

CONTRACT - TIP
privind prestarea serviciilor din platforma
tehnologică guvernamentală comună (MCloud)
nr. _____

mun. Chișinău

“ ___ ” _____ 20 ___

I. PĂRȚILE CONTRACTULUI

1. Instituția publică Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) cu sediul pe adresa: mun. Chișinău, Piața Marii Adunări Naționale, 1 (în continuare – **Prestator**), reprezentată de către Stela Mocan, director executiv, care acționează în baza Statutului, și

2. _____ (în continuare – **Beneficiar**), cu
(denumirea întreprinderii de stat sau altei persoane juridice de drept privat)
sediul pe adresa: _____, reprezentată de către _____,
(nume, prenume, funcția deținută)
care acționează în baza _____, numite în continuare împreună
(denumirea Regulamentului /Statutului)

Părți, iar separat Parte,

3. Călăuzindu-se de Programul strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 710 din 20 septembrie 2011 „Cu privire la aprobarea Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare)”, de prevederile Hotărârii Guvernului nr.128 din 20 februarie 2014 „Privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)”,

În scopul optimizării procesului de mentenanță și administrare a infrastructurii TI în sectorul public, partajării sistemelor și resurselor TI și maximizarea utilizării lor la un cost mai redus, economisirii bugetului TI în sectorul public prin reducerea costului plătit pentru achiziționarea echipamentului hardware și a licențelor software și consolidării și optimizării centrelor de date în sectorul public,

Avînd în vedere necesitatea asigurării securității datelor, operațiunilor și sistemelor informaționale,

Au convenit asupra celor ce urmează.

II. TERMENI ȘI DEFINIȚII

4. Termenii utilizați în prezentul Contract vor avea semnificațiile specificate mai jos:
platforma MCloud – infrastructura informațională guvernamentală comună care funcționează în baza tehnologiei de “cloud computing”;

tehnologia “cloud computing” (“*nor informațional*”) – model de furnizare a serviciilor TI, care permite accesul, la cerere, pe bază de rețea, la totalitatea configurabilă a resurselor de calcul virtualizabile (de exemplu, rețele, servere, echipamente de stocare, aplicații și servicii), care pot fi puse rapid la dispoziție cu un efort minim de administrare sau în interacțiune cu furnizorul acestor servicii;

participant la platforma MCloud – furnizor al serviciilor platformei MCloud, operator tehnico-tehnologic al platformei MCloud, beneficiar al platformei MCloud, alt participant la administrarea platformei MCloud;

furnizor al serviciilor din platforma MCloud (în continuare – furnizor) – Centrul de Guvernare Electronică (E-Government), care este împuternicit să furnizeze servicii electronice din platforma MCloud;

operator tehnico-tehnologic al platformei MCloud (în continuare – operator) – Întreprinderea de Stat Centrul de telecomunicații speciale, care funcționează în conformitate cu legislația Republicii Moldova și care găzduiește și administrează platforma MCloud, în condițiile prezentului Regulament și ale contractului semnat cu furnizorul;

beneficiari ai platformei MCloud (în continuare – beneficiari) – ministerele, alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului și structurile organizaționale din sfera lor de competență, alte autorități publice, precum și întreprinderile de stat, alte persoane juridice de drept privat care folosesc platforma MCloud pentru a livra servicii utilizatorilor finali (persoane fizice sau juridice);

alți participanți la administrarea platformei MCloud – persoanele care acordă servicii auxiliare aferente administrării platformei MCloud;

tipuri de servicii bazate pe tehnologia “cloud computing” – infrastructura ca serviciu, platforma ca serviciu, software ca serviciu;

infrastructura ca serviciu (în continuare – IaaS) – model de furnizare a serviciilor și resurselor TI în care furnizorul asigură doar disponibilitatea resurselor TI solicitate de Beneficiar, celelalte activități aferente rulării și administrării sistemelor informaționale revenind Beneficiarului;

platforma ca serviciu (în continuare – PaaS) – model de furnizare a serviciilor și resurselor TI în care Beneficiarului i se oferă componente software pe care le poate utiliza pentru implementarea propriilor servicii TI. În acest model, furnizorul asigură componentele necesare funcționării și administrării soluțiilor TI utilizate de Beneficiar, responsabilitățile de administrare a serviciului revenind Beneficiarului;

software ca serviciu (în continuare – SaaS) – model de furnizare a serviciilor și resurselor TI în care Beneficiarului i se oferă soluții TI complete. În acest model furnizorul asigură componentele necesare funcționării și administrării soluției TI, inclusiv a datelor, unele responsabilități de administrare a serviciului revenind Beneficiarului;

resurse TI – mijloace de procesare, stocare a informației, precum și transport de date pentru administrarea sistemelor informatice;

servicii TI – activitate de furnizare a produselor informaționale și a resurselor TI, conform nivelului agreed de servicii;

produs informațional – rezultat al procesului de prelucrare a informației cu ajutorul sistemelor informaționale automatizate, destinat satisfacerii necesităților utilizatorului;

nivel agreed de servicii – set de parametri și indicatori de performanță în baza cărora este măsurată calitatea prestării serviciilor din platforma MCloud.

III. OBIECTUL CONTRACTULUI

5. Obiectul prezentului Contract îl constituie prestarea de **Prestator** către **Beneficiar** a serviciilor de tip infrastructură ca serviciu (IaaS) din platforma MCloud, aferente resurselor informatice solicitate descrise în anexa nr.1 la prezentul Contract, care este parte integrantă a acestuia.

6. Modul de prestare a serviciilor de tip infrastructură ca serviciu (IaaS) din platforma MCloud (în continuare – Servicii), regulile și procesele de interacțiune a Părților, nivelul agreed de Servicii sînt stabilite în Regulile de prestare și utilizare a Serviciilor din platforma

tehnologică guvernamentală comună (MCloud) din anexa nr. 2 la prezentul Contract (în continuare – Reguli), care este parte integrantă a acestuia.

IV. PREȚUL CONTRACTULUI

7. Cheltuielile ce țin de realizarea prevederilor prezentului Contract sînt suportate de către fiecare dintre Părți, în limita mijloacelor financiare, prevăzute în bugetele acestora.

8. Prețul Serviciilor (cu excepția întreprinderilor de stat) va fi stabilit conform metodologiei de calculare a taxelor la serviciile prestate contra plată pentru beneficiarii persoane juridice de drept privat, aprobate de Guvern și publicate pe site-ul **Prestatorului**.

9. În toate cazurile, costul serviciilor se achită de **Beneficiar** către **Prestator** lunar, în baza rapoartelor privind volumul tranzacțiilor prezentate de **Prestator**, în contul acestuia cu următoarele date bancare:

_____ .

10. Plata se face prin transfer la contul **Prestatorului** indicat în pct. 9 din prezentul Contract, lunar, pînă la data de 10 a lunii următoare.

11. În cazul aplicării penalităților conform prevederilor prezentului Contract, suma acestor penalități va fi dedusă din plata lunară pentru serviciile **Prestatorului**.

V. PRESTAREA SERVICIILOR

12. În scopul prestării și utilizării Serviciilor, **Prestatorul** și **Beneficiarul** vor comunica exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Procedura de desemnare a persoanelor responsabile este stabilită în pct. 5 din anexa nr. 2 la prezentul Contract.

13. Regulile de solicitare, prestare, accesare, utilizare și suspendare a Serviciilor sînt stabilite în anexa nr. 2 la prezentul Contract.

VI. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

14. În scopul realizării prevederilor prezentului Contract, **Prestatorul** are următoarele obligații:

- a) să asigure funcționarea și administrarea platformei MCloud;
- b) să presteze Serviciile în strictă conformitate cu Regulile stabilite în anexa nr. 2 la prezentul Contract;
- c) să presteze Servicii care corespund nivelului minim garantat, precum este stabilit în anexa nr. 2 la prezentul Contract;
- d) să desemneze persoane responsabile de interacțiunea cu **Beneficiarul**, conform Anexei 2 la prezentul Contract;
- e) să asigure **Beneficiarului** asistența necesară în legătură cu Serviciile solicitate, inclusiv să soluționeze reclamațiile și sesizările acestuia;
- f) să asigure informarea periodică a **Beneficiarului** privind calitatea și cantitatea Serviciilor prestate.

15. În scopul realizării prevederilor prezentului Contract, **Beneficiarul** are următoarele obligații:

- a) să utilizeze Serviciile în strictă conformitate cu Regulile stabilite în anexa nr. 2 la prezentul Contract;
- b) să elaboreze și să coordoneze, în comun cu **Prestatorul**, planul de migrare a sistemelor informaționale și/sau datelor în platforma MCloud;

- c) să desemneze persoane cu pregătirea necesară pentru interacțiunea cu **Prestatorul**, conform anexei nr. 2 la prezentul Contract;
- d) să informeze imediat **Prestatorul** despre abaterile de la nivelul agreat de Servicii sau despre orice alt eveniment observat, care poate compromite buna funcționare a Serviciilor;
- e) să întreprindă toate măsurile necesare de pregătire a infrastructurii proprii pentru utilizarea eficientă a Serviciilor solicitate din platforma MCloud;
- f) să ofere informația solicitată de **Prestator** și deținută de **Beneficiar** privind utilizarea Serviciilor. Această informație poate fi solicitată de **Prestator** în scopul îmbunătățirii calității Serviciilor;
- g) să achite lunar costul serviciilor livrate de **Prestator**.

VII. DREPTURILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR

16. Pentru nerespectarea angajamentelor asumate prin prezentul Contract, **Prestatorul** și **Beneficiarul** poartă răspundere în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

17. **Prestatorul** și **Beneficiarul** sînt responsabili pentru:

- a) activitățile, acțiunile și inacțiunile ce le revin conform Regulilor prevăzute în anexa nr. 2 la prezentul Contract;
- b) acțiunile și inacțiunile persoanelor responsabile desemnate în privința Serviciilor prevăzute de prezentul Contract și în raport cu angajamentele asumate.

18. **Beneficiarul** este responsabil pentru:

- a) utilizarea Serviciilor platformei MCloud în conformitate cu legislația în vigoare, inclusiv privind securitatea informației și protecția datelor cu caracter personal;
- b) asigură arhivarea, transferarea și/sau ștergerea conținutului digital din platforma MCloud după expirarea termenului contractului;
- c) întreprinderea tuturor măsurilor necesare de pregătire a infrastructurii proprii pentru utilizarea eficientă a Serviciilor solicitate din platforma MCloud;
- d) modul în care Serviciile sînt utilizate de către **Beneficiar** și de către persoanele desemnate ale acestuia, precum și pentru toate consecințele utilizării acestora;
- e) achitarea în termenul stabilit a costului pentru Serviciile livrate de **Prestator**. Pentru achitarea cu întârziere se percepe o penalitate de 1% din suma restantă pentru plată, calculată pe zi.

19. **Prestatorul** are dreptul:

- a) să suspende prestarea Serviciilor în cazurile stabilite în anexa nr. 2 la prezentul Contract;
- b) să ceară de la **Beneficiar** informații suplimentare justificatoare pentru Serviciile solicitate.

20. **Beneficiarul** are dreptul:

- a) să solicite și să obțină de la **Prestator** Serviciile contractate în conformitate cu prezentul Contract;
- b) să fie informat de către **Prestator** despre sistările planificate sau restricționările în prestarea Serviciilor;
- c) să fie informat de către **Prestator** despre modul de funcționare a Serviciilor contractate și despre orice abatere sau modificare a acestora;
- d) să solicite asistența **Prestatorului** în vederea consultării cu privire la utilizarea cât mai eficientă a Serviciilor.

VIII. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI

21. 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.

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.

Informația care poartă caracter confidențial poate fi consultată doar de către persoanele cu drept de acces la ea, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.

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

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

IX. FORȚA MAJORĂ

22. Părțile nu poartă răspundere pentru neîndeplinirea, totală sau parțială, a obligațiilor lor, dacă neîndeplinirea acestora reprezintă o urmare a circumstanțelor calificate ca forță majoră: inundație, incendiu, cutremur, război sau acțiuni militare, grevă, alte circumstanțe independente de voința Părților, care au intervenit după semnarea prezentului Contract și care au influențat direct asupra executării acestuia, dacă intervenirea unor astfel de circumstanțe este confirmată prin documente eliberate în conformitate cu prevederile legale în acest sens.

23. Partea care nu este în stare să-și îndeplinească obligațiile, în decurs de cel mult 10 zile din momentul survenirii circumstanțelor sus-menționate, trebuie să înștiințeze în scris cealaltă Parte despre termenul de lichidare a consecințelor acestor circumstanțe.

24. Dacă circumstanțele de forță majoră se mențin mai mult de 30 de zile de la data primirii înștiințării trimise conform pct. 23, Părțile se obligă să se întrunească pentru a decide asupra măsurilor care trebuie să fie întreprinse în vederea executării în continuare a prezentului Contract.

X. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

25. Neînțelegerile și litigiile apărute între Părți în legătură cu prezentul Contract vor fi soluționate pe cale amiabilă prin negocieri directe între Părți.

26. În cazul în care negocierile directe eșuează, litigiile de orice natură apărute între Părți în legătură cu executarea prezentului Contract vor fi examinate de către un grup de lucru creat ad-hoc din reprezentanții Beneficiarului și ai organului ierarhic superior al Prestatorului pe bază de paritate.

27. Procedura prealabilă de soluționare a litigiilor stabilită de pct. 25 și pct. 26 din prezentul Contract nu limitează dreptul Părților de a se adresa, după această procedură, în instanța judecătorească.

XI. TERMENUL DE VALABILITATE, MODIFICAREA ȘI REZILIEREA CONTRACTULUI

28. Prezentul Contract intră în vigoare la momentul semnării lui și este valabil pentru un termen de 1 an.

29. Termenul prezentului Contract se prelungește automat pe perioade succesive de 1 (un) an, în cazul lipsei unei notificări scrise din partea ambelor Părți despre intenția de a înceta relațiile contractuale cu cel puțin 90 (nouăzeci) de zile calendaristice înainte de expirarea termenului prezentului Contract. Astfel, prelungirea Contractului se efectuează în aceiași termeni și condiții.

30. Modificările cadrului normativ în vigoare vor servi drept temei de modificare a prevederilor prezentului Contract.

31. Modificarea prevederilor prezentului Contract se efectuează doar cu consimțământul în scris al ambelor Părți, întocmite sub formă de acorduri adiționale, care constituie părți integrante ale prezentului Contract și sînt valabile dacă sînt semnate de persoanele împuternicite ale ambelor Părți.

32. Oricare dintre Părți este în drept să rezilieze prezentul Contract, înștiințînd cealaltă Parte cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de rezilierea. În caz de reziliere a Contractului, toate obligațiile care trebuiau să fie îndeplinite pînă la reziliere urmează să fie îndeplinite în volum deplin și în conformitate cu prevederile prezentului Contract.

XII. DISPOZIȚII FINALE

33. Prezentul Contract și anexa la el constituie un acord unic al Părților și reprezintă voința Părților.

34. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare originale, în limba de stat, cîte unul pentru fiecare Parte, avînd aceeași forță juridică.

35. În caz de reorganizare, schimbare a adresei, numerelor de telefon, fax, a locului livrării 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. Toate înștiințările adresate de către Părți una alteia, corelate cu prezentul Contract, sînt expediate sub formă scrisă sau electronică și sînt semnate de persoanele autorizate. Înștiințarea este expediată prin poștă, cu serviciul de curieri sau este înmînată personal destinatarului. Momentul de înștiințare se consideră data înmînării/recepționării de fapt a înștiințării.

XIII. ADRESA ȘI DATELE BANCARE ALE PĂRȚILOR

Prestator

Centrul de Guvernare Electronică (E-Government)

Adresa poștală: mun. Chișinău,
Piața Marii Adunări Naționale, 1

Telefon:

Banca:

Cod bancă:

Cont trezorerial:

Cont de decontare:

Cod fiscal:

Beneficiar

Adresa poștală:

Telefon:

Banca:

Cod bancă:

Cont trezorerial:

Cont de decontare:

Cod fiscal:

XIV. SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Prestator

_____Stela Mocan,
L. Ș.
Director executiv

Beneficiar

L. Ș. (nume, prenume, funcția deținută)

Anexa nr. 1
la Contractul-tip privind prestarea
serviciilor din platforma tehnologică
gubernamentală comună (MCloud)

**Cota resurselor informatice solicitate de către Beneficiar
din platforma tehnologică gubernamentală comună (MCloud)**

Nr. crt.	Resursele informatice	Caracteristicile tehnice
1.	Resurse de calcul (Ghz)	
2.	Memorie operativă (GB)	
3.	Spațiu de stocare (TB)	
4.	Adrese IP	

Anexa nr. 2

la Contractul-tip privind prestarea serviciilor din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)

Reguli de prestare și utilizare a serviciilor din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)

1. Termeni și definiții, abrevieri

Principiul “cel mai bun efort” – situație în care Prestatorul va depune toată diligența în vederea prestării Serviciilor de cea mai înaltă calitate posibilă, dar fără a garanta conformarea la parametrii de calitate prevăzuți în prezentele Reguli.

Orele de lucru – intervalul cuprins între orele 8.00 și 17.00.

SSC – Serviciul Suport Clienți.

STAAP (RTAAP) – Sistemul telecomunicațional al autorităților administrației publice.

Elasticitate – capacitatea de a mări sau reduce consumul resurselor TI, în funcție de necesități.

2. Scopul Regulilor

Scopul prezentelor Reguli este de a stabili nivelul de calitate la prestarea serviciului de tip IaaS, procesele de interacțiune a Prestatorului cu Beneficiarul în vederea prestării și utilizării serviciului de tip IaaS, precum și responsabilitățile Prestatorului și ale Beneficiarului în cadrul acestor procese.

Prezentele Reguli sînt anexă la Contract, sînt parte integrantă a acestuia și asigură cadrul funcțional pentru prestarea Serviciilor de către Prestator și utilizarea acestora de către Beneficiar.

Conform Contractului, ambele Părți sînt obligate să respecte și să aplice Regulile la prestarea și utilizarea Serviciilor.

3. Descrierea serviciilor

Infrastructura ca serviciu (în continuare – IaaS) este un model de furnizare a serviciilor și resurselor TI în care furnizorul asigură doar disponibilitatea resurselor TI solicitate de Beneficiar, celelalte activități aferente rulării și administrării sistemelor informaționale revenind Beneficiarului.

În cadrul serviciului de tip IaaS, Prestatorul furnizează Beneficiarului resurse TI (procesoare, memorie, spațiu de stocare, adrese IP), precum și instrumente de auto-deservire pentru gestiunea acestor resurse (vCloud Director).

4. Nivelul Serviciilor

4.1. Perioada de disponibilitate

Serviciile de tip IaaS oferite de Prestator sînt disponibile 7 zile pe săptămîină, cu program continuu. Perioada garantată pentru nivelul agreat de disponibilitate a Serviciilor este între orele 8 și 20 în zilele lucrătoare. În afara perioadei garantate, Prestatorul va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului „cel mai bun efort”.

4.2. Nivelul de disponibilitate

Nivelul garantat de disponibilitate a Serviciilor oferite de Prestator este în medie de 99,7% lunar. Aceasta înseamnă că, pe parcursul unei luni, timpul cumulativ de inaccesibilitate a resurselor TI, din cauza incidentelor, nu va depăși 2 ore 10 minute. Timpul acesta nu include lucrările de mentenanță.

Serviciile se consideră disponibile dacă în perioada garantată de disponibilitate:

- sistemele virtualizate răspund la cererile de tipul ICMP inițiate din rețeaua RTAAP și/sau din rețeaua internă a Beneficiarului din mediul MCloud. Timpul de răspuns la asemenea cereri nu trebuie să fie mai mare de 10 ms.

Notă. Această prevedere nu include cazurile în care mediul de operare virtualizat este indisponibil din cauza lucrărilor desfășurate de Beneficiar;

- Beneficiarul va putea accesa resursele TI prin intermediul vCloud Director și utiliza funcționalitatea asigurată de acesta. Termenul de răspuns la interpelările de accesare a resurselor TI nu trebuie să fie mai mare de 5 secunde.

4.3. Nivelul de accesibilitate

Serviciile pot fi accesate și pot comunica în rețeaua Guvernamentală RTAAP. Prestatorul nu asigură, ca parte a Serviciilor, conectarea la rețeaua RTAAP.

Sistemele virtualizate pot fi accesate și pot comunica în rețeaua Internet. Prestatorul asigură, ca parte a Serviciilor, conexiunea Internet pentru fiecare sistem virtualizat. Capacitatea conexiunii este de 10 Mbps din afara Moldovei și de 100 Mbps din Moldova.

Conexiunea între diferite sisteme virtualizate ale Beneficiarului, oferite în cadrul serviciului Prestatorului, este asigurată ca parte a Serviciilor la o capacitate de 1 Gbps.

4.4. Elasticitatea

Prestatorul garantează elasticitatea Serviciilor livrate către Beneficiar în limitele parametrilor tehnici specificați și agreeți în anexa nr.1 la prezentul Contract.

4.5. Copiile de rezervă

Prestatorul va implementa proceduri de creare regulată a copiilor de rezervă aferente componentelor Serviciilor prestate Beneficiarului. Condițiile de creare a copiilor de rezervă pentru Serviciile prestate sînt prezentate în *tabelul 1*.

Tabelul 1. Condițiile de creare a copiilor de rezervă

Nr. crt.	Denumirea componentei	Periodicitatea de creare	Perioada de păstrare	Locul de stocare
1.	vCloud Director	Zilnic	15 zile	Centrul de date
2.	vCenter Manager	Zilnic	15 zile	Centrul de date
3.	vShield Manager	Zilnic	15 zile	Centrul de date

În limitele Serviciilor livrate, Prestatorul nu asigură crearea unor copii de rezervă ale fișierelor de configurare, nici a datelor procesate și stocate de sistemele TI/aplicații proprii ale Beneficiarului plasate pe platforma MCloud.

Prestatorul poate oferi Beneficiarului, în caz de necesitate, un spațiu suplimentar pe platforma MCloud de cel mult 500 GB pentru copii de rezervă operaționale.

În cazul unor incidente care au afectat integritatea componentelor software și hardware ce stau la baza prestării serviciului de tip IaaS, însă nu au afectat integral platforma MCloud, Prestatorul va asigura restabilirea serviciului după cum urmează:

- timpul obiectiv pentru restabilire (RTO) – 1 zi;
- momentul obiectiv pentru restabilire (RPO) – 1 zi.

4.6. Securitatea informației

Părțile acceptă de comun acord să coopereze în vederea gestiunii riscurilor de securitate a informației ce pot afecta serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, care sînt dependente de serviciile Prestatorului.

Responsabilitățile Părților privind asigurarea securității în limitele Serviciilor sînt specificate în anexa la prezentele Reguli.

În cadrul Serviciilor livrate, Prestatorul asigură:

- 1) izolarea resurselor TI alocate prin intermediul unui sistem de tip firewall (vShield).

Notă. Beneficiarul poate să modifice regulile stabilite la nivel firewall, în funcție de cerințele sale. În același timp, Prestatorul nu poartă răspundere pentru modificările făcute de Beneficiar;

- 2) limitarea în mod implicit a porturilor deschise la 80 și 443.

Notă. Beneficiarul poate solicita, în funcție de necesitățile sale, deschiderea unor porturi suplimentare;

- 3) inspectarea traficului prin intermediul unui sistem de tip IPS/IDS;

- 4) accesul securizat (https) la interfața de auto-deservire vCloud Director;

5) accesul la sistemul automat de actualizare a pachetelor de corecție pentru sistemele de operare Windows.

În cazul unui incident care pune în pericol securitatea informației, Partea care a constatat producerea incidentului va notifica imediat cealaltă Parte, dacă și aceasta poate fi afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile care pot fi întreprinse pentru a diminua consecințele incidentului și pentru a le lichida.

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

4.7. Lucrări de mentenanță

Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor, Prestatorul va efectua lucrări de mentenanță. Tipul lucrărilor de mentenanță și angajamentele Prestatorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestor lucrări sînt indicate în *tabelul 2*.

Tabelul 2. Lucrări de mentenanță

Tipul lucrărilor de mentenanță	Notificarea Beneficiarului	Perioada și durata lucrărilor
Lucrări curente	Cu 5 zile înainte	Sînt efectuate în afara programului de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore.
Lucrări majore	Cu 10 zile înainte	Sînt efectuate în afara programului de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 de ore.
Lucrări urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora	Notificarea imediat ce a apărut necesitatea inițierii lucrărilor	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore. Rezultatele efectuării lucrărilor vor fi comunicate Beneficiarului la cerere.

În cazul în care lucrările de mentenanță vor afecta Beneficiarul, Prestatorul va coordona cu Beneficiarul intervalul în care pot fi efectuate acestea, cu excepția efectuării unor lucrări de mentenanță urgente.

5. Persoane responsabile

Prestatorul va desemna o persoană responsabilă de relația cu Beneficiarul (Manager Suport Clienți). Prestatorul va informa Beneficiarul, prin scrisoare oficială sau e-mail, despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, număr de telefon, e-mail etc.), în termen de maximum 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Beneficiarul va desemna una sau mai multe persoane responsabile de interacțiunea cu Prestatorul. Beneficiarul va informa Prestatorul, prin scrisoare oficială sau e-mail, în termen de maximum 3 zile, despre persoanele responsabile desemnate.

6. Serviciul Suport Clienți

Prestatorul oferă suport Beneficiarului la utilizarea Serviciilor. În acest scop, Prestatorul va opera Serviciul Suport Clienți (SSC). Beneficiarul va contacta SSC în următoarele scopuri:

- pentru a raporta un incident sau o problemă legate de utilizarea Serviciilor;
- pentru a solicita modificări în nivelul Serviciilor sau noi servicii de același tip;
- pentru a solicita realizarea anumitor activități și acțiuni care, conform acestor Reguli, țin de responsabilitatea Prestatorului.

În cazul în care Beneficiarul întâmpină dificultăți de orice natură la utilizarea Serviciilor, acesta va întreprinde, în ordinea indicată, următoarele:

- va consulta ghidurile utilizatorului pentru a fi sigur de corectitudinea acțiunilor sale și a identifica posibilele soluții;
- va consulta altă informație pusă la dispoziție de Prestator (de exemplu, pe pagina web a platformei MCloud);
- va apela Serviciul Suport Clienți.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta Serviciul Suport Clienți prin următoarele modalități:

- transmiterea unei interpelări prin interfața web a Sistemului Service Desk: <Adresa Help Desk>;
- expedierea unui e-mail la adresa: <Adresa de e-mail>;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: <Numărul de telefon>.

Modalitatea de contactare a SSC este selectată de Beneficiar, precum este stabilit în aceste Reguli. Prestatorul poate solicita Beneficiarului să utilizeze altă modalitate de contactare a SSC, în cazul în care acest fapt corespunde Regulilor.

Programul de lucru al SSC este de la 8.00 pînă la 17.00, în zilele de lucru, conform legislației Republicii Moldova.

Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate în Sistemul Service Desk. Beneficiarul va avea acces la informația relevantă pentru el din Sistemul Service Desk, inclusiv: solicitări de servicii, solicitări de informație, incidente înregistrate, rapoarte privind nivelul Serviciilor. Beneficiarul va accesa Sistemul Service Desk prin intermediul persoanelor responsabile desemnate conform pct. 5 din prezentele Reguli.

7. Implementarea și prestarea Serviciilor

În termen de 2 zile lucrătoare din data intrării în vigoare a Contractului, Prestatorul va asigura posibilitatea utilizării de către Beneficiar a resurselor solicitate de el în limitele

parametrilor tehnici stabiliți în anexa nr. 1. În acest sens, Prestatorul va crea conturi în sistemul de auto-deservire (vCloud Director), precum și în Sistemul Service Desk pentru persoanele desemnate de Beneficiar. Pentru fiecare persoană responsabilă vor fi puse la dispoziție, prin mecanisme agreeate de Părți, datele de acces la sistemele respective. Persoanele responsabile ale Beneficiarului vor accesa aceste sisteme și vor modifica parola stabilită inițial de Prestator. Beneficiarul trebuie să se asigure că parolele utilizate vor fi complexe, deținute nominal și cunoscute doar de persoanele autorizate. În cazul în care asemenea conturi sînt deja deținute de persoanele responsabile, această etapă este omisă. Toate acțiunile în cadrul acestor sisteme sînt realizate cu utilizarea conturilor deținute de persoanele responsabile ale Beneficiarului, fiind atribuite și asumate exclusiv de Beneficiar.

Orice accesare a resurselor TI alocate după schimbarea parolei temporare ține exclusiv de responsabilitatea Beneficiarului.

Notă. Beneficiarul trebuie să stabilească o procedură internă de gestionare a conturilor administrative. Procedura va asigura disponibilitatea conturilor administrative în situații de urgență cînd persoana ce deține în mod normal contul administrativ nu ar fi disponibilă. Beneficiarul nu are posibilitatea de resetare a parolelor pentru conturile administrative. Pierderea parolei pentru conturile administrative poate implica pierderea totală a controlului asupra resurselor TI alocate.

În sistemul vCloud Director, Prestatorul va asigura ca Beneficiarul să aibă acces la următoarele funcționalități:

- 1) adăugarea și modificarea drepturilor de acces a utilizatorilor curenți, precum și adăugarea unor utilizatori noi;
- 2) crearea serverelor virtuale, utilizînd șabloanele puse la dispoziție de către echipa MCloud;
- 3) modificarea parametrilor serverelor virtuale în limita parametrilor tehnici indicați în anexa nr. 1;
- 4) instalarea și configurarea produselor software necesare pe serverele virtuale;
- 5) configurarea rețelei de comunicații între serverele virtuale;
- 6) formularea și implementarea regulilor de control al fluxului informațional la nivel de echipamente virtuale de tip firewall.

În procesul furnizării Serviciilor, Prestatorul:

- 1) asigură livrarea Serviciilor din platforma MCloud în conformitate cu nivelul stabilit de Servicii;
- 2) elaborează, aprobă și revizuieste:
 - a) procedurile necesare administrării platformei MCloud;
 - b) procedurile de evaluare a eficienței operării și administrării platformei MCloud;
 - c) procedurile de gestionare a riscurilor;
 - d) procedurile de asigurare a securității platformei MCloud;
- 3) oferă suport metodologic Beneficiarilor în procesul de migrare a sistemelor informaționale și/sau a datelor;
- 4) monitorizează utilizarea resurselor din platforma MCloud, evaluează capacitatea platformei MCloud și asigură necesitățile de resurse pentru funcționarea efectivă a platformei MCloud;
- 5) asigură controlul operării eficiente a platformei MCloud;
- 6) definește și monitorizează indicatorii de performanță ai Serviciilor;
- 7) asigură mecanismele de solicitare, alocare și disponibilizare a resurselor din platforma MCloud;
- 8) asigură un set de șabloane ale resurselor TI pe baza cărora vor fi create și livrate resursele virtuale solicitate;
- 9) asigură disponibilitatea și securitatea resurselor solicitate;
- 10) asigură accesul la resursele alocate;

11) asigură, în caz de necesitate, suportul tehnic al Beneficiarului în vederea utilizării mecanismelor de solicitare, alocare și disponibilizare a resurselor din platforma MCloud.

8. Accesarea Serviciilor

Accesarea resurselor TI alocate se face în scop administrativ (acces administrativ) sau în scop de utilizare (acces utilizator). Accesul administrativ este destinat Beneficiarului pentru crearea de servere virtuale, instalarea și menținerea softului de sistem și aplicativ pe serverele respective. Accesul utilizator este destinat utilizării de către Beneficiar a Serviciilor furnizate de Prestator.

Regulile de accesare a resurselor TI aplicate la acordarea accesului sînt:

– accesarea resurselor TI în scop administrativ se efectuează exclusiv din rețeaua corporativă a Beneficiarului sau a organizațiilor/instituțiilor cărora Beneficiarul le-a dat acest drept;

– protocoalele utilizate pentru accesul administrativ trebuie să fie securizate, pentru a asigura confidențialitatea datelor transmise;

– accesul utilizator poate fi efectuat din rețeaua corporativă a Beneficiarului sau/și din rețeaua Internet.

Beneficiarul poate modifica oricînd regulile de acces administrativ și de acces utilizator pe sistemele și serviciile care se află în gestiunea sa. În caz de necesitate, Beneficiarul poate solicita de la Prestator să facă modificări în regulile de acces la nivelul sistemelor sau serviciilor care sînt în gestiunea Prestatorului, plasînd solicitările respective prin intermediul Sistemului Service Desk. Prestatorul va examina solicitările Beneficiarului și, în caz de necesitate, îl va consulta în privința securității acceselor solicitate. În cazul în care accesele solicitate implică riscuri de securitate inacceptabile, Prestatorul poate respinge solicitările Beneficiarului. Altfel, Prestatorul va acorda accesul solicitat în maximum 2 zile lucrătoare.

Beneficiarul este responsabilul exclusiv pentru accesul solicitat și de modul în care va utiliza aceste accese.

9. Utilizarea Serviciilor

Beneficiarul decide în ce scop și cum vor fi utilizate Serviciile livrate de Prestator. În acest sens, Beneficiarul:

1) elaborează și coordonează, în comun cu Prestatorul, planul de migrare a sistemelor informaționale și/sau a datelor în platforma MCloud;

2) evaluează necesitățile proprii de resurse și servicii din platforma MCloud;

3) solicită sau eliberează resurse din platforma MCloud în conformitate cu necesitățile proprii;

4) migrează sistemele informaționale și/sau datele pe platforma MCloud în conformitate cu planul de migrare;

5) utilizează serviciile platformei MCloud în conformitate cu legislația în vigoare, inclusiv privind securitatea informației și protecția datelor cu caracter personal;

6) asigură ștergerea sau arhivarea conținutului digital din platforma MCloud după expirarea termenului contractului cu Prestatorul;

7) dezvoltă, instalează și gestionează componentele software necesare bunei funcționări a sistemelor informaționale găzduite pe platforma MCloud.

Notă. Prestatorul nu poartă responsabilitate pentru incidentele, erorile și problemele ce pot apărea ca rezultat al softului instalat și a modului de utilizare a acestuia;

8) asigură integrarea, în caz de necesitate, a sistemelor informaționale găzduite pe platforma MCloud cu alte sisteme informaționale;

9) asigură licențele sistemelor de operare, în afară de sistemul de operare Windows, precum și pentru alte componente necesare bunei funcționări a sistemelor informaționale găzduite pe platforma MCloud;

10) administrează sistemele informaționale găzduite pe platforma MCloud, inclusiv acordă drepturile de acces la diferite componente ale sistemelor informaționale;

11) asigură performanța, securitatea și disponibilitatea, la nivel de aplicații, a sistemelor informaționale găzduite pe platforma MCloud;

12) gestionează accesul la resursele alocate din platforma MCloud în vederea administrării acestora;

13) asigură protejarea datelor procesate în cadrul sistemelor informaționale găzduite, precum și crearea și stocarea copiilor de rezervă;

14) asigură instruirea și suportul utilizatorilor în ceea ce privește sistemele informaționale găzduite pe platforma MCloud.

În procesul utilizării Serviciilor, Beneficiarul trebuie să respecte următoarele reguli:

1) serviciile sînt utilizate exclusiv în scopuri ce rezultă din necesitățile de activitate ale Beneficiarului;

2) serviciile vor fi utilizate în scopuri ce corespund legislației în vigoare;

3) serviciile nu vor fi utilizate în scopuri ce pot periclita imaginea beneficiarului sau a Prestatorului;

4) serviciile vor fi utilizate într-o manieră responsabilă și securizată. Beneficiarul se va asigura că conștientizează riscurile de securitate aferente modului de utilizare a Serviciilor și că le gestionează adecvat. Această informație poate fi solicitată și comunicată prestatorului;

5) beneficiarul va stoca, accesa și procesa prin intermediul Serviciilor informația pe care o deține legal și care corespunde domeniului său de activitate;

6) serviciile nu vor fi utilizate pentru crearea, stocarea sau transmiterea informației ofensatoare, defăimătoare sau discriminatorie, inclusiv cu privire la rasă, naționalitate, sex, religie, dizabilități, orientare sexuală, convingeri religioase, opțiuni politice, pornografice și conținut erotic.

Prestatorul poate suspenda prestarea Serviciilor în momentul în care constată că Beneficiarul a admis abateri de la aceste reguli.

10. Gestiunea incidentelor

10.1. Clasificarea incidentelor

Orice eveniment neplanificat care a afectat sau ar fi putut afecta disponibilitatea și indicatorii de performanță ai Serviciilor este considerat incident aferent Serviciilor.

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra în vederea prevenirii incidentelor și soluționării operative a acestora, pentru a minimiza impactul lor asupra Serviciilor. La stabilirea priorității în soluționarea unui incident se va ține cont de regulile stabilite în acest capitol.

Orice incident este privit sub două aspecte: nivelul impactului și gradul de urgență. Nivelul impactului incidentului caracterizează consecințele produse asupra disponibilității și performanței Serviciilor. Gradul de urgență al incidentului indică operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul lui asupra Beneficiarului.

Prioritatea de escaladare și soluționare a unui incident va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este prezentat în *tabelele 3-5*.

Tabelul 3. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

Gradul de urgență al incidentului	Nivelul impactului incidentului		
	Înalt	Mediu	Redus
Înalt	Critic	Înalt	Mediu
Mediu	Înalt	Mediu	Redus
Redus	Mediu	Redus	Neglijabil

Tabelul 4. Evaluarea urgenței incidentului

Gradul de urgență	Descrierea gradului de urgență
Înalt	Un incident este calificat ca avînd gradul de urgență <i>Înalt</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: – pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; – există activități și operațiuni absolut necesare pentru afacerea Beneficiarului care trebuie efectuate imediat; – reacția imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
Mediu	Un incident este calificat ca avînd gradul de urgență <i>Mediu</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: – pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; – există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului care trebuie să fie efectuate imediat; – reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
Redus	Un incident este calificat ca avînd gradul de urgență <i>Redus</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: – pagubele provocate de incident cresc relativ încet în timp; – nu există activități și operațiuni afectate care trebuie efectuate imediat; – nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

Tabelul 5. Evaluarea impactului incidentului

Nivelul impactului	Descrierea nivelului impactului
Înalt	Un incident este calificat ca avînd nivelul impactului <i>Înalt</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: – activitățile-cheie ale Beneficiarului sînt întrerupte; – incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatorii externi, reputația și imaginea Beneficiarului; – există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar; – s-au produs pierderi semnificative de informație foarte importantă din sistemele Beneficiarului.
Mediu	Un incident este calificat ca avînd nivelul impactului <i>Mediu</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: – activitățile importante ale Beneficiarului sînt întrerupte sau activitățile-cheie sînt desfășurate cu dificultate; – incidentul a afectat o parte din utilizatorii interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; – există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;

	– s-au produs pierderi ne semnificative de informație din sistemele Beneficiarului.
Redus	Un incident este calificat ca avînd nivelul impactului <i>Redus</i> în unul sau mai multe din următoarele cazuri: – activitățile interne ne semnificative ale Beneficiarului sînt întrerupte sau activitățile importante se desfășoară cu dificultate; – incidentul a afectat doar o parte din utilizatorii interni ai Beneficiarului.

10.2. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite în capitolul 6, *Serviciul Suport Clienți*.

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar în corespundere cu regulile prezentate în *tabelul 6*. Regulile se aplică pentru perioada programului de lucru. În afara programului de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

Tabelul 6. Soluționarea incidentelor în funcție de prioritatea lor

Prioritatea incidentului	Timpul de reacție a Prestatorului	Timpul de soluționare
Critică	5 minute	cel mult 2 ore
Înaltă	15 minute	cel mult 4 ore
Medie	1 oră	cel mult 8 ore
Redusă	2 ore	pînă la începutul următoarei zile de lucru
Neglijabilă	4 ore	<i>Cel mai bun efort</i>

La raportarea unui incident, Beneficiarul evaluează nivelul impactului incidentului și gradul de urgență în soluționarea acestuia, aplicînd regulile din *tabelele 4 și 5*. Ulterior este determinată prioritatea de soluționare a incidentului conform regulilor expuse în *tabelul 6*.

SSC al Prestatorului poate contacta persoana care a raportat incidentul, pentru a preciza informația transmisă de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului incidentului și gradul de urgență în soluționarea lui. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Necesitatea unei astfel de revizuirii este în funcție de promptitudinea și eficiența soluționării incidentului.

Prestatorul va stabili cauza incidentului și va identifica măsurile necesare pentru soluționarea lui. Pe parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi Beneficiarului informații cu privire la progresele în acest sens.

Persoanele responsabile ale Prestatorului pot solicita implicarea în gestiunea incidentului a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării cît mai operative a acestuia.

Un incident se consideră soluționat atunci cînd Serviciile pentru Beneficiar sînt restabilite, la nivelul prevăzut în prezentele Reguli. În cazul în care Beneficiarul nu este mulțumit de calitatea soluționării incidentului, poate solicita lucrări repetate în vederea soluționării optime a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră rezolvat.

Toate incidentele raportate de Beneficiar sînt înregistrate de SSC. Prestatorul va utiliza informația privind incidentele produse în scopul îmbunătățirii calității Serviciilor și neadmiterii repetării incidentelor.

Prestatorul încurajează Beneficiarul să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului Serviciilor prestate.

10.3. Escaladarea incidentelor

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreat, Părțile pot escalada incidentul la un nivel mai înalt de autoritate. Părțile vor stabili de comun acord formarea grupurilor mixte de lucru și componența nominală a acestora, pentru a interveni în soluționarea operativă a incidentului.

11. Solicitarea de servicii

Beneficiarul solicită anumite servicii, adresându-i Prestatorului o cerere oficială, în care va indica parametrii tehnici necesari (numărul de procesoare, cantitatea de memorie operativă și spațiul de stocare), precum și nivelul de disponibilitate solicitat.

Pentru Beneficiarii existenți (în cazul existenței unui contract de prestare a serviciilor dintre Prestator și Beneficiar), cererea de solicitare a serviciilor este expediată Prestatorului pe cale electronică.

12. Modificarea Serviciilor

12.1. Solicitarea de servicii suplimentare

Beneficiarul poate solicita, la un moment dat, servicii suplimentare față de cele utilizate pînă atunci. În acest scop, Beneficiarul va plasa o solicitare de servicii suplimentare prin intermediul Sistemului Service Desk al Prestatorului.

Prestatorul va examina solicitarea Beneficiarului și, în termen de 8 ore lucrătoare, va confirma sau infirma posibilitatea acordării serviciilor suplimentare. Prestatorul poate contacta Beneficiarul în vederea obținerii unor informații relevante pentru serviciile solicitate.

În cazul în care solicitarea Beneficiarului este acceptată, serviciile suplimentare vor fi implementate conform regulilor stabilite în capitolul 7, *Implementarea și prestarea serviciilor*.

12.2. Modificarea accesului la Servicii

Beneficiarul poate solicita modificarea accesului la Servicii. Modificările solicitate trebuie să corespundă regulilor stabilite în capitolul 8, *Accesarea Serviciilor*.

În scopul modificării accesului la Servicii, Beneficiarul va plasa o solicitare către Prestator prin intermediul Sistemului Service Desk. Prestatorul va examina solicitarea Beneficiarului și, în termen de 8 ore lucrătoare, va confirma sau infirma posibilitatea operării modificărilor solicitate. Prestatorul poate contacta Beneficiarul pentru a afla informații relevante cu privire la modificările solicitate.

Termenul de implementare a modificărilor este agreat între Părți, după acceptarea operării modificărilor de către Prestator.

13. Raportarea privind nivelul Serviciilor

Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a Serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Prestatorul va prezenta, cu regularitate, Beneficiarului rapoarte privind nivelul Serviciilor. Structura și conținutul acestor rapoarte sînt stabilite de Prestator. Beneficiarul poate formula propuneri cu referire la conținutul rapoartelor de monitorizare a Serviciilor. Tipurile de rapoarte, conținutul, destinația și periodicitatea acestora sînt reflectate în *tabelul 7*.

Tabelul 7. Tipurile de rapoarte privind nivelul Serviciilor

Tipul raportului	Conținutul	Destinația	Periodicitatea
Raport privind nivelul Serviciilor	Nivelul de disponibilitate a Serviciilor, întreruperile planificate, incidentele raportate, solicitările de suport	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agreat de Prestator	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie
Raport privind solicitările de modificare	Propunerile de modificare a Serviciilor	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării Serviciilor	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie

14. Suspendarea prestării Serviciilor

Prestarea Serviciilor poate fi suspendată temporar la solicitarea Beneficiarului, care adresează în acest sens o cerere oficială către Prestator.

Serviciile pot fi suspendate de către Prestator din oficiu, cu notificarea prealabilă a Beneficiarului:

- 1) în caz de incidente de proporții sau situații de criză, în scopul remedierii situației și repunerii sistemului în funcțiune;
- 2) în cazul în care continuarea prestării Serviciilor implică riscuri semnificative de securitate pentru resursele informaționale de importanță publică;
- 3) în cazul în care Beneficiarul nu-și îndeplinește obligațiile sale conform Contractului semnat.

Suspendarea prestării Serviciilor poate viza doar serviciile pentru care Beneficiarul nu și-a onorat obligațiile stipulate în Contract, sau toate Serviciile livrate în baza Contractului, în caz de necesitate.

15. Comunicare și reclamații

Comunicarea între Părți este de preferat să se realizeze prin intermediul Sistemului Service Desk oferit de Prestator. Beneficiarul poate însă, la latitudinea sa, să contacteze prin e-mail sau telefon Managerul Clienți responsabil de interacțiunea cu Beneficiarul. De asemenea, el poate decide expedierea scrisorilor oficiale pe adresa conducerii Prestatorului. Mesajele și scrisorile expediate pot conține: propuneri de îmbunătățire a Serviciilor, propuneri de optimizare a comunicării între Părți, reclamații privind nivelul Serviciilor, solicitări de informație etc.

Prestatorul poate, la rîndul său, să se adreseze către Beneficiar cu informații și solicitări. Acestea pot fi adresate persoanelor responsabile ale Beneficiarului sau conducerii Beneficiarului. Prestatorul este în drept să solicite opinia și feedback-ul Beneficiarului cu privire la Serviciile utilizate de Beneficiar. Această informație este solicitată în scopul îmbunătățirii calității Serviciilor și experienței Beneficiarului în utilizarea Serviciilor.

La toate mesajele și scrisorile recepționate, Părțile se angajează să ofere un răspuns, în cazul în care acesta este solicitat, în termen rezonabil, dar care nu va depăși 5 zile lucrătoare.

16. Soluționarea divergențelor

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

1) părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. Fiecare Parte va delega cel puțin 2 persoane în grupul de lucru. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv Cancelaria de Stat, experți independenți;

2) în caz de necesitate, Părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență;

3) grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele apărute. În acest scop, pot fi luate în considerație opiniile (oral sau în scris) membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente;

4) concluzia grupului de lucru va fi formulată în baza unui proces-verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor Părți.

În toate situațiile de divergență este de preferat să fie identificată o soluții echitabile pentru ambele Părți, în limitele angajamentelor asumate de Părți. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, Părțile vor aplica prevederile Contractului cu privire la soluționarea litigiilor.

Anexă

la Regulile de prestare și utilizare
a serviciilor din platforma tehnologică
guvernamentală comună (MCloud)

Responsabilitățile Prestatorului și ale Beneficiarului privind asigurarea securității informației în cadrul serviciilor livrate din platforma MCloud

1. Scopul

Scopul prezentei anexe este de a stabili responsabilitățile Prestatorului și cele ale Beneficiarului în ceea ce privește asigurarea securității informației în cadrul serviciilor de tip IaaS livrate din platforma MCloud în baza modelului RACI, prezentat în tabelul de mai jos.

2. Termeni, definiții și abrevieri

RACI – abreviere de la: *Responsible* (Executor), *Accountable* (Responsabil), *Consulted* (Consultat) și *Informed* (Informat).

Responsabil (A) – persoana fizică sau juridică/subdiviziunea internă/autoritatea sau instituția publică, care propune/aprobă modificări, elaborează cerințe și planuri de dezvoltare, verifică procesul de implementare a cerințelor și a planurilor de dezvoltare de către Executor etc. În același timp, este persoana care poate fi trasă la răspundere în cazul în care obiectivul stabilit nu a fost realizat.

Executor (R) – persoana fizică sau juridică/subdiviziunea internă/autoritatea sau instituția publică, care, având cunoștințele și abilitățile necesare, execută direct lucrările.

Consultat (C) – expertul în domeniu care deține informații relevante sau care poate contribui în orice fel la realizarea activității respective. Comunicarea cu această persoană este cu dublu sens, deoarece favorizează schimbul de informații între ambele Părți implicate astfel încât să fie atins obiectivul propus.

Informat (I) – persoana fizică sau juridică/subdiviziunea internă/autoritatea sau instituția publică ce este informată, în caz de necesitate, cu privire la modalitatea de realizare a cerințelor.

Matricea responsabilităților Prestatorului și ale Beneficiarului

Conținutul asigurării securității IaaS	Responsabilitățile	
	Prestatorul	Beneficiarul
Asigurarea securității fizice, inclusiv a mecanismelor de redundanță, a echipamentelor platformei MCloud de stocare și procesare a informației	AR	I
Asigurarea securității infrastructurii de rețea fizice din cadrul centrului de date unde este amplasată platforma MCloud	AR	I
Asigurarea mecanismelor de conectare securizată la componentele platformei MCloud prin protocoale securizate SSL/TLS	AR	I

Asigurarea securității sistemului de management al infrastructurii virtuale, inclusiv controlul accesului la sistemul respectiv	AR	I
Asigurarea securității logice a infrastructurii de stocare a datelor, inclusiv controlul accesului la infrastructura respectivă	AR	I
Asigurarea securității infrastructurii de rețea virtuală din cadrul organizației virtuale create în platforma MCloud	C	AR
Asigurarea securității mașinilor virtuale utilizate, inclusiv controlul accesului la mașinile respective	C	AR
Asigurarea securității sistemelor TI/aplicațiilor proprii plasate pe platforma MCloud, inclusiv controlul accesului la componentele respective	C	AR
Asigurarea securității datelor procesate și stocate de sistemele TI/aplicații proprii plasate pe platforma MCloud, inclusiv controlul accesului la datele respective	C	AR
Asigurarea mecanismelor de backup a datelor procesate și stocate de sistemele TI/aplicații proprii plasate pe platforma MCloud	C	AR

SEMĂTURILE PĂRȚILOR

Prestator

Beneficiar

_____ Stela Mocan,
L. Ș.

_____ L. Ș. (nume, prenume, funcția deținută)

Director executiv