

MINISTERUL FINANTELOR  
AL REPUBLICII MOLDOVA

SERVICIUL FISCAL DE STAT



МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ  
РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

ГОСУДАРСТВЕННАЯ НАЛОГОВАЯ  
СЛУЖБА

**ORDIN  
ПРИКАЗ**

mun. Chișinău  
мун. Кишинэу

„ — ” \_\_\_\_\_ 2020

Nr. \_\_\_\_\_

*Cu privire la aprobarea Instrucțiunii cu privire la modul de expediere și recepționare a documentelor electronice prin sistemul informațional automatizat de creare și circulație a documentelor electronice.*

În scopul executării art. 133 alin. (1) pct. 17 și art. 167 din Codul fiscal nr.1163-XIII din 24 aprilie 1997 (republicat în Monitorul Oficial, 8 februarie 2007, ediție specială), cu modificările ulterioare,

**ORDON:**

1. Se aprobă Instrucțiunea cu privire la modul de expediere și recepționare a documentelor electronice prin sistemul informațional automatizat de creare și circulație a documentelor electronice .
2. Se abrogă Ordinul IFPS nr. 284 din 19.04.2012 „cu privire la expediere și recepționarea documentelor electronice prin sistemul informațional automatizat de creare și circulație a documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat, bănci și prestatorii de servicii de plată.
3. Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova și intră în vigoare la data publicării.

**Director**

**Ludmila BOTNARI**

**INSTRUCȚIUNE**  
**cu privire la modul de expediere și recepționare a documentelor electronice**  
**prin sistemul informațional automatizat de creare și circulație a documentelor electronice.**

**I. DISPOZIȚII GENERALE**

1. Instrucțiunea cu privire la modul de expediere și recepționare a documentelor electronice prin sistemul informațional automatizat de creare și circulație a documentelor electronice (în continuare – Instrucțiune) stabilește modul de expediere și recepționare a documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat, Banca Națională a Moldovei, bănci, prestatorii de servicii de plată, executori judecătorești și autoritățile publice emitente de mandate de executare, precum și regulile de utilizare a sistemului informațional automatizat de creare și circulație a documentelor electronice (în continuare – SIA CCDE).

2. SIA CCDE oferă posibilitatea înregistrării informațiilor parvenite de la participanți la sistem despre deschiderea, modificarea și închiderea conturilor bancare/de plăți ale persoanelor fizice și juridice străine care nu dispun de obiecte impozabile, nu au obligații fiscale și lipsesc în SISFS, inclusiv pentru persoanele fizice rezidente care dețin act de identitate provizoriu (Formularul nr.9), precum și înregistrarea informației despre conturile bancare/de plăți altele decât cele ce se iau conform art.167 alin.(1) din Codul fiscal. Participanții la sistem, în aceeași zi sau în ziua următoare lucrătoare din momentul săvârșirii acțiunii, vor expedia documentele electronice prin SIA CCDE.

3. În cazul persoanei fizice nerezidente care a deschis cont bancar prin SIA CCDE și își modifică statutul în persoană fizică rezidentă, banca va informa SFS despre închiderea contului bancar prin SIA CCDE și prin SIA CCDE-persoane fizice rezidente, va informa SFS despre deschiderea contului bancar.

4. Documentul electronic privind deschiderea, modificarea și închiderea conturilor bancare/de plăți persoanelor indicate la pct.2) din Instrucțiune va primi automat statutul “Recepționat”, iar ulterior va trece în statutul “Acceptat” și nu va fi necesară procedura de confirmare din partea Serviciului Fiscal de Stat.

5. Pentru persoanele indicate la pct.2) din Instrucțiune, documentele pot fi create prin intermediul a 2 modalități:

- crearea manuală a documentelor la nivel de interfață;
- încărcarea documentelor prin intermediul fișierului XML.

6. În înțelesul prezentei Instrucțiuni, termenii și noțiunile de mai jos au următoarea semnificație:

*administrator de utilizatori* – persoana fizică angajată în cadrul Băncii Naționale a Moldovei, băncii, prestatorilor de servicii de plată, executorii judecătorești sau în cadrul autorităților emitente de mandate de executare care este responsabilă de gestionarea și operarea drepturilor pentru folosirea de către utilizatori și persoanele autorizate a resurselor SIA CCDE;

*administrator de sistem (Operator)* – persoana fizică angajată în cadrul I.P. Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe, care este responsabilă de gestionarea și operarea resurselor SIA CCDE pentru folosirea acestora de către utilizatori, persoanele autorizate și administratorii băncilor, prestatorilor de servicii de plată;

*nume de utilizator și parolă* – conturi alocate utilizatorilor, pe baza cărora aceștia obțin acces la SIA CCDE;

*operator* – I.P. ”Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”, creată în temeiul Hotărârii Guvernului nr.125 din 06.02.2018;

*participant la sistem* – Banca Națională a Moldovei, banca, prestatorii de servicii de plată, executorii judecătorești, autoritățile publice emitente de mandate de executare conectate în modul stabilit de prezenta Instrucțiune la SIA CCDE;

*persoană autorizată* – utilizatorul persoană fizică angajată în cadrul Serviciului Fiscal de Stat sau în cadrul oricărui participant la sistem, căreia îi este delegat dreptul de semnare și/sau expediere a documentelor electronice în cadrul SIA CCDE;

*profil* (cont de utilizator) – compartiment al SIA CCDE care cuprinde date generale despre participant și documentele electronice expediate sau recepționate;

*utilizator* – persoana fizică angajată în cadrul Serviciului Fiscal de Stat sau în cadrul oricărui participant la sistem ce utilizează SIA CCDE conform drepturilor de utilizare acordate;

*XML* – sistem extensibil de marcare utilizat pentru crearea paginilor web ce pot fi afișate într-un browser (sau navigator).

Termenii și noțiunile “circulație electronică a documentelor”, “document electronic”, “marcă temporală”, “destinatar al documentului electronic”, “autenticitate a documentului electronic” au înțelesul termenilor și noțiunilor definite în Legea privind semnătura electronică și documentul electronic nr.91 din 29 mai 2014.

## **II. MODUL DE EXPEDIERE ȘI RECEPȚIONARE A DOCUMENTELOR ELECTRONICE ÎNTRE SERVICIUL FISCAL DE STAT ȘI PARTICIPANȚII LA SISTEM**

**7.** SIA CCDE asigură circulația electronică a documentelor ce confirmă deschiderea, modificarea, închiderea sau luarea la evidentă fiscală a conturilor bancare/de plăți, suspendarea operațiunilor la conturile bancare/de plăți, soldul și rulajul mijloacelor bănești pe conturile bancare/de plăți, ordinele incaso, mandatele de executare și documentele aferente acestuia, încheierea emisă de executorii judecătorești privind aplicarea măsurilor de asigurare a executării și alte documente în conformitate cu legislația în vigoare, ce fac obiectul circulației între Serviciul Fiscal de Stat și participanți la sistem.

**8.** Banca Națională a Moldovei, băncile și prestatorii de servicii de plată, după caz, întocmesc și expediază, prin intermediul SIA CCDE la adresa Serviciului Fiscal de Stat, următoarele documente:

certificatul privind deschiderea conturilor bancare/de plăți;

certificatul privind modificarea contului de plată/ bancar;

certificatul privind închiderea contului de plată/bancar;

cotorul dispoziției de suspendare;

comunicatul privind înscrierea mijloacelor bănești la cont, în cazul suspendării operațiunilor la conturile bancare/de plăți;

informația privind executarea deplină sau parțială a ordinului incaso;

comunicatul informativ privind disponibilul în conturile bancare/de plăți;

informația privind rulajul mijloacelor bănești, soldul pe conturile bancare/de plăți, tranzacțiile și operațiunile efectuate;

certificatul pentru deschiderea conturilor de plăți bancare persoanelor străine și persoanelor rezidente care dețin act de identitate provizori;

Informația privind conturile bancare valabile/active deschise;

Informația privind conturile bancare valabile/active modificate/închise;

- Autoritatea publică îndreptățită să revendice dreptul supus executării emite prin intermediul SIA CCDE la adresa Serviciului Fiscal de Stat, următoarele documente:

Mandatele de executare

actul administrativ/contractul administrativ;

somația debitorului;

confirmarea recepționării somației de către debitor

- Executorii Judecătorești expediază în adresa băncilor și prestatorilor de servicii de plată, prin intermediul SIA CCDE, următoarele documente:

Formularul de încheiere privind aplicarea măsurilor de asigurare a executării;  
formularului privind ordinul incaso pentru plățile bugetare;

9. Serviciul Fiscal de Stat întocmește și expediază prin intermediul SIA CCDE, după caz, la adresa Băncii Naționale a Moldovei, băncii, prestatorilor de servicii de plată, următoarele documente:  
certificatul privind luarea la evidență a conturilor bancare/de plăți;  
refuzul luării la evidență fiscală a contului bancar/de plată;  
dispoziția privind suspendarea operațiunilor la conturile bancare/de plăți ale contribuabilului;  
ordinul incaso la conturile bancare/de plăți ale contribuabilului;  
comunicatul despre anularea dispoziției privind suspendarea operațiunilor la conturile bancare/de plăți ale contribuabilului;  
citația bancară;  
solicitarea de informații privind rulajul mijloacelor bănești, soldul pe conturile bancare, tranzacțiile și operațiunile efectuate, precum și alte date despre contribuabil, ce țin de competența instituțiilor bancare.

Serviciul Fiscal de Stat restituie prin intermediul SIA CCDE, autorității publice emitente mandatul de executare, în cazul necorespunderii acestuia cerințelor stabilite sau neprezentării tuturor actelor care confirmă întrunirea condițiilor stipulate în pct. 4 din HG nr. 618 din 11.12.2019 pentru aprobarea Regulamentului privind procedura de executare a creanțelor bănești bazate pe dispoziții de drept public

10. Documentele specificate la punctele 8 și 9 din Instrucțiune se întocmesc în conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare.

11. Copia documentului electronic constituie reprezentarea (redarea) documentului electronic aflat în statutul expedit, acceptat, respins și arhivat, pe suport de hârtie, într-o formă perceptibilă. Copia documentului electronic se autentifică în modul stabilit de legislație pentru autentificarea copiilor documentelor pe suport de hârtie și trebuie să conțină informația despre faptul că este copia documentului electronic.

12. Participanții la sistem sunt responsabili de corectitudinea, veridicitatea și actualitatea informației expediate prin intermediul SIA CCDE.

13. În situațiile excepționale (de exemplu, lipsa energiei electrice, căderea infrastructurii de rețea, lipsa sau perturbări ale legăturilor Internet), expedierea și recepționarea documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și participanții la sistem se va relua odată cu încetarea situației excepționale.

### III. REGULILE DE UTILIZARE A SIA CCDE

14. Pentru realizarea circulației electronice a documentelor, participanții la sistem vor întreprinde următoarele acțiuni:

- a) Conectarea și accesarea SIA CCDE;
- b) Crearea și încărcarea documentelor electronice;
- c) Semnarea documentelor electronice;
- d) Expedierea documentelor electronice;
- e) Recepționarea documentelor electronice;
- f) Respingerea documentelor electronice;
- g) Acceptarea documentelor electronice;
- h) Arhivarea documentelor electronice.

15. Documentul electronic în cadrul SIA CCDE se va afla în unul din următoarele statute:

**nou** – document completat;

**verificat** – document completat și verificat de șeful subdiviziunii, în cazul care procesele de lucru ale alcătuitorului documentului prevăd astfel;

**semnat** – document electronic semnat cu semnătura electronică avansată calificată;

**expediat** – document expedit, căruia i se aplică marca temporală la expediere și se plasează automat în lista de documente al destinatarului documentului electronic;

- recepționat** – document accesat de destinatarul documentului electronic, căruia i se aplică marca temporală la recepționare;
- acceptat** – document preluat de destinatarul documentului electronic spre executare;
- respins** – document respins de destinatarul documentului electronic, căruia i se aplică marca temporală la respingere și se indică motivul respingerii;
- arhivat** – document stocat, din statutul acceptat sau respins;
- anulat** - document anulat, din statutul nou sau verificat.

### **Conectarea și accesarea SIA CCDE**

**16.** Operatorul va asigura conectarea participanților la SIA CCDE, în scopul exercitării de către aceștia a obligațiilor prevăzute de Codul fiscal și alte acte normative ale Ministerului Finanțelor și Serviciului Fiscal de Stat.

**17.** Participanții la sistem se vor conecta la SIA CCDE în baza Acordului-tip prevăzut în anexa nr.1 la prezenta Instrucțiune.

**18.** Subdiviziunile Serviciului Fiscal de Stat se vor conecta la SIA CCDE în modul stabilit de Serviciul Fiscal de Stat.

**19.** Responsabilitățile Operatorului în calitate de administrator tehnico-tehnologic al sistemului și responsabilitățile participanților la sistem se stipulează în Acordul de conectare la SIA CCDE.

**20.** SIA CCDE se accesează prin intermediul paginii-web <https://dceif.fisc.md> (cu acces prin rețeaua internet). Pentru a accesa sistemul, utilizatorul va folosi numele de utilizator și parola proprie.

**21.** Pentru exploatarea corectă și eficientă a SIA CCDE utilizatorul va respecta instrucțiunile și ghidul de utilizare publicate pe pagina-web de referință.

### **Crearea și încărcarea documentelor electronice**

**22.** Utilizatorul poate importa documentele create în sistemul propriu de evidență, salvat în fișier de tip XML conform schemei XML pentru documentul dat. Schemele XML pentru fiecare document sunt disponibile în SIA CCDE.

**23.** La completarea documentelor se va asigura controlul corectitudinii completării acestora.

**24.** Participanții la sistem, pot utiliza scenariul de încărcare automată a unui document din sistemul de evidență propriu în SIA CCDE.

### **Semnarea documentelor electronice**

**25.** Persoanele autorizate vor semna documentele electronice cu semnătura electronică avansată calificată, ce corespunde Normelor tehnice în domeniul semnăturii electronice avansate calificate, aprobate prin Ordinul Serviciului de Informații și Securitate al Republicii Moldova nr.69 din 15.07.2016.

**26.** Documentele pe care a fost aplicată semnătura electronică avansată calificată trec în statutul semnat.

**27.** Pentru documentele ce necesită aplicarea a două semnături, fiecare din persoanele autorizate trebuie să se autentifice cu numele de utilizator și parola proprie și să semneze documentul electronic. Documentele date vor putea fi expediate doar după ce vor fi aplicate ambele semnături ale persoanelor autorizate.

**28.** În scenariul de încărcare automată a documentelor electronice de la participanții la sistem către Serviciul Fiscal de Stat, documentele vor fi semnate în cadrul sistemului de evidență propriu și ulterior vor fi încărcate în SIA CCDE.

### **Expedierea documentelor electronice**

**29.** Documentul electronic se expediază și, respectiv, trece în statutul expedit după ce va fi verificată autenticitatea documentului electronic.

**30.** La expediere, documentului i se aplică marcă temporală care adevărește că acesta a fost expedit la timpul determinat.

**31.** În scenariul de încărcare automată a documentelor electronice de la participanții la sistem către Serviciul Fiscal de Stat, documentele vor fi expediate din numele persoanei autorizate.

### **Recepționarea documentelor electronice**

32. Documentul electronic va trece în statutul recepționat dacă va fi accesat de destinatarul documentului electronic sau va fi preluat de sistemul destinatarul documentului electronic ce utilizează scenariul de încărcare automată a documentelor electronice.

33. La recepționare, documentului i se aplică marcă temporală care adevărește că acesta a fost recepționat la timpul determinat.

34. Un document se poate afla în statutul recepționat nu mai mult de termenul stabilit de legislația în vigoare pentru executarea acestui tip de document.

35. În scenariul de încărcare automată a documentelor electronice de participanți la sistem către Serviciul Fiscal de Stat, documentele vor fi recepționate din numele persoanei autorizate.

### **Respingerea documentelor electronice**

36. Documentul electronic va fi trecut în statutul respins dacă nu va fi preluat de către destinatarul documentului electronic spre executare.

37. La trecerea documentului electronic în statutul respins se va indica motivul respingerii.

38. La respingere, documentului i se aplică marcă temporală care adevărește că acesta a fost respins la timpul determinat.

39. În scenariul de încărcare automată a documentelor electronice de la participanți la sistem către Serviciul Fiscal de Stat, documentele vor fi trecute în statutul respins din numele persoanei autorizate.

### **Acceptarea documentelor electronice**

40. Documentul electronic va fi trecut în statutul acceptat dacă va fi preluat de către destinatarul documentului electronic spre executare.

41. În scenariul de încărcare automată a documentelor electronice de la Serviciul Fiscal de Stat către participanții la sistem, documentele vor fi acceptate în numele persoanei autorizate.

### **Arhivarea documentelor electronice**

42. Documentul electronic se va transfera de către utilizator din statutul acceptat sau respins în statutul arhivat.

43. Termenul de păstrare a documentelor electronice în statutul arhivat este termenul prevăzut de legislația în vigoare pentru fiecare document.

## **IV. ORDINEA DE SOLUȚIONARE A SITUAȚIILOR LITIGIOASE**

44. În conformitate cu prezenta Instrucțiune, se soluționează situațiile litigioase care apar în legătură cu:

a) contestarea transmiterii și recepționării documentelor electronice;

b) contestarea integrității documentelor electronice;

c) contestarea identității persoanei care a semnat documentul electronic;

d) contestarea autenticității documentului electronic;

e) alte cazuri de apariție a situațiilor litigioase în legătură cu expedierea și recepționarea documentelor electronice prin SIA CCDE.

45. Situațiile litigioase se soluționează în regim de lucru și/sau de către Comisia de soluționare a situațiilor litigioase (în continuare – Comisia).

46. Participantul care depistează împrejurări ce indică existența unei situații litigioase, are obligația să înștiințeze imediat despre aceasta Serviciul Fiscal Principal de Stat, cealaltă parte și Operatorul.

Ulterior, participanții implicați în litigiu au obligația să verifice existența acestor împrejurări și să întreprindă măsuri pentru soluționarea situației litigioase, înștiințându-se reciproc despre rezultatele verificării și acțiunile întreprinse.

47. În cazul în care situația litigioasă nu a fost soluționată în regim de lucru, Serviciul Fiscal de Stat, în termen de 5 zile, va institui Comisia.

**48.** În componenta Comisiei se includ:

- a) reprezentanți ai Operatorului;
- b) reprezentanți ai Serviciului Fiscal de Stat;
- c) reprezentanți ai participanților la sistem;
- d) alte persoane în caz de necesitate.

**49.** În sarcinile Comisiei intră examinarea, la nivel tehnico-organizațional, a împrejurărilor ce indică prezența situației litigioase, stabilirea cauzelor și urmărilor acestei situații, determinarea măsurilor necesare pentru soluționarea ei.

**50.** În cazul în care situația litigioasă este considerată de către părți ca fiind soluționată, în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare după încheierea lucrărilor Comisiei, se întocmește un act privind soluționarea situației litigioase, care este semnat de membrii Comisiei și aprobat de către conducerea Serviciului Fiscal de Stat.

**51.** În cazul imposibilității de a soluționa situația litigioasă în regim de lucru sau după încheierea lucrărilor Comisiei, părțile se pot adresa în instanța de judecată.

## **V. ASIGURAREA FUNCȚIONĂRII CONTINUE ȘI A SECURITĂȚII INFORMAȚIONALE A SIA CCDE**

**52.** SIA CCDE include acțiuni organizatorice speciale, precum și mijloace tehnice, de program pentru protecția informației în timpul procesării documentelor electronice.

**53.** Operatorul este responsabil de asigurarea stabilității și eficienței SIA CCDE și de respectarea cerințelor față de asigurarea securității informaționale.

**54.** Operatorul va supraveghea activitatea în cadrul SIA CCDE și va întreprinde măsurile necesare în scopul diminuării riscurilor la care pot fi expuși participanții la sistem.

**55.** În scopul protejării sistemului, Operatorul va deconecta temporar accesul participanților la SIA CCDE, în cazul în care constată că este ținta unor atacuri informatice, până la soluționarea acestei probleme.

**56.** Participanții la SIA CCDE vor asigura implementarea tuturor măsurilor necesare pentru administrarea și exploatarea eficientă a mijloacelor software și hardware aferente SIA CCDE, precum și pentru asigurarea continuității activității în situații de incident. Procesul de asigurare a continuității activității în situații de incident va fi realizat în baza Procedurilor de asigurare a continuității funcționalității sistemului informațional automatizat de creare și circulație a documentelor electronice prevăzute în anexa nr.2 la prezenta Instrucțiune, care sunt obligatorii pentru Operator, Serviciul Fiscal de Stat și participanții la sistem.

**57.** Administrarea și exploatarea mijloacelor software și hardware de interacțiune cu SIA CCDE urmează a fi efectuată de către participanți care trebuie să asigure:

măsurile necesare pentru îndeplinirea eficientă și securizată a atribuțiilor de serviciu ale personalului implicat în procesele de administrare și exploatare a mijloacelor software și hardware de interacțiune cu SIA CCDE;

măsurile de configurare a mijloacelor software și hardware de interacțiune cu SIA CCDE și securitatea acestora;

măsurile ce țin de utilizarea scenariului manual sau semiautomat de prelucrare a documentelor în cazul imposibilității utilizării scenariului automat de încărcare a documentelor în SIA CCDE.

## **VI. PROGRAMUL DE OPERARE A SIA CCDE**

**58.** SIA CCDE va funcționa zilnic, în regim non-stop.

**59.** Orice modificare a programului va fi comunicată în prealabil participanților de către Operator.

## **VII. ALTE DISPOZIȚII**

**60.** În cazul operării unor modificări în structura documentului electronic ce face obiectul circulației electronice în cadrul SIA CCDE sau în scenariul de încărcare automată a unui document din sistemul de evidență propriu, participanții la sistem vor fi informați printr-un mesaj electronic în cadrul SIA CCDE.

**61.** Participanții la sistem vor asigura implementarea unui sistem de control intern eficient aferent procesului de recepționare a documentelor electronice expediate prin SIA CCDE, care să asigure executarea documentelor în termenele prevăzute de lege.

**62.** Participanții la sistem verifică cu regularitate adresele electronice (e-mail) comunicate prin cererile prevăzute în prezenta Instrucțiune.



Anexa nr.1  
la Instrucțiunea cu privire la modul de expediere  
și recepționare a documentelor electronice prin  
sistemul informațional automatizat de creare și  
circulație a documentelor electronice

COORDONAT  
Serviciul Fiscal de Stat

\_\_\_\_\_

(numele, prenumele)

\_\_\_\_\_

(semnătura)

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

**ACORD-TIP NR. \_\_\_\_\_**  
**de conectare și participare la sistemul informațional automatizat de creare și circulație**  
**a documentelor electronice.**

\_\_\_\_\_

(data întocmirii)

\_\_\_\_\_

(locul întocmirii)

**Serviciul Fiscal de Stat, în persoana Directorului,** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(funcția, numele și prenumele)

care activează în baza

\_\_\_\_\_

(actul de constituire)

și

\_\_\_\_\_

(denumirea participantului la sistem)

(în continuare – Participant) în persoana

\_\_\_\_\_

(funcția, numele și prenumele)

care activează în baza

\_\_\_\_\_

(actul de constituire)

ambele numite în continuare în mod colectiv Părți, iar în mod individual Parte, stabilesc următoarele:

**1. Obiectul Acordului**

1.1. Obiectul prezentului Acord îl constituie conectarea și participarea \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(denumirea participantului la sistem)

la sistemul informațional automatizat de creare și circulație a documentelor electronice (în continuare – SIA CCDE).

1.2. Participantul declară că orice document expedit sau recepționat prin SIA CCDE, autentificat cu semnătura electronică a persoanei autorizate, se va considera autentic, original și va produce efecte juridice.

## **2. Obligațiile Participantului**

2.1. Să respecte integral prevederile Instrucțiunii cu privire la modul de expediere și recepționare a documentelor electronice prin sistemul informațional automatizat de creare și circulație a documentelor electronice, aprobată prin Ordinul SFS nr.\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ (în continuare – Instrucțiune).

2.2. Să nu ceseze dreptul său de participare la SIA CCDE unor terțe părți.

2.3. Să asigure autenticitatea, integritatea și confidențialitatea documentelor electronice expediate și recepționate prin intermediul SIA CCDE.

2.4. Să asigure corectitudinea utilizării SIA CCDE în modul stabilit de prezentul Acord și legislația în vigoare.

2.5. Să comunice imediat Operatorului în scris, dar nu mai târziu de 1 (una) zi lucrătoare, despre producerea unui eveniment neprevăzut, a unei situații de urgență, dacă aceasta duce la imposibilitatea utilizării SIA CCDE. În aceste situații Participantul va acționa în conformitate cu prevederile Instrucțiunii.

2.6. Să anunțe imediat Operatorul în scris, dar nu mai târziu de 1 (una) zi lucrătoare, despre remedierea situațiilor menționate la pct.2.5. din prezentul Acord.

2.7. Să asigure păstrarea documentelor electronice expediate și recepționate în cadrul participării la SIA CCDE, în condițiile și pe durata corespunzătoare, conform legislației în vigoare.

2.8. Să desemneze administratorul/administratorii de utilizatori responsabil/responsabili de înregistrarea utilizatorilor Participantului ce vor avea acces la SIA CCDE.

2.9. Să prezinte Operatorului, în scris, lista administratorilor de utilizatori și, după caz, modificările ulterioare. În acest scop, Participantul va completa și prezenta Operatorului cererile conform anexelor nr.1 și nr.2 la prezentul Acord.

## **3. Obligațiile Operatorului**

3.1. Să acționeze conform prevederilor Instrucțiunii și să depună toate diligențele în vederea asigurării funcționării normale și continue a SIA CCDE.

3.2. Să asigure autenticitatea, integritatea și confidențialitatea documentelor electronice expediate și recepționate de Participant prin SIA CCDE.

3.3. Să asigure păstrarea documentelor electronice din cadrul SIA CCDE, în condițiile și pe durata corespunzătoare, conform legislației în vigoare.

3.4. Să anunțe imediat Participantul în scris, dar nu mai târziu de 1 (una) zi lucrătoare, din momentul întreruperii funcționării normale a SIA CCDE, precum și să restabilească în termen rezonabil funcționalitatea SIA CCDE.

3.5. Să anunțe imediat Participantul în scris, dar nu mai târziu de 1 (una) zi lucrătoare, despre remedierea situațiilor menționate la pct.3.4. din prezentul Acord.

3.6. Să înregistreze, în termen de cel mult 24 (douăzeci și patru) de ore de la momentul recepționării cererii, administratorii de utilizatori ai Participantului, atribuindu-le nume de utilizator și parolă de acces la SIA CCDE, care poartă un caracter confidențial și nu pot fi divulgate.

3.7. Să asigure blocarea sau deblocarea în termen de cel mult 24 (douăzeci și patru) de ore de la momentul recepționării cererii, administratorii de utilizatori ai Participantului.

3.8. Să asigure, la solicitare, instruirea administratorilor de utilizatori ai Participantului privind utilizarea SIA CCDE.

3.9. Să pună la dispoziția Participantului documentația tehnică corespunzătoare cu versiunile SIA CCDE și să asigure serviciul de suport tehnic pentru Participant la utilizarea SIA CCDE (tel:\_\_\_\_\_, fax:\_\_\_\_\_, e-mail: \_\_\_\_\_), cu disponibilitatea acestuia pe parcursul programului de operare a SIA CCDE.

3.10. Să anunțe Participantul despre orice modificare a SIA CCDE conform pct.62 din Instrucțiune, cu cel puțin 10 (zece) zile lucrătoare înainte de data modificării.

## **4. Răspunderea Părților**

4.1. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a prevederilor prezentului Acord Părțile poartă răspundere în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova în vigoare.

4.2. Părțile nu vor purta răspundere, în cazul în care SIA CCDE va fi inoperabil din cauza unor

circumstanțe, care nu constituie forță majoră, dar, totodată, nu depind de voința părților (situații excepționale cum ar fi: lipsa energiei electrice, căderea infrastructurii de rețea etc.).

## 5. Soluționarea litigiilor

5.1. Litigiile care vor apărea în timpul executării prezentului Acord vor fi soluționate conform procedurii prevăzute în Instrucțiune.

5.2. În cazul imposibilității soluționării litigiilor în modul stabilit în Instrucțiune, acestea vor fi examinate în ordinea stabilită de legislația în vigoare.

## 6. Forța majoră

6.1. În cazul apariției circumstanțelor, care servesc ca forță majoră, Părțile sînt exonerate de răspundere pentru neexecutarea parțială sau totală a obligațiilor asumate prin prezentul Acord. Prin forță majoră se înțelege un eveniment independent de voința Părților, imprevizibil și insurmontabil, apărut după încheierea Acordului și care împiedică Părțile să execute total sau parțial obligațiile asumate. La forță majoră se atribuie: războaiele, epidemiile, revoluțiile, dezordinile în masă etc.

6.2. Partea care invocă circumstanțe de forță majoră este obligată să notifice în scris cealaltă Parte privind aceste circumstanțe, în termen de cel mult 3 (trei) zile din momentul producerii acestor circumstanțe, prezentînd certificatul care atestă forță majoră, eliberat de Camera de Comerț și Industrie, iar dovada forței majore, împreună cu avertizarea asupra efectelor și întinderii posibile a forței majore, se va comunica în cel mult 10 (zece) zile de la apariție.

6.3. Partea care invocă forță majoră are obligația să aducă la cunoștința celeilalte Părți încetarea acțiunii acesteia în cel mult 10 (zece) zile de la încetare.

## 7. Notificări

7.1. Părțile convin, ca orice notificare să fie întocmită în scris și expediată pe adresa juridică a Părților.

7.2. Notificările se transmit prin poștă (cu scrisoare recomandată cu aviz de recepție) sau prin fax.

7.3. Părțile indică următoarele persoane, care vor asigura colaborarea pe parcursul executării prezentului Acord:

*Din partea Operatorului:*

Responsabil: \_\_\_\_\_;

Tel: \_\_\_\_\_;

Fax: \_\_\_\_\_;

E-mail: \_\_\_\_\_.

*Din partea Participantului:*

Responsabil: \_\_\_\_\_;

Tel: \_\_\_\_\_;

Fax: \_\_\_\_\_;

E-mail: \_\_\_\_\_.

## 8. Confidențialitate

8.1. Noțiunea de “informație confidențială” include fără limitări orice informație, indiferent de forma acesteia, care a devenit cunoscută Părților în legătură cu semnarea și executarea prezentului Acord.

8.2. Fiecare din Părți se obligă să nu divulge și/sau în alt mod să pună la dispoziția terțelor persoane informația confidențială a celeilalte Părți, obținută în rezultatul executării prezentului Acord, fără acordul scris al celeilalte Părți, cu excepția cazurilor expres prevăzute de legislația în vigoare. Obligația de confidențialitate subzistă și după încetarea prezentului Acord.

8.3. Partea care încalcă clauza de confidențialitate va repara prejudiciile produse celeilalte Părți în conformitate cu legislația Republicii Moldova în vigoare.

## 9. Dispoziții finale

9.1. Prezentul Acord intră în vigoare de la data semnării Actului de punere în exploatare a SIA CCDE, care constituie parte integrantă a prezentului Acord și produce efecte pentru o perioadă de timp nedeterminată. Actul de punere în exploatare se consideră semnat automat dacă în termen de 10 zile din data recepționării acestuia, Participantul n-a prezentat careva obiecții privind funcționarea SIA CCDE.

9.2. Termenii și expresiile din prezentul Acord au semnificațiile prevăzute în Instrucțiune.

9.3. În caz de reorganizare, schimbare a adresei, numerelor de telefoane, faxurilor și a altor date de contact indicate în prezentul Acord, partea la care au survenit schimbările indicate este obligată să anunțe despre acestea cealaltă Parte în scris, în decurs de cel mult 48 (patruzeci și opt) de ore din momentul survenirii schimbărilor.

9.4. Modificarea și/sau completarea prezentului Acord se va efectua prin semnarea de către părți a actelor adiționale respective.

9.5. Prezentul Acord este întocmit în două exemplare în limba de stat, câte unul pentru fiecare Parte, ambele avînd forță juridică identică.

9.6. Părți componente ale Acordului constituie următoarele anexe:

a) anexa nr.1 – “Cerere de înregistrare a administratorului de utilizatori în cadrul SIA CCDE”;

b) anexa nr.2 – “Cerere de blocare/deblocare a administratorului de utilizatori în cadrul SIA CCDE”.

### Adresele juridice și semnăturile Părților:

#### “Serviciul Fiscal de Stat”

\_\_\_\_\_

Cod fiscal \_\_\_\_\_  
Cod bancar \_\_\_\_\_  
Adresa juridică \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Conducătorul \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(semnătura)

L.Ș.

#### “Participantul”

\_\_\_\_\_

Cod fiscal \_\_\_\_\_  
Cod bancar \_\_\_\_\_  
Adresa juridică \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Conducătorul \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(semnătura)

L.Ș.

**CERERE**  
**de înregistrare a administratorului de utilizatori în cadrul SIA CCDE**

Către: I.P. Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe

De la: \_\_\_\_\_  
(denumirea Participantului)

Cod fiscal: \_\_\_\_\_

1. Vă solicităm să înregistrați administratorul de utilizatori în cadrul SIA CCDE, contul de utilizator avînd:

Numele de utilizator:	□□□□□□□□□□□□□□□□
atribuit	
Nume:	□□□□□□□□□□□□□□□□
Prenume:	□□□□□□□□□□□□□□□□
IDNP:	□□□□□□□□□□□□□□□□
E-mail:	□□□□□□□□□□□□□□□□

2. Dorim ca operațiunea să devină activă începînd cu data de \_\_\_\_\_ 20\_\_

---

*Se completează de către Conducătorul Participantului*

---

(nume, prenume, semnătură și dată)

L.Ș.



## **PROCEDURI**

### **de asigurare a continuității funcționalității Sistemului informațional automatizat de creare și circulație a documentelor electronice**

#### **I. DISPOZIȚII GENERALE**

Prezentul document reglementează procedurile de asigurare a continuității și restabilire a funcționalității sistemului informațional automatizat de creare și circulație a documentelor electronice (în continuare – proceduri), în cazul apariției unor situații care duc la întreruperea funcționării sau devierea de la consecutivitatea proceselor de lucru.

Prezentul document determină, de asemenea, măsurile, metodele și mijloacele de asigurare a continuității sistemului informațional automatizat de creare și circulație a documentelor electronice la apariția situațiilor critice și metodele, mijloacele de restabilire a sistemului și informației, procesele de prelucrare a acestuia în cazurile afectării funcționării normale și/sau a componentelor de bază a acestuia. În afară de aceasta, documentul descrie acțiunile părților implicate, inclusiv desemnează explicit responsabilii din partea fiecărei părți implicate, implicați în monitorizarea, deservirea, restabilirea și derularea în situații de incidente, și la lichidarea consecințelor acestora.

În prezentul document sunt utilizate următoarele abrevieri și termeni:

*Operator* – I.P. Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe;

*SFS* – Serviciul Fiscal de Stat;

*SIA CCDE* – Sistemul informațional automatizat de creare și circulație a documentelor electronice;

*TI* – tehnologii informaționale.

*Participant la sistem* – Banca Națională a Moldovei, banca, prestatorii de servicii de plată, executorii judecătorești, autoritățile publice emitente de mandate de executare conectate în modul stabilit la SIA CCDE;

Termenii și noțiunile utilizate în prezentul document au înțelesul termenilor și noțiunilor definite în prezentul Ordin.

#### **II. STRATEGIE**

Strategia determină obiectivele puse la baza realizării scopului central – asigurarea continuității și restabilirea funcționalității/informației pentru SIA CCDE.

Asigurarea continuității funcționalității SIA CCDE este un proces continuu, iar calitatea și eficiența acestuia se bazează pe următoarele abordări:

- *identificarea resurselor critice* – pentru asigurarea continuității SIA CCDE, este necesar să fie cunoscute toate componentele și părțile implicate de care depinde buna funcționare a acestuia și să fie stabilite sistemele și subsistemele implicate în realizarea funcțiilor critice, gradul de dependență de resurse concrete ale sistemului informațional;

- *stabilirea indicatorilor care determină timpul maxim acceptabil de stagnare (indicatori SLA)* – indicatorii SLA (Service Level Agreement) stabilesc nivelul de acceptanță de către participanți a disponibilității și performanței SIA CCDE. În cadrul stabilirii acestora se evaluează dependența sistemului de stagnare a unor componente. Este necesar de a stabili timpul optim de recuperare a componentelor critice în baza raportului dintre valoarea pierderilor din cauza stagnării sistemului și efortul de recuperare. În acest caz este foarte important de a lua în considerare că odată cu sporirea timpului de stagnare sporește impactul negativ. De asemenea, se va lua în considerare și impactul negativ asupra componentelor interdependente ale sistemului;

- *stabilirea priorităților de restabilire* – în scopul optimizării și canalizării eforturilor înspre asigurarea continuității SIA CCDE, se identifică gradul de influență în cazul indisponibilității funcționalităților de bază. Stabilirea priorităților și strategiilor de restabilire a componentelor SIA

CCDE permite distribuirea optimă a resurselor și concentrarea eforturilor pentru restabilirea funcționalității încât pierderile în situații de incident să fie minime.

### III. DESCRIERE A PROCESULUI DE LUCRU

Pentru asigurarea continuității procesului de schimb electronic de date prin intermediul SIA CCDE între Serviciul Fiscal de Stat și participanții la sistem este necesar să fie clar identificate componentele procesului, caracteristicile acestora și responsabilii de gestiune a acestora.

***În cadrul SIA CCDE se identifică următoarele componente:***

1. Componentele de sistem (interfețele și modulul funcțional de bază);
2. Componenta serviciului de Internet;
3. Componenta serviciului de aplicare a semnăturii electronice;
4. Componenta serviciului de aplicare a mărcii temporale (time-stamp).

***În cadrul procesului de asigurare a continuității SIA CCDE, se identifică următoarele părți implicate direct:***

1. Participanții la sistem (Banca Națională a Moldovei, băncile, prestatorii de servicii de plată, executorii judecătorești, autoritățile publice emitente de mandate de executare și subdiviziunile SFS);

2. Operatorul.

***În cadrul procesului de asigurare a continuității SIA CCDE se identifică, de asemenea, și următoarele terțe părți implicate indirect:***

1. Prestatorul de servicii Internet (ex: Î.S. “Centrul de telecomunicații speciale”, alt prestator);
2. Prestatorul de servicii în domeniul semnăturii electronice (ex: Î.S. “Centrul de telecomunicații speciale”, alt prestator);
3. Prestatorul de servicii în domeniul aplicării mărcii temporale (time-stamp) (ex: Î.S. “Centrul de telecomunicații speciale”, alt prestator);
4. Furnizorul de energie electrică;
5. Altă terță parte ce poate avea influență asupra disponibilității SIA CCDE.

### IV. NIVELURI DE ACCEPTANȚĂ ȘI SUPORT TEHNIC

Toate părțile implicate direct înțeleg necesitatea unei disponibilități depline a SIA CCDE și se angajează să depună toate eforturile pentru a asigura continuitatea funcționării componentelor proprii (de care sînt responsabili). Astfel, în scopul abordării și înțelegerii univoce de către toate părțile implicate direct, a parametrilor legați de funcționarea SIA CCDE precum: disponibilitatea, siguranța, securitatea, timpul de reacție în diferite situații, strategiile și prioritățile de recuperare etc., sînt stabilite standarde pentru următoarele aspecte esențiale:

#### **a. Integritatea datelor**

*Obiectiv: să se asigure integritatea și disponibilitatea informației participanților și sistemelor de procesare a informației ce interacționează cu SIA CCDE.*

Operatorul asigură realizarea zilnică a copiilor de rezervă complete și păstrarea acestora în condiții de siguranță pe dispozitive de back-up dedicate (back-up server, banda magnetică). Se va păstra o istorie de 10 de zile a acestor copii de rezervă. Operatorul va stabili și aplica proceduri de testare a copiilor de rezervă. Procedurile date îndeplinite de Operator se asociază responsabilităților Participanților SFS la sistem de efectuare a copiilor de rezervă.

Participanții la sistem asigură că pentru toată informația importată în cadrul sistemelor există copii de rezervă realizate zilnic. Se va păstra o istorie de 10 de zile a acestor copii de rezervă. Participanții la sistem vor stabili și aplica proceduri de testare a copiilor de rezervă.

#### **b. Implementarea modificărilor**

*Obiectiv: să se asigure implementarea modificărilor în SIA CCDE cu riscuri minime.*



Operatorul asigură că mediile de dezvoltare, testare, producere sunt separate pentru a reduce riscul de acces neautorizat sau de modificări neautorizate asupra mediului de producție.

Modificările aferente SIA CCDE se efectuează conform procedurii documentate și aprobate în cadrul Operatorului.

Operatorul asigură că utilizarea echipamentelor TI aferente SIA CCDE este monitorizată și optimizată, iar necesitățile privind capacitatea de procesare sunt estimate în scopul asigurării performanței necesare pentru SIA CCDE.

#### **c. Controlul accesului la resursele SIA CCDE**

*Obiectiv: să se asigure controlul permanent a accesului la resursele SIA CCDE.*

Participanții la sistem asigură aprobarea și aplicarea unei proceduri de acordare, modificare, revizuire și retragere a drepturilor de acces la resursele SIA CCDE utilizatorilor participanților la sistem.

Participanții SFS la sistem asigură că este stabilită o procedură de acordare, modificare revizuire și retragere a drepturilor de acces la resursele SIA CCDE utilizatorilor SFS.

Accesul se acordă în strictă conformitate cu necesitățile de serviciu.

#### **d. Proprietatea datelor**

*Obiectiv: să se asigure stocarea centralizată a datelor în SIA CCDE și proprietatea unică.*

Toate datele create sau stocate în SIA CCDE sunt proprietatea SFS. Nu se permite accesul la aceste date decât utilizatorilor sistemului conform rolurilor acestora și personalului autorizat al Operatorului.

#### **e. Disponibilitatea SIA CCDE**

*Obiectiv: să se asigure disponibilitatea SIA CCDE conform nivelelor de acceptanță stabilite și în conformitate cu legislația în vigoare.*

Disponibilitatea SIA CCDE se reglementează pentru fiecare componentă conform procesului de lucru stabilit:

##### **1) Disponibilitatea segmentului de rețea SIA CCDE – serviciu Internet**

Responsabil de segmentul respectiv este Operatorul care trebuie să garanteze următorul nivel de acceptanță:

<b>Componenta</b>	<b>Responsabil</b>	<b>Indicator</b>	<b>Valoare</b>	<b>Remarcă</b>
Segmentul de rețea SIA CCDE – Serviciu Internet	Operatorul; Prestatorul de serviciu (Î.S. “Centrul de telecomunicații speciale”)	Disponibilitatea totală pe parcursul programului de lucru (ore/an)	99.9%	n/a
		Timpul maxim de staționare în timpul programului de lucru (ore/an)	Maxim 3 ore	n/a
		Frecvența admisă a căderilor timp de o lună în timpul programului de lucru	n/a	n/a
		Monitorizarea	În intervale	n/a

		segmentului	nu mai mari de 5 minute	
--	--	-------------	-------------------------	--

## 2) Disponibilitatea segmentului de rețea Participant la sistem – Serviciu Internet

Responsabil de segmentul respectiv este participantul la sistem care trebuie să garanteze următorul nivel de acceptanță:

Componenta	Responsabil	Indicator	Valoare	Remarcă
Segmentul de rețea Participant la sistem Serviciu Internet	Participant la sistem	Disponibilitatea totală pe parcursul programului de lucru (ore/an)	99.9%	Participantul la sistem trebuie să-și stabilească mecanisme și să aloce resurse pentru asigurarea nivelului respectiv de acceptanță
		Timpul maxim de staționare în timpul programului de lucru (ore/an)	Maxim 3 ore Fără întreruperi pentru ultima oră de lucru conform programului	
		Frecvența admisă a căderilor timp de o lună în timpul programului de lucru	n/a	n/a
		Existența unui canal de rezervă de conectare la Internet	Obligatorie	n/a
		Monitorizarea segmentului	În intervale nu mai mari de 5 minute	n/a

## 3) Disponibilitatea interfeței SIA CCDE cu Participantul la sistem

Responsabil de segmentul respectiv este Operatorul care trebuie să garanteze următorul nivel de acceptanță:

Componenta	Responsabil	Indicator	Valoare	Remarcă
Interfața web SIA CCDE cu Participantul la sistem	Operatorul	Disponibilitatea totală pe parcursul programului de lucru (ore/an)	99.9%	n/a
		Timpul maxim de staționare în timpul programului de lucru (ore/an)	Maxim 3 ore Fără întreruperi pentru ultima oră de lucru conform programului	n/a
		Frecvența admisă a căderilor timp de o lună în timpul programului de lucru	5	n/a
		Monitorizarea segmentului	În intervale nu mai mari de 5 minute	n/a

#### 4) Disponibilitatea interfeței SIA CCDE cu SFS

Responsabil de segmentul respectiv este Operatorul care trebuie să garanteze următorul nivel de acceptanță:

Componenta	Responsabil	Indicator	Valoare	Remarcă
Interfața web SIA CCDE cu SFS	Operatorul	Disponibilitatea totală pe parcursul programului de lucru (ore/an)	99.9%	n/a
		Timpul maxim de staționare în timpul programului de lucru (ore/an)	Maxim 3 ore Fără întreruperi pentru ultima oră de lucru conform programului	n/a
		Frecvența admisă a căderilor timp de o lună în timpul programului de lucru	n/a	n/a
		Existența interfeței alternative	Obligatorie	Conform tipului incidentului
		Monitorizarea segmentului	În intervale nu mai mari de 5 minute	

#### 5) Disponibilitatea modului de bază al SIA CCDE

Responsabil de segmentul respectiv este Operatorul care trebuie să garanteze următorul nivel de acceptanță:

Componenta	Responsabil	Indicator	Valoare	Remarcă
SIA CCDE	Operatorul	Disponibilitatea totală pe parcursul programului de lucru (ore/an)	99.9%	n/a
		Timpul maxim de staționare în timpul programului de lucru (ore/an)	Maxim 3 ore Fără întreruperi pentru ultima oră de lucru conform programului	n/a
		Frecvența admisă a căderilor timp de o lună în timpul programului de lucru	0,5	n/a
		Modalități alternative de lucru	Obligatorie	Conform tipului incidentului
		Restabilirea datelor	Restabilirea datelor la situația din ziua precedentă Termen de păstrare a copiilor de rezervă 30 zile	n/a
		Monitorizarea	În intervale nu mai	n/a

		segmentului	mari de 5 minute	
--	--	-------------	------------------	--

#### 6) Disponibilitatea serviciului de verificare a semnăturii electronice

Responsabil de segmentul respectiv este Operatorul care trebuie să garanteze următorul nivel de acceptanță:

Componenta	Responsabil	Indicator	Valoare	Remarcă
Modulul criptografic	Operatorul; Prestatorul de serviciu (Î.S. “Centrul de telecomunicații speciale”)	Disponibilitatea totală pe parcursul programului de lucru (ore/an)	99.9%	n/a
		Timpul maxim de staționare în timpul programului de lucru (ore/an)	Maxim 3 ore Fără întreruperi pentru ultima oră de lucru conform programului	n/a
		Frecvența admisă a căderilor timp de o lună în timpul programului de lucru	0,5	n/a
		Modalități alternative de lucru	n/a	Conform tipului incidentului
		Monitorizarea segmentului	În intervale nu mai mari de 5 minute	n/a

#### 7) Disponibilitatea serviciului de aplicare a mărcii temporale (time-stamp)

Responsabil de segmentul respectiv este Operatorul care trebuie să garanteze următorul nivel de acceptanță:

Componenta	Responsabil	Indicator	Valoare	Remarcă
Modulul criptografic	Operatorul; Prestatorul de serviciu (Î.S. “Centrul de telecomunicații speciale”)	Disponibilitatea totală pe parcursul programului de lucru (ore/an)	99.9%	
		Timpul maxim de staționare în timpul programului de lucru (ore/an)	Maxim 3 ore Fără întreruperi pentru ultima oră de lucru conform programului	
		Frecvența admisă a căderilor timp de o lună în timpul programului de lucru	0,5	
		Modalități alternative de lucru	n/a	Conform tipului incidentului
		Monitorizarea	În intervale nu	

		segmentului	mai mari de 5 minute	
--	--	-------------	-------------------------	--

#### **f. Identificarea incidentelor**

*Obiectiv: Să se asigure identificarea și modul de reacțiune la incidente.*

Operatorul asigură identificarea și clasificarea incidentelor la solicitarea participanților la sistem, conform criteriilor enumerate în tabelul de mai jos:

<b>Clasificarea incidentului</b>	<b>Descriere</b>
Incident de gradul 1 (Critică)	Problema serioasă, care împiedică funcționarea întregului sistem conform destinației sale, cum ar fi, dar fără a se limita la căderi ale infrastructurii tehnice (server; baza de date; aplicație; rețea; calculator), căderea canalelor de telecomunicații (Internet, Intranet) etc. (Ex: Interfața SIA CCDE nu este disponibilă și nu poate fi accesat SIA CCDE la adresa https://dceif.fisc.md; serviciul de verificare a semnăturii electronice nu este disponibil; serviciul de marcă temporală nu este disponibil.)
Incident de gradul 2 (Înaltă)	Probleme ce au influență înaltă asupra asigurării funcționalității sistemului. Astfel de incidente pot conduce la restricționarea utilizării unei părți a sistemului. (Ex: structura documentului electronic este neconformă, nu este disponibil serviciul de integrare cu Registrul fiscal etc.)
Incident de gradul 3 (Medie)	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului și care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului. (Ex: sistemul nu asigură verificarea logică a indicatorilor din documente etc.)
Incident de gradul 4 (Mică)	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului, cum ar fi, dar fără a se limita la probleme legate de afișare a mesajelor privind modificările în documentația de utilizare (ghid de utilizare).

În cazul când participantul nu și-a exprimat acordul față de clasificarea incidentului efectuată de Operator în baza descrierii comunicate, acesta este în drept să-și exprime în scris dezacordul și să păstreze dovada acestuia, pentru a servi în calitate de probe la examinarea unor eventuale situații litigioase, conform Instrucțiunii cu privire la modul de expediere și recepționare a documentelor electronice prin Sistemul informațional automatizat de creare și circulație a documentelor electronice.

#### **g. Suportul tehnic din partea Operatorului**

*Obiectiv: Să asigure reacția corespunzătoare la incidente.*

Asistenta tehnică este asigurată de Operator în intervalul orelor 8:00-17:00, în zilele lucrătoare, prin centrul său de suport:

Responsabil: Centrul de asistență tehnică și Contact al I.P. “Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”;

Adresa: str. A. Russo nr.1, mun. Chișinău;

Tel: 8222-222;

E-mail: [asistenta@sfs.md](mailto:asistenta@sfs.md)

Gestiunea cererilor în cadrul suportului tehnic:

În cadrul acordării suportului tehnic utilizatorilor SIA CCDE se stabilesc următoarele tipuri de cereri:

1. Cereri cu privire la incidente survenite – eveniment nedorit al cărui impact ar putea compromite confidențialitatea, integritatea sau disponibilitatea resurselor informaționale ale SIA CCDE;

2. Cereri de asistență – include consultații și asistență privind utilizarea SIA CCDE;

3. Cereri de modificare (îmbunătățire) – include solicitări ce țin de compartimentul de administrare și dezvoltare a SIA CCDE.

Toate cererile sunt garantat înregistrate. Fiecărei cereri înregistrate i se va atribui un număr unic care va fi comunicat solicitantului. Toate cererile se înregistrează în numele participantului la sistem căruia îi aparține utilizatorul. Toată corespondența privind cererile și starea acestora se vor comunica garantat în adresa de email a persoanei responsabile nominalizate în Acordul dintre Operator și Participanții la sistem privind conectarea și participarea la SIA CCDE, și administratorilor de sistem din cadrul subdiviziunilor SFS.

Cererile ce se referă la incidente, după înregistrare vor fi clasificate conform gradelor și termenilor de raportare descrise în prezentul document. Incidentele sesizate de participanții la sistem în afara orelor programului de lucru al SIA CCDE (după ora 17.00, în cazul disponibilității Centrului de suport al Operatorului), vor fi înregistrate, urmînd ca în ziua imediat următoare participantului să-i fie comunicat gradul incidentului clasificat corespunzător descrierii oferite.

#### **h. Suportul metodologic din partea SFS**

*Obiectiv: Să se asigure reacțiunea corespunzătoare la incidentele de ordin metodologic.*

Asistența metodologică este asigurată de SFS în intervalul orelor 08:00-17:00, în zilele lucrătoare, prin următoarele mijloace:

Responsabil: Direcția generală metodologie proceduri fiscale;

Adresa: str. Constantin Tănase nr.9, mun. Chișinău;

E-mail: [mail@sfs.md](mailto:mail@sfs.md)

#### **i. Responsabilitățile participanților la sistem și ale Operatorului**

Pentru asigurarea continuității schimbului de date între participanții la sistem și Serviciul Fiscal de Stat, participanții la sistem și Operatorul poartă responsabilitate și vor asigura:

1. Prezența pe partea fiecăruia a unor persoane de contact disponibile permanent în timpul programului de lucru. Persoanele de contact sunt responsabile de:

a. Monitorizarea funcționării SIA CCDE pe partea sa și raportarea tuturor cererilor de suport tehnic (cu privire la incidente, asistență, modificări) la Centrul de Asistență și Contact al Operatorului, iar celor de ordin metodologic la SFS;

b. Recepționarea informației despre incidentele în funcționarea SIA CCDE și punerea în aplicare a prezentelor proceduri la nivelul participantului la sistem;

c. Raportarea privind înlăturarea deficienței și revenirea la regimul normal de utilizare a SIA CCDE.

2. Raportarea incidentelor în funcție de gravitatea lor, în termenii stabiliți mai jos:

<b>Tipul incidentului</b>	<b>Termenul de raportare</b>	<b>Acțiunile participantului și Operatorului</b>
Incident de gradul 1	Timp de 10 minute din momentul declanșării	Raportarea incidentului la Centrul de Asistență și Contact al Operatorului
	Timp de 1 oră din momentul raportării incidentului, în cazul declanșării incidentului la ora 16.00 în timp de 15 minute din momentul raportării incidentului	Confirmarea gradului incidentului și inițierea procedurii de înlăturare

	La momentul restabilirii funcționalității dar nu mai mult de 1 zi lucrătoare	Raportarea înlăturării incidentului prin Centrul de Asistență și Contact al Operatorului și revenirea la procesul de funcționalitate prestabilit
Incident de gradul 2	Timp de 30 minute din momentul declanșării	Raportarea incidentului la Centrul de Asistență și Contact al Operatorului
	Timp de 1 oră din momentul raportării incidentului, în cazul declanșării incidentului la ora 16.00 în timp de 15 minute din momentul raportării incidentului	Confirmarea gradului incidentului și inițierea procedurii de înlăturare
	La momentul restabilirii funcționalității dar nu mai mult de 1 zi lucrătoare	Raportarea înlăturării incidentului sau reclassificarea acestuia prin Centrul de Asistență și Contact al Operatorului
Incident de gradul 3	Timp de 1 oră din momentul declanșării	Raportarea incidentului la Centrul de Asistență și Contact al Operatorului
	Timp de 5 ore din momentul raportării incidentului	Confirmarea gradului incidentului și inițierea procedurii de înlăturare
	La momentul restabilirii funcționalității dar nu mai mult de 1 zi lucrătoare	Raportarea înlăturării incidentului sau reclassificarea acestuia, prin Centrul de Asistență și Contact al Operatorului
Incident de gradul 4	Timp de 1 zi din momentul declanșării	Raportarea incidentului la Centrul de Asistență și Contact al Operatorului
	Timp de 7 ore din momentul raportării incidentului	Confirmarea gradului incidentului și inițierea procedurii de înlăturare
	La momentul restabilirii funcționalității dar nu mai mult de 1 zi lucrătoare	Raportarea înlăturării incidentului prin Centrul de Asistență și Contact al Operatorului și revenirea la procesul de funcționalitate prestabilit
Solicitarea de suport	Pe parcursul zilei de lucru	Adresarea la Centrul de Asistență și Contact al Operatorului a solicitării de deservire cu indicarea motivului, termenilor solicitați, acțiunilor preconizate/ solicitate de executat din partea solicitantului/ participanților
Solicitări de modificare	Conform procedurilor Operatorului	Raportarea prin Centrul de Asistență și Contact al Operatorului

## V. PROCEDURI ALTERNATIVE

În cazul incidentelor ce constituie situații excepționale (de exemplu, lipsa energiei electrice, căderea infrastructurii de rețea, lipsa sau perturbări ale legăturilor Internet), și vor face imposibilă utilizarea SIA CCDE, participanții la sistem vor acționa în conformitate cu pct. 10 din Instrucțiunea cu privire la modul de expediere și recepționare a documentelor electronice prin sistemul informațional automatizat de creare și circulație a documentelor electronice.

## VI. OBLIGAȚIUNI ȘI ACȚIUNI ALE PARTICIPANȚILOR LA ASIGURAREA CONTINUITĂȚII ȘI RESTABILIRII

În cazul survenirii incidentelor ce fac imposibilă executarea unor operațiuni în SIA CCDE sau stoparea temporară a sistemului (conform clasificării efectuate), acțiunile participanților vor include:

### 1) O reacție imediată:

- Participantul care a depistat faptul apariției incidentului este obligat să anunțe Centrul de Asistență și Contact al Operatorului și Participantul SFS despre imposibilitatea executării unor operațiuni în SIA CCDE ca urmare a incidentului;
- Participantul la sistem care a depistat faptul apariției incidentului este obligat să anunțe Participantul SFS despre imposibilitatea executării unor operațiuni în SIA CCDE ca urmare a incidentului survenit;
- Participantul SFS care a depistat faptul apariției incidentului este obligat să anunțe Participantul la sistem despre imposibilitatea executării unor operațiuni în SIA CCDE ca urmare a incidentului survenit;
- Operatorul este obligat să înștiințeze toți participanții la sistem despre faptul apariției incidentului ce a condus la stoparea temporară a sistemului;
- Operatorul va determina gradul incidentului sesizat de participanții la sistem;
- Operatorul va înștiința toți participanții la sistem despre caracterul incidentului și timpul prevăzut pentru restabilire.

### **2) Restabilirea parțială a funcționalității SIA CCDE:**

- Operatorul va deconecta componentele defectate sau va trece la alte componente de rezervă;
- Dacă nu a fost cauzată pierderea datelor sau defectarea aplicațiilor, se va continua activitatea și Operatorul va înștiința despre aceasta toți participanții;
- Operatorul va restabili funcționarea mijloacelor tehnice afectate, la necesitate va efectua înlocuirea acestora;
- Operatorul va restabili aplicația program;
- Operatorul va verifica funcționalitatea componentei afectate, va analiza consecințele incidentului și influența asupra funcționării de mai departe a sistemului;
- Operatorul va înștiința toți participanții despre restabilirea componentei afectate a sistemului.

### **3) Restabilirea deplină a funcționalității SIA CCDE:**

- Operatorul va restabili funcționarea normală a tuturor mijloacelor tehnice afectate;
- Operatorul va restabili aplicația program.

### **4) Investigarea cauzelor apariției incidentelor:**

- Operatorul va asigura investigarea cauzelor și va întocmi Raportul privind rezultatele investigațiilor și propunerile referitor la perfecționarea sistemului care se prezintă SFS.

## **VII. DISPOZIȚII FINALE**

În scopul asigurării continuității sistemului, fiecare participant la sistem va elabora/include în procedurile de continuitate (actele regulatorii) interne, măsurile organizatorice și resursele necesare conformării la cerințele indicate în prezentul document. Responsabilitatea privind continuitatea segmentelor de interacțiune ține de fiecare parte implicată. Pentru toate incidentele intervenite în disponibilitatea SIA CCDE, participantul va face dovada corespunzătoare prin înscrierile interne efectuate în conformitate cu procedurile de continuitate (actele regulatorii) interne și confirmarea pe proprie responsabilitate emisă de terța parte – prestatorul propriu-zis al serviciului ce a afectat disponibilitatea SIA CCDE.