**Anexa nr.** **1**

la Ordinul secretarului general al Guvernului

nr.\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_\_\_\_\_2014

# ACORD-TIP

**privind** **prestarea serviciilor din platforma**

**tehnologică guvernamentală comună (MCloud)**

nr.**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

mun. Chişinău \_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_

**I. PĂRŢILE ACORDULUI**

1. Instituţia publică Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) cu sediul pe adresa: mun. Chişinău, Piaţa Marii Adunări Naţionale, 1 (în continuare *–* **Prestator**), reprezentată de către Stela Mocan, director executiv, care acţionează în baza Statutului, şi

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (în continuare **– Beneficiar**), cu

(*denumirea autorităţii/instituţiei publice*)

sediul pe adresa: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, reprezentată de către **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,

(*nume, prenume, funcţia deţinută*)

care acţionează în baza \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, numite în continuare împreună

(*denumirea Regulamentului/Statutului*)

Părţi, iar separat Parte,

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

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

Avînd în vedere necesitatea asigurării securităţii datelor, operaţiunilor şi sistemelor informaţionale,

Au convenit asupra celor ce urmează.

**II. TERMENI ŞI DEFINIŢII**

4. Termenii utilizaţi în prezentul Acord vor avea semnificaţiile specificate mai jos:

**platforma MCloud**– infrastructura informaţională guvernamentală comună care funcţionează în baza tehnologiei de “cloud computing”;

**tehnologia “cloud computing”** (“*nor informaţional*”)– model de furnizare a serviciilor TI, care permite accesul, la cerere, pe bază de reţea, la totalitatea configurabilă a resurselor de calcul virtualizabile (de exemplu, reţele, servere, echipamente de stocare, aplicaţii şi servicii), care pot fi puse rapid la dispoziţie cu un efort minim de administrare sau în interacţiune 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 telecomunicaţii speciale, care funcţionează în conformitate cu legislaţia Republicii Moldova şi care găzduieşte şi administrează platforma MCloud, în condiţiile prezentului Regulament şi ale contractului semnat cu furnizorul;

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

**alţi participanţi 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 şi resurselor TI în care furnizorul asigură doar disponibilitatea resurselor TI solicitate de Beneficiar, celelalte activităţi aferente rulării şi administrării sistemelor informaţionale revenind Beneficiarului;

**platforma ca serviciu** (în continuare– PaaS) – model de furnizare a serviciilor şi 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 funcţionării şi administrării soluţiilor TI utilizate de Beneficiar, responsabilităţile de administrare a serviciului revenind Beneficiarului;

**software ca serviciu** (în continuare– SaaS) – model de furnizare a serviciilor şi resurselor TI în care Beneficiarului i se oferă soluţii TI complete. În acest model furnizorul asigură componentele necesare funcţionării şi administrării soluţiei TI, inclusiv a datelor, unele responsabilităţi de administrare a serviciului revenind Beneficiarului;

**resurse TI** *–* mijloace deprocesare, stocare a informaţiei, precum şi transport de date pentru administrarea sistemelor informatice;

**servicii TI** – activitate de furnizare a produselor informaţionale şi a resurselor TI, conform nivelului agreat de servicii;

**produs informaţional** – rezultat al procesului de prelucrare a informaţiei cu ajutorul sistemelor informaţionale automatizate, destinat satisfacerii necesităţilor utilizatorului;

**nivel agreat de servicii** – set de parametri şi indicatori de performanţă în baza cărora este măsurată calitatea prestării serviciilor din platforma MCloud.

**III. OBIECTUL ACORDULUI**

5. Obiectul prezentului Acord îl constituie prestarea de **Prestator** către **Beneficiar** a serviciilor de tip infrastructură ca serviciu (IaaS) din platforma MCloud, aferente resurselor informaticesolicitate descrise în anexa nr. 1 la prezentul Acord, 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 şi procesele de interacţiune a Părţilor, nivelul agreat de Servicii sînt stabilite în Regulile de prestare şi utilizare a serviciilor din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud) din anexa nr. 2 la prezentul Acord (în continuare – Reguli), care este parte integrantă a acestuia.

**IV. PRESTAREA SERVICIILOR**

7. În scopul prestării şi utilizării Serviciilor, **Prestatorul** şi **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 Acord.

8. Regulile de solicitare, prestare, accesare, utilizare şi suspendare a Serviciilor sînt stabilite în anexa nr. 2 la prezentul Acord.

**V. OBLIGAŢIILE PĂRŢILOR**

9. În scopul realizării prevederilor prezentului Acord, **Prestatorul** are următoarele obligaţii:

a) să asigure funcţionarea şi administrarea platformei MCloud;

b) să presteze Serviciile în strictă conformitate cu Regulile stabilite în anexa nr. 2 la prezentul Acord;

c) să presteze Servicii ce corespund nivelului minim garantat, precum este stabilit în anexa nr. 2 la prezentul Acord;

d) să desemneze persoane responsabile de interacţiunea cu **Beneficiarul**, conform anexei nr. 2 la prezentul Acord;

e) să asigure **Beneficiarului** asistenţa necesară în legătură cu Serviciile solicitate, inclusiv să soluţioneze reclamaţiile şi sesizările acestuia;

f) să asigure informarea periodică a **Beneficiarului** privind calitatea şi cantitatea Serviciilor prestate.

10. În scopul realizării prevederilor prezentului Acord, **Beneficiarul** are următoarele obligaţii:

a) să utilizeze Serviciile în strictă conformitate cu Regulile stabilite în anexa nr. 2 la prezentul Acord;

b) să elaboreze şi să coordoneze, în comun cu **Prestatorul**, planul de migrare a sistemelor informaţionale şi/sau datelor în platforma MCloud;

c) să desemneze persoane cu pregătirea necesară pentru interacţiunea cu **Prestatorul,** conform anexei nr. 2 la prezentul Acord;

d) să informeze imediat **Prestatorul** despre abaterile de la nivelul agreat de Servicii sau despre orice alt eveniment observat, care poate compromite buna funcţionare a Serviciilor;

e) să întreprindă toate masurile necesare de pregătire a infrastructurii proprii pentru utilizarea eficienta a Serviciilor solicitate din platforma MCloud;

f) să ofere informaţia solicitată de **Prestator** şi deţinută de **Beneficiar** privind utilizarea Serviciilor. Această informaţie poate fi solicitată de **Prestator** în scopul îmbunătăţirii calităţii Serviciilor.

**VI. DREPTURILE ŞI RESPONSABILITĂŢILE PĂRŢILOR**

11. Pentru nerespectarea angajamentelor asumate prin prezentul Acord, **Prestatorul** şi **Beneficiarul** poartă răspundere în conformitate cu legislaţia în vigoare a Republicii Moldova.

12. **Prestatorul** şi **Beneficiarul** sînt responsabili pentru:

a) activităţile, acţiunile şi inacţiunile ce le revin conform Regulilor prevăzute în anexa nr. 2 la prezentul Acord;

b) acţiunile şi inacţiunile persoanelor sale responsabile desemnate, în privinţa Serviciilor prevăzute de prezentul Acord şi în raport cu angajamentele asumate.

13. **Beneficiarul** este responsabil pentru:

a) utilizarea Serviciilor din platforma MCloud în conformitate cu legislaţia în vigoare, inclusiv privind securitatea informaţiei şi protecţia datelor cu caracter personal;

b) asigură arhivarea, transferarea şi/sau ştergerea conţinutului digital din platforma MCloud după expirarea termenului acordului;

c) întreprinderea tuturor măsurilor necesare de pregătire a infrastructurii proprii pentru utilizarea eficientă a Serviciilor din platforma MCloud;

d) modul în care Serviciile sînt utilizate de către **Beneficiar** şi de către persoanele desemnate ale acestuia, precum şi pentru toate consecinţele utilizării acestora.

14. **Prestatorul** are dreptul:

a) să suspende prestarea Serviciilor în cazurile stabilite în anexa nr. 2 la prezentul Acord;

b) să ceară de la **Beneficiar** informaţii suplimentare justificatoare pentru Serviciile solicitate.

15. **Beneficiarul** are dreptul:

a) să solicite şi să obţină de la **Prestator** Serviciile contractate în conformitate cu prezentul Acord;

b) să fie informat de către **Prestator** despre sistările planificate sau restricţionările în prestarea Serviciilor;

c) să fie informat de către **Prestator** despre modul de funcţionare a Serviciilor contractate şi despre orice abatere sau modificare a acestora;

d) să solicite asistenţa **Prestatorului** în vederea utilizării cît mai eficiente a Serviciilor.

**VII. CONFIDENŢIALITATEA INFORMAŢIEI**

16. Fiecare Parte îşi asumă obligaţia de a păstra confidenţialitatea informaţiei şi de a nu divulga persoanelor terţe, pe toata durata Acordului, informaţiile obţinute în legătură cu şi în urma executării obligaţiilor asumate.

17. Părţile se obligă să asigure protecţia informaţiei, inclusiv a datelor cu caracter personal, conform prevederilor legislaţiei în vigoare şi conform celor mai bune practici în domeniu.

18. Informaţia care poartă caracter confidenţial poate fi consultată doar de către persoanele cu drept de acces la ea, cu respectarea prevederilor legislaţiei în vigoare.

**VIII. CHELTUIELI**

19. Cheltuielile ce ţin de realizarea prevederilor prezentului Acord sînt suportate de către fiecare dintre Părţi, în limita mijloacelor financiare prevăzute în bugetele acestora.

20. Pe durata acţiunii prezentului Acord, Serviciile vor fi livrate de către **Prestator** gratuit.

**IX. FORŢA MAJORĂ**

21. Părţile nu poartă răspundere pentru neîndeplinirea, totală sau parţială, a obligaţiilor lor, dacă neîndeplinirea acestora reprezintă o urmare a circumstanţelor calificate ca forţă majoră: inundaţie, incendiu, cutremur, război sau acţiuni militare, grevă, alte circumstanţe independente de voinţa Părţilor, care au intervenit după semnarea prezentului Acord şi care au influenţat direct asupra executării acestuia, dacă intervenirea unor astfel de circumstanţe este confirmată prin documente eliberate în conformitate cu prevederile legale în acest sens.

22. Partea care nu este în stare să-şi îndeplinească obligaţiile, în decurs de cel mult 10 zile din momentul survenirii circumstanţelor sus-menţionate, trebuie să înştiinţeze în scris cealaltă Parte despre termenul de lichidare a consecinţelor acestor circumstanţe.

23. Dacă circumstanţele de forţă majoră se menţin mai mult de 30 de zile de la data primirii înştiinţării trimise conform pct. 22, Părţile se obligă să se întrunească pentru a decide asupra măsurilor care trebuie să fie întreprinse în vederea executării în continuare a prezentului Acord.

**X. SOLUŢIONAREA LITIGIILOR**

24. Neînţelegerile şi litigiile apărute între Părţi în legătură cu prezentul Acord vor fi soluţionate pe cale amiabilă prin negocieri directe între Părţi.

25. În cazul în care negocierile directe eşuează, litigiile de orice natură apărute între Părţi în legătură cu executarea prezentului Acord vor fi examinate de către un grup de lucru, creat ad-hoc de organul/organele ierarhic superior/superioare sau, după caz, de către fondatorul/fondatorii Părţilor.

26. Procedura prealabilă de soluţionare a litigiilor stabilită de pct. 24 şi pct. 25 din prezentul Acord nu limitează dreptul Părţilor de a se adresa, după această procedură, îninstanţa judecătorească.

**XI. DISPOZIŢII FINALE**

27. Prezentul Acord se încheie pe o perioadă nedeterminată şi intră în vigoare la data semnării lui de către Părţi şi îşi produce efectele pe întreaga perioadă convenită.

28. În prezentul Acord pot fi operate, cu consimţămîntul Părţilor, modificări şi completări care vor fi inserate în acorduri adiţionale şi vor constitui parte integrantă a prezentului Acord.

29. Toate anexele, acordurile adiţionale, specificaţiile şi alte acte anexate la prezentul Acord reprezintă părţi integrante ale Acordului, şi devin obligatorii odată cu semnarea lor de către reprezentanţii autorizaţi ai ambelor Părţi.

30. În cazul reorganizării Părţilor sau modificării denumirii acestora, funcţiile lor privind executarea prevederilor prezentului Acord vor fi preluate de către succesorii în drepturi.

31. În ceea ce priveşte aspectele care nu sînt reglementate de prezentul Acord, Părţile se vor conduce de prevederile legislaţiei în vigoare a Republicii Moldova.

32. Părţile au semnat acest Acord, în două exemplare originale, în limba de stat, fiecare avînd aceeaşi forţă juridică.

**XII. adresa şi datele bancare ale părţilor**

**Prestator Beneficiar**

**Centrul de Guvernare Electronică**

**(E-Government )**

Adresa poştală: mun. Chişinău, Adresa poştală:

Piaţa Marii Adunări Naţionale, 1

Telefon: Telefon:

Banca: Banca:

Cod bancă: Cod bancă:

Cont trezorerial: Cont trezorerial:

Cont de decontare: Cont de decontare:

Cod fiscal: Cod fiscal:

**XIII. Semnăturile părţilor**

**Prestator Beneficiar**

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*Stela Mocan,  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*L. Ş. L. Ş.* (*nume, prenume, funcţia deţinută*)

Director executiv

**Anexa nr.1**

la Acordul-tip privind prestarea serviciilor

din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)

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

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

**Anexa nr.2**

la Acordul-tip privind prestarea serviciilor

din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)

**Reguli de prestare şi utilizare a serviciilor**

**din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)**

1. **Termeni şi definiţii, abrevieri**

**Principiul “cel mai bun efort”** –situaţie în care Prestatorul va depune toată diligenţa în vederea prestării serviciilor la cea mai înaltă calitate posibilă, dar fără a garanta conformarea la parametrii de calitate prevăzuţi în prezentele Reguli.

**Orele de lucru** – intervalul cuprins între orele 8.00 şi 17.00.

**SSC** – Serviciul Suport Clienţi.

**STAAP (RTAAP)** – Sistemul telecomunicaţional al autorităţilor administraţiei publice.

**Elasticitate** – capacitatea de a mări sau reduce consumul resurselor TI, în funcţie de necesităţi.

1. **Scopul Regulilor**

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

Prezentele Reguli sînt anexă la Acord, sînt parte integrantă a acestuia şi asigură cadrul funcţional pentru prestarea Serviciilor de către Prestator şi utilizarea acestora de către Beneficiar.

Conform Acordului, ambele Părţi sînt obligate să respecte şi să aplice Regulile la prestarea şi utilizarea Serviciilor.

1. **Descrierea Serviciilor**

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

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

1. **Nivelul Serviciilor**

**4.1. Perioada de disponibilitate**

Serviciile de tip IaaS oferite de Prestator sînt disponibile 7 zile pe săptămînă, cu program continuu. Perioada garantată pentru nivelul agreat de disponibilitate a Serviciilor este între orele 8 şi 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 depăşi 2 ore 10 minute. Timpul acesta nu include lucrările de mentenanţă.

Serviciile se consideră disponibile dacă în perioada garantată de disponibilitate:

• sistemele virtualizate răspund la cererile de tipul ICMP iniţiate din reţeaua RTAAP şi/sau din reţeaua 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 desfăşurate de Beneficiar.

• Beneficiarul va putea accesa resursele TI prin intermediul vCloud Director şi utiliza funcţionalitatea 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 şi pot comunica în reţeaua guvernamentală RTAAP. Prestatorul nu asigură, ca parte a Serviciilor, conectarea la reţeaua RTAAP.

Sistemele virtualizate pot fi accesate şi pot comunica în reţeaua Internet. Prestatorul asigură, ca parte a Serviciilor, conexiunea Internet pentru fiecare sistem virtualizat. Capacitatea conexiunii este de 10 Mbps din afara Moldovei şi 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 specificaţi şi agreaţi în anexa nr. 1 la prezentul Acord.

## 4.5. Copiile de rezervă

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

**Tabelul 1. Condiţiile 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 fişierelor de configurare, nici a datelor procesate şi stocate de sistemele TI aplicaţii proprii ale Beneficiarului plasate pe platforma MCloud.

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

În cazul unor incidente care au afectat integritatea componentelor software şi 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 informaţiei**

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

Responsabilităţile Părţilor privind asigurarea securităţii 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 funcţie de cerinţele sale. În acelaşi timp, Prestatorul nu poartă răspundere pentru modificările făcute de Beneficiar;

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

**Notă.** Beneficiarul poate solicita, în funcţie de necesităţile sale, deschiderea unor porturi suplimentare;

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

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

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

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

După soluţionarea unui incident de securitate a informaţiei, Părţile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord, Părţile vor elabora un plan de acţiuni pentru prevenirea repetării unor incidente similare.

## 4.7. Lucrări de mentenanţă

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

**Tabelul 2. Lucrări de mentenanţă**

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

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

**5. Persoane responsabile**

Prestatorul va desemna o persoană responsabilă de relaţia cu Beneficiarul (Manager Suport Clienţi). Prestatorul va informa Beneficiarul, prin scrisoare oficială sau e-mail, despre persoana desemnată şi informaţia de contact a acesteia (numele, prenumele, funcţia, număr de telefon, e-mail etc.), în termen de maximum 3 zile de la semnarea Acordului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiaşi proceduri.

Beneficiarul va desemna una sau mai multe persoane responsabile de interacţiunea 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 Clienţi**

Prestatorul oferă suport Beneficiarului la utilizarea Serviciilor. În acest scop, Prestatorul va opera Serviciul Suport Clienţi (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 acelaşi tip;

– pentru a solicita realizarea anumitor activităţi şi acţiuni care, conform acestor Reguli, ţin de responsabilitatea Prestatorului.

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

– va consulta ghidurile utilizatorului pentru a fi sigur de corectitudinea acţiunilor sale şi a identifica posibilele soluţii;

– va consulta altă informaţie pusă la dispoziţie de Prestator (de exemplu, pe pagina web a platformei MCloud);

– va apela Serviciul Suport Clienţi.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta Serviciul Suport Clienţi prin următoarele modalităţi:

– transmiterea unei interpelări prin interfaţa 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 legislaţiei Republicii Moldova.

Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate în Sistemul Service Desk. Beneficiarul va avea acces la informaţia relevantă pentru el din Sistemul Service Desk, inclusiv: solicitări de servicii, solicitări de informaţie, 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 şi prestarea Serviciilor**

În termen de 2 zile lucrătoare din data intrării în vigoare a Acordului, Prestatorul va asigura posibilitatea utilizării de către Beneficiar a resurselor solicitate de el în limitele parametrilor tehnici stabiliţi în anexa nr. 1. În acest sens, Prestatorul va crea conturi în sistemul de auto-deservire (vCloud Director), precum şi în Sistemul Service Desk pentru persoanele desemnate de Beneficiar. Pentru fiecare persoană responsabilă vor fi puse la dispoziţie, prin mecanisme agreate de Părţi, datele de acces la sistemele respective. Persoanele responsabile ale Beneficiarului vor accesa aceste sisteme şi vor modifica parola stabilită iniţial de Prestator. Beneficiarul trebuie să se asigure că parolele utilizate vor fi complexe, deţinute nominal şi cunoscute doar de persoanele autorizate. În cazul în care asemenea conturi sînt deja deţinute de persoanele responsabile, această etapă este omisă. Toate acţiunile în cadrul acestor sisteme sînt realizate cu utilizarea conturilor deţinute de persoanele responsabile ale Beneficiarului, fiind atribuite şi asumate exclusiv de Beneficiar.

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

**Notă.** Beneficiarul trebuie să stabilească o procedură internă de gestionare a conturilor administrative. Procedura va asigura disponibilitatea conturilor administrative în situaţii de urgenţă cînd persoana ce deţine 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 funcţionalităţi:

1) adăugarea şi modificarea drepturilor de acces a utilizatorilor curenţi, precum şi adăugarea unor utilizatori noi;

2) crearea serverelor virtuale, utilizînd şabloanele puse la dispoziţie de către echipa MCloud;

3) modificarea parametrilor serverelor virtuale în limita parametrilor tehnici indicaţi în anexa nr.1;

4) instalarea şi configurarea produselor software necesare pe serverele virtuale;

5) configurarea reţelei de comunicaţii între serverele virtuale;

6) formularea şi implementarea regulilor de control al fluxului informaţional 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 şi revizuieşte:

a) procedurile necesare administrării platformei MCloud;

b) procedurile de evaluare a eficienţei operării şi administrării platformei MCloud;

c) procedurile de gestionare a riscurilor;

d) procedurile de asigurare a securităţii platformei MCloud;

3) oferă suport metodologic Beneficiarilor în procesul de migrare a sistemelor informaţionale şi/sau a datelor;

4) monitorizează utilizarea resurselor din platforma MCloud, evaluează capacitatea platformei MCloud şi asigură necesităţile de resurse pentru funcţionarea efectivă a platformei MCloud;

5) asigură controlul operării eficiente a platformei MCloud;

6) defineşte şi monitorizează indicatorii de performanţă ai Serviciilor;

7) asigură mecanismele de solicitare, alocare şi disponibilizare a resurselor din platforma MCloud;

8) asigură un set de şabloane ale resurselor TI pe baza cărora vor fi create şi livrate resursele virtuale solicitate;

9) asigură disponibilitatea şi 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 şi 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 şi menţinerea softului de sistem şi aplicativ pe serverele respective. Accesul utilizator este destinat utilizării de către Beneficiar a Serviciilor livrate de Prestator.

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

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

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

– accesul utilizator poate fi efectuat din reţeaua corporativă a Beneficiarului sau/şi din reţeaua Internet.

Beneficiarul poate modifica oricînd regulile de acces administrativ şi de acces utilizator pe sistemele şi 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 şi, în caz de necesitate, îl va consulta în privinţa securităţii acceselor solicitate. În cazul în care accesele solicitate implică riscuri de securitate inacceptabile, Prestatorul poate respinge solicitările Beneficiarului. Altfel, Prestatorul va acorda accesele solicitate în maximum 2 zile lucrătoare.

Beneficiarul este responsabilul exclusiv pentru accesele solicitate şi de modul în care va utiliza aceste accese.

**9. Utilizarea Serviciilor**

Beneficiarul decide în ce scop şi cum vor fi utilizate serviciile furnizate de Prestator. În acest sens, Beneficiarul:

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

2) evaluează necesităţile proprii de resurse şi servicii din platforma MCloud;

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

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

5) utilizează serviciile din platforma MCloud în conformitate cu legislaţia în vigoare, inclusiv privind securitatea informaţiei şi protecţia datelor cu caracter personal;

6) asigură ştergerea sau arhivarea conţinutului digital din platforma MCloud după expirarea termenului acordului cu Prestatorul;

7) dezvoltă, instalează şi gestionează componentele software necesare bunei funcţionări a sistemelor informaţionale găzduite pe platforma MCloud.

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

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

9) asigură licenţele sistemelor de operare, în afară de sistemul de operare Windows, precum şi pentru alte componente necesare bunei funcţionări a sistemelor informaţionale găzduite pe platforma MCloud;

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

11) asigură performanţa, securitatea şi disponibilitatea, la nivel de aplicaţii, a sistemelor informaţionale 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 informaţionale găzduite, precum şi crearea şi stocarea copiilor de rezervă;

14) asigură instruirea şi suportul utilizatorilor în ceea ce priveşte sistemele informaţionale găzduite pe platforma MCloud.

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

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

2) serviciile vor fi utilizate în scopuri ce corespund legislaţiei 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 şi securizată. Beneficiarul se va asigura că conştientizează riscurile de securitate aferente modului de utilizare a Serviciilor şi că le gestionează adecvat. Această informaţie poate fi solicitată şi comunicată presatorului;

5) beneficiarul va stoca, accesa şi procesa prin intermediul Serviciilor informaţia pe care o deţine legal şi care corespunde domeniului său de activitate;

6) serviciile nu vor fi utilizate pentru crearea, stocarea sau transmiterea informaţiei ofensatoare, defăimătoare sau discriminatorie, inclusiv cu privire la rasă, naţionalitate, sex, religie, dizabilităţi, orientare sexuală, convingeri religioase, opţiuni politice, pornografice şi conţinut 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 şi indicatorii de performanţă ai Serviciilor este considerat incident aferent Serviciilor.

Prestatorul şi Beneficiarul vor conlucra în vederea prevenirii incidentelor şi soluţionării operative a acestora, pentru a minimiza impactul lor asupra Serviciilor. La stabilirea priorităţii în soluţionarea unui incident se va ţine cont de regulile stabilite în acest capitol.

Orice incident este privit sub două aspecte: nivelul impactului şi gradul de urgenţă. Nivelul impactului incidentului caracterizează consecinţele produse asupra disponibilităţii şi performanţei Serviciilor. Gradul de urgenţă al incidentului indică operativitatea cu care acesta trebuie soluţionat, pentru a minimiza impactul lui asupra Beneficiarului.

Prioritatea de escaladare şi soluţionare a unui incident va fi în funcţie de impactul şi urgenţa incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorităţii unui incident este prezentat în *tabelele 3-5*.

**Tabelul 3. Stabilirea priorităţii de soluţionare a incidentelor**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gradul de urgenţă al incidentului** | | **Nivelul impactului incidentului** | | |
| Înalt | Mediu | Redus |
|  | Înalt | Critic | Înalt | Mediu |
| Mediu | Înalt | Mediu | Redus |
| Redus | Mediu | Redus | Neglijabil |

**Tabelul 4. Evaluarea urgenţei incidentului**

|  |  |
| --- | --- |
| **Gradul de urgenţă** | **Descrierea gradului de urgenţă** |
| Înalt | Un incident este calificat ca avînd gradul de urgenţă *Înalt* în unul sau mai multe din următoarele cazuri:  – pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;  – există activităţi şi operaţiuni absolut necesare pentru afacerea Beneficiarului care trebuie efectuate imediat;  – reacţia imediată poate preveni riscuri legale majore şi de securitate (protecţie) a informaţiei. |
| Mediu | Un incident este calificat ca avînd gradul de urgenţă *Mediu* în unul sau mai multe din următoarele cazuri:  – pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;  – există activităţi şi operaţiuni importante pentru afacerea Beneficiarului care trebuie să fie efectuate imediat;  – reacţia operativă poate preveni riscuri legale moderate şi de securitate a informaţiei. |
| Redus | Un incident este calificat ca avînd gradul de urgenţă *Redus* în unul sau mai multe din următoarele cazuri:  – pagubele provocate de incident cresc relativ încet în timp;  – nu există activităţi şi operaţiuni afectate care trebuie efectuate imediat;  – nu există riscuri legale şi de securitate a informaţiei semnificative. |

**Tabelul 5. Evaluarea impactului incidentului**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nivelul impactului iiiiimactuluiIMPACT** | **Descrierea nivelului impactului** |
| Înalt | Un incident este calificat ca avînd nivelul impactului *Înalt* în unul sau mai multe din următoarele cazuri:  – activităţile-cheie ale Beneficiarului sînt întrerupte;  – incidentul este vizibil din exteriorul organizaţiei Beneficiarului şi afectează utilizatorii externi, reputaţia şi imaginea Beneficiarului;  – există riscuri legale şi financiare majore pentru Beneficiar;  – s-au produs pierderi semnificative de informaţie foarte importantă din sistemele Beneficiarului. |
| Mediu | Un incident este calificat ca avînd nivelul impactului *Mediu* în unul sau mai multe din următoarele cazuri:  – activităţile importante ale Beneficiarului sînt întrerupte sau activităţile-cheie sînt desfăşurate cu dificultate;  – incidentul a afectat o parte din utilizatorii interni şi un număr nesemnificativ de utilizatori externi;  – există riscuri legale şi financiare semnificative pentru Beneficiar;  – s-au produs pierderi nesemnificative de informaţie din sistemele Beneficiarului. |
| Redus | Un incident este calificat ca avînd nivelul impactului *Redus* în unul sau mai multe din următoarele cazuri:  – activităţile interne nesemnificative ale Beneficiarului sînt întrerupte sau activităţile importante se desfăşoară cu dificultate;  – incidentul a afectat doar o parte din utilizatorii interni ai Beneficiarului. |

**10.2. Raportarea şi soluţionarea incidentelor**

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

Prestatorul va reacţiona 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, soluţionarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

**Tabelul 6. Soluţionarea incidentelor în funcţie de prioritatea lor**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioritatea incidentului** | **Timpul de reacţie a Prestatorului** | **Timpul de soluţionare** |
| 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 | *Cel mai bun efort* |

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

SSC al Prestatorului poate contacta persoana care a raportat incidentul, pentru a preciza informaţia transmisă de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului incidentului şi gradul de urgenţă în soluţionarea lui. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită iniţial. Necesitatea unei astfel de revizuiri este în funcţie de promptitudinea şi eficienţa soluţionării incidentului.

Prestatorul va stabili cauza incidentului şi va identifica măsurile necesare pentru soluţionarea lui. Pe parcursul soluţionării incidentului, Prestatorul va oferi Beneficiarului informaţii 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 şi soluţionării cît mai operative a acestuia.

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

Toate incidentele raportate de Beneficiar sînt înregistrate de SSC. Prestatorul va utiliza informaţia privind incidentele produse în scopul îmbunătăţirii calităţii Serviciilor şi neadmiterii repetării incidentelor.

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

**10.3. Escaladarea incidentelor**

În cazul în care un incident nu poate fi soluţionat în timpul agreat, Părţile pot escalada incidentul la un nivel mai înalt de autoritate. Părţile vor stabili de comun acord formarea grupurilor mixte de lucru şi componenţa nominală a acestora, pentru a interveni în soluţionarea operativă a incidentului.

**11. Solicitarea de servicii**

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

Pentru beneficiarii existenţi (în cazul existenţei unui acord de prestare a serviciilor dintre Prestator şi 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 faţă de cele utilizate pînă atunci. În acest scop, Beneficiarul va plasa o solicitare de servicii suplimentare prin intermediul Sistemului Service Desk al Prestatorului.

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

În cazul în care solicitarea Beneficiarului este acceptată, serviciile suplimentare vor fi implementate conform regulilor stabilite în capitolul 7, *Implementarea şi 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 şi, în termen de 8 ore lucrătoare, va confirma sau infirma posibilitatea operării modificărilor solicitate. Prestatorul poate contacta Beneficiarul pentru a afla informaţii relevante cu privire la modificările solicitate.

Termenul de implementare a modificărilor este agreat între Părţi, 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 şi conţinutul acestor rapoarte sînt stabilite de Prestator. Beneficiarul poate formula propuneri cu referire la conţinutul rapoartelor de monitorizare a Serviciilor. Tipurile de rapoarte, conţinutul, destinaţia şi periodicitatea acestora sînt reflectate în *tabelul 7*.

**Tabelul 7. Tipurile de rapoarte privind nivelul Serviciilor**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipul raportului** | **Conţinutul** | **Destinaţia** | **Periodicitatea** |
| Raport privind nivelul Serviciilor | Nivelul de disponibilitate a Serviciilor, întreruperile planificate, incidentele raportate, solicitările de suport | Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenţei privind prestarea Serviciilor la nivelul agreat de Prestator | Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hîrtie |
| Raport privind solicitările de modificare | Propunerile de modificare a Serviciilor | Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenţei dezvoltării Serviciilor | Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hîrtie |

**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 proporţii sau situaţii de criză, în scopul remedierii situaţiei şi repunerii sistemului în funcţiune;

2) în cazul în care continuarea prestării serviciilor implică riscuri semnificative de securitate pentru resursele informaţionale de importanţă publică;

3) în cazul în care Beneficiarul nu-şi îndeplineşte obligaţiile sale conform Acordului semnat.

Suspendarea prestării Serviciilor poate viza doar serviciile pentru care Beneficiarul nu şi-a onorat obligaţiile stipulate în Acord, sau toate serviciile prestate în baza Acordului, în caz de necesitate.

**15. Comunicare şi reclamaţii**

Comunicarea între Părţi 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 Clienţi responsabil de interacţiunea cu Beneficiarul. De asemenea, el poate decide expedierea scrisorilor oficiale pe adresa conducerii Prestatorului. Mesajele şi scrisorile expediate pot conţine: propuneri de îmbunătăţire a Serviciilor, propuneri de optimizare a comunicării între Părţi, reclamaţii privind nivelul Serviciilor, solicitări de informaţie etc.

Prestatorul poate, la rîndul său, să se adreseze către Beneficiar cu informaţii şi solicitări. Acestea pot fi adresate persoanelor responsabile ale Beneficiarului sau conducerii Beneficiarului. Prestatorul este în drept să solicite opinia şi feedback-ul Beneficiarului cu privire la Serviciile utilizate de Beneficiar. Această informaţie este solicitată în scopul îmbunătăţirii calităţii Serviciilor şi experienţei Beneficiarului în utilizarea Serviciilor.

La toate mesajele şi scrisorile recepţionate, Părţile se angajează să ofere un răspuns, în cazul în care acesta este solicitat, în termen rezonabil, dar care nu va depăşi 5 zile lucrătoare.

1. **Soluţionarea divergenţelor**

Orice divergenţe apărute între Părţi vor fi soluţionate de ele cu efort comun şi în strînsă conlucrare. În acest scop, vor fi respectate următoarele reguli:

.1) Părţile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluţionării divergenţelor. Fiecare Parte va delega cel puţin 2 persoane în grupul de lucru. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptaţi reprezentanţi ai părţilor terţe, inclusiv Cancelaria de Stat, experţi independenţi;

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

3) grupul de lucru se va convoca şi va examina subiectul divergenţelor şi probele existente la subiect. Părţile vor aplica prevederile Acordului şi prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate şi identificării unei soluţii echitabile pentru divergenţele apărute. În acest scop, pot fi luate în consideraţie opiniile (oral sau în scris) membrilor externi, convocaţi în grupul de lucru, precum şi 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 Părţi.

În toate situaţiile de divergenţă, este preferabilă identificarea unei soluţii echitabile pentru ambele Părţi, în limitele angajamentelor asumate de Părţi. În cazul în care o asemenea soluţie nu poate fi identificată, Părţile vor aplica prevederile Acordului cu privire la soluţionarea litigiilor.

**Anexă**

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

**Responsabilităţile Prestatorului şi ale Beneficiarului privind   
asigurarea securităţii informaţiei în cadrul   
serviciilor livrate din platforma MCloud**

1. **Scopul**

Scopul prezentei anexe este de a stabili responsabilităţile Prestatorului şi cele ale Beneficiaruluiîn ceea ce priveşte asigurarea securităţii informaţiei în cadrul serviciilor de tip IaaS livrate din platforma MCloud în baza modelului RACI, prezentat în tabelul de mai jos.

1. **Termeni, definiţii şi abrevieri**

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

**Responsabil** (**A**) – persoana fizică sau juridică/subdiviziunea internă/autoritatea sau instituţia publică, care propune/aprobă modificări, elaborează cerinţe şi planuri de dezvoltare, verifică procesul de implementare a cerinţelor şi a planurilor de dezvoltare de către Executor etc. În acelaşi 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 instituţia publică, care, avînd cunoştinţele şi abilităţile necesare, execută direct lucrările.

**Consultat (C)** – expertul în domeniu care deţine informaţii relevante sau care poate contribui în orice fel la realizarea activităţii respective. Comunicarea cu această persoană este cu dublu sens, deoarece favorizează schimbul de informaţii între ambele Părţi astfel încît să fie atins obiectivul propus.

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

**Matricea responsabilităţilor Prestatorului şi ale Beneficiarului**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Conţinutul asigurării securităţii IaaS** | **Responsabilităţile** | |
| **Prestatorul** | **Beneficiarul** |
| Asigurarea securităţii fizice, inclusiv a mecanismelor de redundanţă, a echipamentelor platformei MCloud de stocare şi procesare a informaţiei | AR | I |
| Asigurarea securităţii infrastructurii de reţea 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 securităţii sistemului de management al infrastructurii virtuale, inclusiv controlul accesului la sistemul respectiv | AR | I |
| Asigurarea securităţii logice a infrastructurii de stocare a datelor, inclusiv controlul accesului la infrastructura respectivă | AR | I |
| Asigurarea securităţii infrastructurii de reţea virtuală din cadrul organizaţiei virtuale create în platforma MCloud | C | AR |
| Asigurarea securităţii maşinilor virtuale utilizate, inclusiv controlul accesului la maşinile respective | C | AR |
| Asigurarea securităţii sistemelor TI/aplicaţiilor proprii plasate pe platforma MCloud, inclusiv controlul accesului la componentele respective | C | AR |
| Asigurarea securităţii datelor procesate şi stocate de sistemele TI/aplicaţii proprii plasate pe platforma MCloud, inclusiv controlul accesului la datele respective | C | AR |
| Asigurarea mecanismelor de backup a datelor procesate şi stocate de sistemele TI/aplicaţii proprii plasate pe platforma MCloud | C | AR |

**Semnăturile părţilor**

**Prestator Beneficiar**

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***Stela Mocan,  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*L. Ş. L. Ş.* (*nume, prenume, funcţia deţinută*)

Director executiv