suficient pentru implementare și testare.

Părțile sunt obligate să participe la testele efectuate conform planului de testare. În cazul modificărilor majore, Părțile pot solicita semnarea actelor testării de acceptanță.

4. Prestarea serviciilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice

4.1. Conectarea la serviciul MDelivery

În vederea realizării pregătirii serviciilor, Expeditorul urmează să asigure integrarea sistemului său cu sistemul serviciului MDelivery, conform documentației tehnice pusă la dispoziția Expeditorului de către Posesorul serviciului MDelivery.

După finalizarea integrării și testării, Părțile vor efectua de comun acord testarea de acceptanță a integrării sistemelor expeditorului cu serviciul MDelivery. Testarea de acceptanță se va face conform unui plan de testare pus la dispoziție de posesorul serviciului MDelivery și agreat de comun acord între Părți. În cazul susținerii cu succes a testării de acceptanță, Părțile pot semna actul testării de acceptanță a serviciului MDelivery. Prin semnarea actului testării de acceptanță fiecare Parte confirmă funcționarea corectă a serviciului MDelivery la interacțiunea cu cealaltă Parte.

După semnarea actului testării de acceptanță, Expeditorul va transmite o cerere de acordare a accesului la mediul de producție al serviciului MDelivery, pe adresa de e-mail de suport. Cererea trebuie să fie transmisă de către o persoană responsabilă din partea expeditorului.

După primirea și acceptarea cererii, Posesorul serviciului MDelivery, în termen de o zi lucrătoare, va acorda Expeditorului acces la mediul de producție al serviciului MDelivery.

Din momentul primirii cererii de către Posesorul serviciului MDelivery, Expeditorul se consideră conectat la serviciul MDelivery.

Posesorul serviciului MDelivery va afișa pe portalul public al serviciului MDelivery informația despre participarea Expeditorului la serviciul MDelivery și serviciile prestate de acesta (rezultatele livrate).

4.2. Stabilirea tipului trimiterii poștale care va conține rezultatul prestării serviciului public

Tipurile de trimiteri poștale acceptate:

1) trimiteri recomandate interne/internaționale – trimiteri ale cărui particularitate constă în depunerea și livrarea acestora către destinatar, în mod înregistrat.

2) trimiteri contra Ramburs interne - trimiteri ale cărui particularitate constă în achitarea de către destinatar Expeditorului, a contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale înregistrate;

3) trimiteri cu valoare declarată interne/internaționale – trimiteri care conțin hârtii de valoare, documente depuse cu asigurarea conținutului ca trimiteri cu valoare declarată.

Expeditorul stabilește tipul trimiterii și furnizează automatizat Posesorului serviciului MDelivery caracteristicile serviciului pentru a fi acceptate pentru livrare. În cazul serviciului de trimitere cu valoare declarată, Expeditorul declară valoarea serviciului.

4.3. Pregătirea rezultatelor prestării serviciilor publice pentru livrare

Pentru a fi acceptate în rețeaua de livrare a furnizorilor de servicii poștale prin intermediul serviciului MDelivery, trimerile poștale trebuie să îndeplinească cel puțin următoarele condiții de ambalare, și anume:

- să fie închise într-un ambalaj intact și opac, care să nu permită vizualizarea conținutului și care să corespundă greutății, formei și naturii conținutului, precum și modului și duratei transportului;

- să fie aplicat documentul de însoțire în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery).

Trimerile poștale nu trebuie să conțină:

- bunuri care, prin natura lor sau prin modul în care sunt ambalate, pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte bunuri;

- ambalaje ce prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, respectiv bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent;

- bunuri al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie și numai pe o porțiune de parcurs: arme, muniții, droguri, material exploziv/ toxic/ inflamabil;

- bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare: opere de artă, antichități, aur, argint, pietre prețioase, produse perisabile, animale vii, etc.

Trimerile poștale nelivrate destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de actele normative poștale se vor returna Expeditorului.

5. Soluționarea divergențelor

Orice divergențe apărute între Părți vor fi soluționate cu efort comun și în strânsă conlucrare. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli de soluționare prealabilă:

a) se va crea un grup comun de lucru ad-hoc de Părți în scopul soluționării divergențelor. Fiecare Parte va delega cel puțin 2 persoane în grupul de lucru.

b) în caz de necesitate, Părțile vor pregăti probe relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență;

c) grupul de lucru se va convoca și va examina obiectul divergențelor și probele existente la acesta. Părțile vor acționa în conformitate cu prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele apărute;

d) concluzia grupului de lucru va fi fixată într-un proces-verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor Părți.

Identificarea unei soluții echitabile pentru Părți, în limitele angajamentelor asumate de acestea, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, Părțile vor acționa în conformitate cu prevederile Contractului.

6. Responsabilitatea materială

6.1. În cazul pierderii, furtului, distrugerii totale sau deteriorării trimerii poștale, împrejurări determinate în baza criteriilor stabilite de actele normative interne/internaționale, responsabilitatea materială o poartă Furnizorul de servicii poștale dacă aceste împrejurări au survenit după momentul ridicării trimerii de la Expeditor și momentul livrării la destinatar.

6.2. În cazul survenirii împrejurărilor descrise la pct. 6.1, Destinatarul are dreptul la o despăgubire materială în conformitate cu prevederile Codului Civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002, altor acte normative interne, precum și a celor internaționale, care reglementează activitatea poștală.

7. Mecanismul de depunere și soluționare a reclamațiilor

Orice reclamație referitor la trimerile poștale predate spre livrare se depune de către Destinatar în adresa furnizorului de servicii poștale.

8. Suspendarea sau sistarea serviciilor

În cazul suspendării sau sistării serviciilor conform condițiilor Contractului, Posesorul serviciului MDelivery va retrage accesul Expeditorului la serviciul MDelivery din data agreată de Părți, pentru perioada agreată de Părți.

9. Securitatea informației

Părțile agreează de comun acord să concluzeze și să coopereze în vederea gestiunii proactive a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta Posesorul serviciului MDelivery și Expeditorul.

În cazul unui incident de securitate a informației, partea ce a constatat incidentul va informa imediat și cealaltă parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesare a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

La solicitarea uneia dintre Părți, cealaltă Parte va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la demonstrarea juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, se pot întreprinde următoarele acțiuni:

- colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- efectuarea copiilor de rezervă depline pentru sisteme, stocarea acestora în condiții ce asigură integritatea copiilor de rezervă efectuate;
- întocmirea proceselor-verbale privind efectuarea copiilor de rezervă, cu participarea a cel puțin 3 specialiști. Prezența reprezentanților celeilalte Părți este solicitată;
- menținerea formală a registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

După soluționarea unui incident de securitate, Părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord, vor întocmi un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării incidentelor similare.

Anexa nr. 2
la Contractul-tip privind livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice
prin intermediul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery)

LISTA
rezultatelor prestării serviciilor publice admise pentru livrare în cadrul serviciului (MDelivery)

Nr. d/o	Denumirea	Expeditor	Tipul de trimitere poștală
1.			
2.			

**TERMENI ȘI CONDIȚII DE UTILIZARE
A SERVICIULUI GUVERNAMENTAL DE LIVRARE (MDELIVERY)****1. Introducere**

- 1.1. Acești Termeni și Condiții (în continuare – *T&C*) se aplică tuturor utilizatorilor serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) (în continuare – *serviciul MDelivery*).
- 1.2. Serviciul MDelivery este proprietate a Republicii Moldova, posesor și deținător al acestuia este Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare – *AGE*).
- 1.3. Acești T&C sunt traduși din limba română în limba rusă și limba engleză. Aceste traduceri sunt neoficiale și sunt furnizate doar ca traduceri de conveniență, astfel încât în eventualitatea unor discrepante între versiunea în limba română și traducerea străină prevalează versiunea în limba română.
- 1.4. Serviciul MDelivery reprezintă o soluție informatică din categoria Guvern către Cetățean (G2C) și Guvern către Business (G2B) care are drept obiectiv principal asigurarea necesităților informatice și informaționale pentru realizarea procesului de livrare.
- 1.5. În sensul T&C descriși, se utilizează următoarele noțiuni:
comandă de livrare – cerere de solicitare a livrării rezultatului prestării serviciului public;
utilizator (destinatar) - persoană fizică sau juridică de drept privat care recepționează fizic de la expeditor, prin intermediul furnizorului de servicii poștale, trimiteri poștale ce conțin rezultate ale prestării serviciilor publice;
expeditor – persoană fizică sau juridică de drept public sau de drept privat care expediază o trimitere poștală prin intermediul serviciului MDelivery;
furnizor de servicii poștale – persoană fizică sau juridică, înregistrată în calitate de întreprinzător, care furnizează unul sau mai multe servicii poștale, precum și alte servicii conexe acestora;
trimitere poștală - bun având înscrisă o adresă la care urmează să fie distribuit de furnizorul de servicii poștale.
document de însoțire - document generat de sistemul informațional al serviciului MDelivery, care însoțește obligatoriu rezultatul prestării serviciului public remis pentru livrare în cadrul serviciului MDelivery, pentru identificarea unică și urmărirea acestuia.

2. Cadrul normativ aplicabil

- 2.1. Acești T&C au fost elaborați în conformitate cu prevederile cadrului normativ al Republicii Moldova.
- 2.2. Serviciul MDelivery a fost instituit și operează în baza prevederilor Hotărârii Guvernului nr.152/2021 cu privire la aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) și prevederilor Hotărârii Guvernului nr.180/2022 cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery).
- 2.3. Orice dispute referitoare la acești T&C sau de utilizare a serviciului MDelivery (de tip contractual sau non-contractual) sunt supuse jurisdicției instanțelor de judecată ale Republicii Moldova.

3. Acceptarea T&C

- 3.1. Utilizatorul se obligă să acceseze și să utilizeze serviciul MDelivery doar în scopurile permise de cadrul normativ și în limita T&C descriși.
- 3.2. Unele servicii oferite în cadrul utilizării serviciului MDelivery pot avea proprii T&C, care se pot aplica.– citiți cu atenție acești T&C înainte de a utiliza serviciile respective.
- 3.3. Utilizatorul va utiliza serviciul MDelivery de o manieră care să nu atenteze, restrângă sau să restricționeze drepturile altor utilizatori.

4. Accesarea serviciului MDelivery

- 4.1. Serviciul MDelivery poate fi accesat cu sau fără autentificare. Accesarea cu autentificare oferă accesul la serviciul MDelivery conform categoriei de utilizator din care faceți parte.
- 4.2. În cazul autentificării pe pagina web dedicată serviciului MDelivery, utilizatorul este responsabil pentru păstrarea oricăror informații de autentificare asociate. Prin urmare, utilizatorul este responsabil pentru toate activitățile care apar în contul său.
- 4.3. Conturile de utilizator nu sunt transferabile unei alte persoane.
- 4.4. Utilizatorului nu îi este recomandată transmiterea informațiilor de autentificare oricărei terțe persoane. Orice astfel de transmitere este responsabilitatea exclusivă a utilizatorului care își asumă toate consecințele asociate.
- 4.5. Pentru accesarea serviciului MDelivery, se recomandă utilizarea ultimelor trei versiuni ale celor mai populare browsere (Chrome, Edge, Safari, Firefox). Produsul poate fi accesat atât pe dispozitivele desktop, cât și dispozitivele mobile (cu sisteme de operare iOS, Android, Windows).

5. Utilizarea serviciilor asociate serviciului MDelivery

- 5.1. Utilizatorul confirmă că îi este permisă utilizarea serviciilor asociate serviciului MDelivery în conformitate cu cadrul normativ.
- 5.2. Dacă utilizatorul accesează serviciile asociate serviciului MDelivery din numele unei persoane fizice sau juridice, acesta confirmă că are autoritatea legală de a accepta acești T&C din numele acelei persoane, astfel încât persoana fizică sau juridică respectivă acceptă acești T&C.
- 5.3. Utilizatorul va urma orice ghid sau politică asociată cu serviciile asociate serviciului MDelivery.
- 5.4. Utilizatorul nu va utiliza serviciile asociate serviciului MDelivery în mod abuziv și nu va interfera cu serviciile sau va încerca accesarea lor prin intermediul unei alte metode decât prin interfața și instrucțiunile puse la dispoziție de către AGE.
- 5.5. Dacă nu este prevăzut altfel, utilizatorul nu va accesa sau reutiliza serviciile asociate serviciului MDelivery sau orice porțiune a sistemului informațional destinat utilizării produsului în scopuri comerciale.

6. Conduita utilizatorului

- 6.1. Utilizatorul este de acord să nu interfațeze cu serverele sau rețelele ce au legătură cu serviciile asociate serviciului MDelivery și să nu încalce nicio procedură, politică sau regulament ce au legătură cu serviciul MDelivery, inclusiv:
 - să nu pretindă că este altă persoană în timp ce folosește serviciul MDelivery;
 - să obțină sau să încerce să obțină acces neautorizat la serviciile, serverele, rețeaua sau datele serviciului MDelivery;
 - să nu încarce conținut care este dăunător copiilor, amenințător, abuziv, de hărțuire, tortură, defăimător, calomnios, vulgar, obscen, invaziv, care instigă la ură rasială, etnică sau de alt tip;
 - să nu folosească serviciul MDelivery în scopuri ilegale sau prin încălcarea cadrului normativ;
 - să nu facă disponibil orice conținut pentru care nu are permisiunea respectivă sau care afectează orice marcă, secret comercial, drept de autor sau alt tip de proprietate intelectuală a oricărei persoane;
 - să nu încarce, posteze, trimită e-mail sau orice alt material ce conține viruși sau alte coduri de computer, fișiere sau programe menite să întrerupă, distrugă sau să limiteze funcționalitatea serviciului MDelivery sau a oricărui alt software sau hardware sau echipament de telecomunicație asociat serviciului MDelivery;
 - să nu utilizeze serviciile asociate serviciului MDelivery în scopul obținerii unor avantaje financiare sau similare celor financiare, decât dacă are acordul AGE în acest sens.

7. Utilizarea serviciului MDelivery și costurile de livrare

- 7.1. Accesul la serviciul MDelivery și funcționalitățile acestuia este gratuit.
- 7.2. Costurile pentru serviciile de livrare se achită de către utilizatorul serviciului MDelivery în conformitate cu costurile stabilite și comunicate automatizat de către furnizorul de servicii poștale.
- 7.3. Achitarea costurilor de livrare se efectuează prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice MPay. În cazul utilizării serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) pentru achitarea serviciilor, se aplică T&C serviciului MPay, care pot fi citiți la adresa <https://mpay.gov.md/Info/TermsAndConditions>.

8. Datele de livrare

- 8.1. Utilizatorul este responsabil pentru indicarea datelor complete și exacte pentru livrarea trimiterii. Detaliile adresei trebuie să se încadreze în interfața destinată completării acesteia și să fie înserate toate datele marcate ca obligatoriu de completat.
- 8.2. Utilizatorul este de acord, că odată cu furnizarea adresei de e-mail la completarea detaliilor de livrare, va primi notificări cu privire la etapa livrării trimiterii.
- 8.3. În cazul în care, furnizorul de servicii poștale nu oferă livrarea la adresa indicată, selectarea acestui furnizor va fi indisponibilă. Totodată, în cazul în care nici un furnizor de servicii poștale nu oferă livrarea la adresa indicată, livrarea prin intermediul Serviciului MDelivery va fi indisponibilă.

9. Confirmarea și anularea comenzii

- 9.1. Odată ce comanda de livrare este plasată și achitată, utilizatorul va primi un e-mail de confirmare privind acceptarea acesteia cu indicarea unui număr de urmărire, prin care va putea monitoriza etapele de livrare.
- 9.2. Comanda de livrare, poate fi anulată de către utilizator doar în cazul în care este anulată prestarea serviciului public pentru care a fost solicitată livrarea iar comanda de livrare nu a fost ridicată de către furnizorul de servicii poștale.
- 9.3. În cazul anulării comenzii de livrare, restituirea mijloacelor financiare se efectuează de către furnizorul de servicii poștale care a primit comanda de livrare, prin depunerea unei cereri în adresa acestuia de către utilizator. Datele furnizorului de servicii poștale pot fi vizualizate în nota de plată a comenzii de livrare. Procesul de restituire a mijloacelor financiare are loc în afara serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay).

10. Condiții de livrare

- 10.1. Trimiterea se livrează la adresa indicată de către destinatar, personal către destinatar sau către persoana împuternicită legal să primească trimiterea poștală. Stabilirea identității destinatarului trimiterii poștale, se va face în condițiile cadrului legal din țara destinatarului. Trimiterea poștală nu poate fi livrată la căsuța poștală
- 10.2. Utilizatorul nu poate modifica adresa de livrare din moment ce comanda a fost plasată și achitată.
- 10.3. Trimiterea poștală nelivrată din motive, precum: refuzarea primirii, adresă incompletă, destinatarul nu a fost găsit la adresa indicată și alte motive neimputate furnizorului de servicii poștale, se va păstra în cadrul oficiilor furnizorilor de servicii poștale, iar după expirarea termenului de păstrare se va returna expeditorului

11. Responsabilitatea pentru prestarea serviciului de livrare

- 11.1. Serviciul MDelivery nu poartă răspundere materială pentru pierderea, furtul, distrugerea sau deteriorarea trimiterii poștale. Răspunderea materială în cazul dat o poartă furnizorii de servicii poștale dacă aceste împrejurări au survenit după momentul ridicării trimiterii de la expeditor și până la momentul livrării la destinatar.
- 11.2. Orice reclamație referitor la livrările efectuate prin intermediul serviciului MDelivery, pot fi adresate către serviciul suport MDelivery sau direct furnizorului de servicii poștale, cu însoțirea notei de plată aferentă comenzii de livrare.

11.3. Termenii de livrare în cadrul serviciului MDelivery sunt estimativi și sunt furnizați de către furnizorul de servicii poștale selectat.

12. Disponibilitatea serviciului MDelivery

12.1. Serviciul MDelivery este disponibil 7 zile pe săptămână, cu program continuu. Perioada garantată pentru nivelul agreeat de disponibilitate a serviciilor este de 24 ore pe zi. Timpul acesta nu include perioada alocată lucrărilor de mentenanță care vor fi efectuate de regulă în afara orelor de muncă cu excepția cazurilor de urgență sau imprevizibile.

12.2. Disponibilitatea serviciului MDelivery nu presupune și disponibilitatea livrării de către furnizorii de servicii poștale în termenii de la pct.12.1

12.3. Dacă serviciul MDelivery este indisponibil, rugăm să contactați Serviciul suport clienți.

12.4. Prin utilizarea serviciului MDelivery, utilizatorul înțelege și este de acord că toate resursele pe care le furnizează AGE sunt „așa cum sunt” și „așa cum sunt disponibile”. Aceasta înseamnă că AGE nu garantează că:

- utilizarea resurselor serviciului MDelivery va satisface toate nevoile sau cerințele utilizatorului;
- utilizarea serviciilor asociate serviciului MDelivery va fi neîntreruptă, în timp util, sigură sau fără erori.

13. Modificarea și încetarea serviciilor și a contului

13.1. AGE constant inovează, schimbă și îmbunătățește serviciile asociate serviciului MDelivery. Astfel, este posibilă, fără notificarea utilizatorului, adăugarea sau eliminarea unor funcționalități sau caracteristici, crearea de noi limite ale serviciilor sau suspendarea ori stoparea permanentă a serviciilor asociate serviciului MDelivery.

13.2. Utilizatorul poate oricând să stopeze utilizarea serviciilor asociate serviciului MDelivery.

13.3. AGE poate temporar să suspende sau să anuleze orice cont, fără notificare, inclusiv, dar nu doar, în cazul violării T&C.

14. Modificările T&C

14.1. AGE își rezervă dreptul de a modifica T&C, iar versiunea actualizată va fi publicată pe interfața de acces a utilizatorilor la sistemele informaționale destinate utilizării serviciului MDelivery (paginile web dedicate). Este responsabilitatea utilizatorului de a citi T&C înainte de a utiliza serviciul MDelivery.

15. Suport și asistență

15.1. Pentru asistență, sugestii sau depunerea unui petiții, vă rugăm să contactați Serviciul suport clienți prin următoarele canale:

Tel: (+373) (22) 82 00 03;

Email: support.mdelivery@egov.md

15.2. În cazul solicitărilor expediate pe email, echipa de suport a serviciului MDelivery va depune tot efortul pentru a oferi răspunsuri în termen de cel mult 7 zile lucrătoare. În cazul în care nu primiți un răspuns în acest termen, cel mai probabil operatorii noștri sunt supraîncărcați, și ca urmare vă rugăm să reveniți cu un mesaj repetat dacă chestiunea Dvs. nu suferă amânare iar echipa noastră va reprioritiza cererea Dvs.

15.3. Pentru a beneficia de suport în cazul unei deficiențe sau probleme apărute, recomandăm:

- sesizarea echipei de management a serviciului MDelivery în cel mult 180 zile de la depistarea incidentului/problemei;
- expedierea tuturor actelor/documentelor solicitate ulterior de echipa de suport a serviciului MDelivery.

16. Feedback

16.1. Utilizatorul consimte că orice recomandare, idee, propunere, sugestie sau feedback (denumite generic „Feedback”) transmis către AGE cu referire la produse, servicii, website-uri, aplicații sau tehnologii poate fi utilizată de către AGE fără notificare, obligație,

restricție, compensare sau rambursare către utilizator și acesta renunță la orice drept care există sau ar putea să existe în viitor în orice feedback.

17. Confidențialitatea datelor cu caracter personal

- 17.1. Angajamentul AGE este de a pune utilizatorul în prim-plan. În acest sens, AGE depune toată străduința pentru a asigura transparența în privința modului în care colectează și utilizează informațiile cu caracter personal, precum și privind păstrarea acestor informații.
- 17.2. Accesarea serviciului MDelivery va fi tratată ca acordare a consimțământului de a procesa, prelucra și stoca datele cu caracter personal în conformitate cu cadrul normativ aferent protecției datelor cu caracter personal în scopul formalizării unei comenzi de livrare și poate fi contestată în modul stabilit de legislație.
- 17.3. Datele cu caracter personal ale utilizatorului includ toate sau una din următoarele categorii: nume/prenume, e-mail, telefon, semnătura electronică, adresa, IDNP. Scopul prelucrării informațiilor ce conțin date cu caracter personal de către serviciul MDelivery este gestiunea administrativă a procesului de livrare a rezultatelor serviciilor publice și altor livrabile în limita cadrului normativ.
- 17.4. Informația cu caracter personal este confidențială și nu este transmisă altor terți, inclusiv nici în scopuri de marketing sau de generare de venituri din utilizarea de date personale, decât dacă deținătorul acestor date își dă consimțământul în acest sens sau la solicitarea, conform cadrul normativ, din partea organelor de drept.
- 17.5. AGE garantează respectarea drepturilor titularilor datelor cu caracter personal prevăzut de cadrul normativ aferent protecției datelor cu caracter personal, luând toate măsurile pentru a proteja aceste date contra accesului neautorizat, utilizarea sau divulgarea lor.

18. Drepturile de proprietate intelectuală

- 18.1. Conținutul și materialele disponibile în Produs, definite ca text, imagini, grafică se oferă ca și conținut sub licența CC BY 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>) dacă nu sunt expres marcate ca informație protejată de drepturile de autor.
- 18.2. Numele de site, codul sursă, marca și logo-urile sunt proprietatea intelectuală a AGE și sunt protejate de legislația privind drepturile de autor și mărcile comerciale aplicabile. Orice utilizare inadecvată, inclusiv, dar fără a se limita la reproducerea, distribuirea, afișarea sau transmiterea acestora este restricționată dacă nu este autorizată în mod expres de AGE, cu excepția cazului în care este utilizat de către jurnaliști și în scopuri de promovare a Produsului sau în scopuri academice.
- 18.3. AGE respectă dreptul la proprietate intelectuală a celorlalți și așteaptă ca utilizatorii să aibă o conduită asemănătoare. AGE poate, în circumstanțe adecvate și la propria discreție, să anuleze sau să întreprindă alți pași cu privire la conturile de utilizator care încalcă dreptul la proprietate intelectuală. Dacă considerați că dreptul dvs. la proprietate intelectuală a fost încălcat, vă rugăm să contactați Serviciul suport clienți și să transmiteți o notificare cu următoarele informații:
 - informații privind materialul pentru care considerați că a fost încălcat dreptul la proprietate intelectuală. Dacă acest material există online, transmiteți un URL, sau oferiți detalii pertinente pentru a fi identificat;
 - informația de contact, inclusiv numele, adresa, numărul de telefon și adresa de e-mail la care vă putem contacta;
 - o confirmare din partea dvs. că informația transmisă este veridică și că în conformitate cu cadrul normativ, sunteți deținătorul drepturilor sau autorizat să reprezentați interesele deținătorului drepturilor respective;
 - semnătura dvs. electronică sau fizică.

Datele posesorului serviciului MDelivery

Posesor: Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică”

IDNO: 1010600034203

Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 134, MD-2012.