**Приложение № 2**

к приказу Генерального секретаря Правительства

№ 305-A от 9 сентября 2014 года

# ТИПОВОЙ ДОГОВОР

**об оказании услуг общей правительственной**

**технологической платформы (MCloud)**

**№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

мун. Кишинэу “\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_

**I. СТОРОНЫ ДОГОВОРА**

1. Публичное учреждение **«**Центр электронного управления (E - Government)»,расположенное по адресу: мун. Кишинэу, площадь Великого национального собрания,1, (в дальнейшем *–* **Поставщик)**, представленное Стеллой МОКАН, исполнительным директором, которое действует на основании Устава, и

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, (в дальнейшем **– Бенефициар**),

*(название государственного предприятия или другого юридического лица частного права),*

расположенное по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, представленное **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,

*(фамилия, имя, занимаемая должность),*

которое действует на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, называемые в

*(название Регламента /Устава)*

дальнейшем вместе Стороны, а по отдельности – Сторона

3. Руководствуясь Стратегической программой технологической модернизации управления (е-Преобразование), утвержденной Постановлением Правительства №710 от 20 сентября 2011 года «Об утверждении Стратегической программы технологической модернизации управления (е-Преобразование)», положениями Постановления Правительства №128 от 20 февраля 2014 года «Об общей правительственной технологической платформе (MCloud)»,

в целях оптимизации процесса обслуживания и администрирования IT-инфраструктуры в публичном секторе, разделения IT-систем и IT-ресурсов и их максимального использования при более низких затратах, экономии IT-бюджета в публичном секторе за счет сокращения платы за закупку оборудования (hardware) и лицензий для программного обеспечения (software), а также для укрепления потенциала и оптимизации центров данных в публичном секторе,

исходя из необходимости обеспечить безопасность данных, операций и информационных систем,

договорились о нижеследующем.

**II. ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

4. В целях настоящего Договора используются следующие понятия:

**платформа MCloud** – общая правительственная информационная инфраструктура, функционирующая на основе технологии «cloud computing»;

**технология «cloud computing»** *(«информационное облако»)*– модель поставки IT-услуг, которая позволяет осуществлять сетевой доступ по запросу к конфигурируемой совокупности вычислительных ресурсов, подлежащих виртуализации (к примеру, сети, серверы, оборудование для хранения, приложения и услуги), которые можно быстро предоставить в распоряжение при минимальных усилиях по их администрированию или взаимодействию с поставщиком этих услуг;

**участники платформы MCloud** – поставщик услуг платформы MCloud, технико-технологический оператор платформы MCloud, бенефициары платформы MCloud, другие участники администрирования платформы MCloud;

**поставщик услуг платформы MCloud** (в дальнейшем – поставщик)– Центр электронного управления (E-Government), уполномоченный поставлять электронные услуги  платформы MCloud;

**технико-технологический оператор платформы MCloud** (в дальнейшем – оператор) – государственное предприятие «Центр специальных телекоммуникаций», которое функционирует в соответствии с законодательством Республики Молдова и осуществляет размещение и администрирование платформы MCloud согласно настоящему Положению и договору, подписанному с поставщиком;

**бенефициары платформы MCloud** (в дальнейшем – бенефициары)– министерства, другие центральные административные органы, подведомственные Правительству, и организационные структуры, входящие в сферу их компетенции, иные публичные органы, а также государственные предприятия, другие юридические лица частного права, использующие платформу MCloud для поставки услуг конечным пользователям (физическим или юридическим лицам);

**другие участники администрирования платформы MCloud** – лица, предоставляющие дополнительные услуги, сопутствующие администрированию платформы MCloud;

**типы услуг, основанных на технологии «cloud computing»,**– инфраструктура в качестве услуги, платформа в качестве услуги, программное обеспечение (software) в качестве услуги;

**инфраструктура в качестве услуги** (в дальнейшем – IaaS)– модель поставки IT-услуг и IT-ресурсов, при которой поставщик обеспечивает только наличие IT-ресурсов, запрошенных бенефициаром, а остальные работы, сопутствующие действию и администрированию информационных систем, возлагаются на бенефициара;

**платформа в качестве услуги** (в дальнейшем – PaaS)– модель поставки IT-услуг и IT-ресурсов, при которой бенефициару предоставляются компоненты программного обеспечения (software), которые он может использовать для внедрения собственных IT-услуг. При такой модели поставщик обеспечивает компоненты, необходимые для функционирования и администрирования IT-решений, используемых бенефициаром, а ответственность за администрирование услуги возлагается на бенефициара;

**программное обеспечение (software) в качестве услуги** (в дальнейшем – SaaS)– модель поставки IT-услуг и IT-ресурсов, при которой бенефициару предоставляются IT-решения в полном объеме. При такой модели поставщик обеспечивает компоненты, необходимые для функционирования и администрирования IT-решения, в том числе данных, а часть обязанностей по  администрированию услуги возлагается на бенефициара;

**IT-ресурсы** – средства для обработки, хранения информации, а также транспортировки данных для администрирования информационных систем;

**IT-услуги** – деятельность по поставке информационных продуктов и  IT-ресурсов в соответствии с оговоренным уровнем услуг;

**информационный продукт** – результат процесса обработки информации с помощью автоматизированных информационных систем, предназначенный для удовлетворения потребностей пользователя;

**оговоренный уровень услуг** – набор параметров и показателей достижений, на основании которых измеряется качество оказания услуг на платформе MCloud.

**III. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

5. Предметом настоящего Договора является оказание **Поставщиком**  **Бенефициару**инфраструктурных услуг в качестве услуги (IaaS) платформы MCloud, сопутствующих запрошенным информатическим ресурсам, описанным в Приложении №1 к настоящему Договору, которое является его составной частью.

6. Порядок оказания инфраструктурных услуг в качестве услуги (IaaS) платформы MCloud (в дальнейшем – Услуги)*,* правила и процессы взаимодействия между Сторонами, оговоренный уровень услуг установлены в Правилах оказания и использования услуг общей правительственной технологической платформы (MCloud) из Приложения № 2 к настоящему Договору (в дальнейшем – Правила), которое является его составной частью.

**IV. СТОИМОСТЬ ДОГОВОРА**

7. Расходы, связанные с выполнением положений настоящего Договора, несет каждая из Сторон в пределах финансовых средств, которые были предусмотрены в их бюджетах.

8. Стоимость Услуг (за исключением государственных предприятий) будет установлена в соответствии с Методикой расчета сборов за услуги, оказываемые за плату бенефициарам-юридическим лицам частного права, утвержденной Правительством и опубликованной на сайте **Поставщика.**

9. Во всех случаях стоимость услуг оплачивается **Бенефициаром** в пользу **Поставщика** ежемесячно на основании отчетов об объеме сделок, представленных **Поставщиком**, на его счет со следующими реквизитами:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

10. Плата осуществляется по перечислению на счет **Поставщика,** указанный в п. 9 настоящего Договора, ежемесячно до 10-го числа следующего месяца.

1. В случае применения пени в соответствии с положениями настоящего Договора сумма этой пени будет вычитываться из ежемесячной платы за услуги **Поставщика**.

**V. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ**

12. В целях оказания и использования Услуг **Поставщик** и **Бенефициар** будут взаимодействовать исключительно через назначенных ответственных лиц. Процедура назначения ответственных лиц установлена в п. 5 Приложения 2 к настоящему Договору.

13. Правила запроса, оказания, получения доступа, использования и приостановления Услуг установлены в Приложении 2 к настоящему Договору.

**VI. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН**

14. В целях выполнения положений настоящего Договора на **ПОСТАВЩИКА** возлагаются следующие обязательства:

a) обеспечивать функционирование и администрирование платформы MCloud;

b) оказывать Услуги в строгом соответствии с Правилами, установленными в Приложении 2 к настоящему Договору;

c) оказывать Услуги, соответствующие минимальному гарантированному уровню, как установлено в Приложении 2 к настоящему Договору;

d) назначить лиц, ответственных за взаимодействие с **Бенефициаром**, в соответствии с Приложением 2 к настоящему Договору;

e) обеспечивать **Бенефициару** необходимую помощь в связи с запрошенными Услугами, в том числе решать его жалобы и обращения;

f) обеспечивать периодическое информирование **Бенефициара** о качестве и количестве оказываемых Услуг.

15. В целях выполнения положений настоящего Договора на **Бенефициара** возлагаются следующие обязательства:

a) использовать услуги в строгом соответствии с Правилами, установленными в Приложении 2 к настоящему Договору;

b) разработать и согласовать совместно с **Поставщиком** план миграции информационных систем и/или данных на платформу MCloud;

c) назначить лиц, обладающих необходимой подготовкой, для взаимодействия с **Поставщиком,** в соответствии с Приложением 2 к настоящему Договору;

d) незамедлительно информировать **Поставщика** об отклонениях от оговоренного уровня Услуг или же о другом замеченном событии, которое способно нарушить нормальное функционирование Услуг;

e) предпринять все меры, необходимые для подготовки собственной инфраструктуры к эффективному использованию запрошенных услуг платформы Mcloud;

f) предоставить запрошенную **Поставщиком** и имеющуюся в распоряжении **Бенефициара** информацию об использовании Услуг. Такая информация может быть запрошена **Поставщиком** в целях улучшения качества Услуг;

g) ежемесячно оплачивать стоимость услуг, предоставленных **Поставщиком**.

**VII. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

16. За несоблюдение обязательств, принятых на себя настоящим Договором, **Поставщик** и **Бенефициар** несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова.

17. **Поставщик** и **Бенефициар** несут ответственность за:

a) деятельность, действие и бездействие, возлагающиеся на них в соответствии с Правилами, предусмотренными в Приложении 2 к настоящему Договору;

b) действие и бездействие своих назначенных ответственных лиц в отношении Услуг, предусмотренных настоящим Договором и в отношении взятых обязательств.

18. **Бенефициар** несет ответственность за:

a) использование услуг платформы MCloud в соответствии с действующим законодательством, в том числе в том, что касается безопасности информации и защиты персональных данных;

b) обеспечение архивации, перевода и/или удаления цифрового содержания с платформы MCloud после истечения сроков договора;

c) принятие всех необходимых мер по подготовке собственной инфраструктуры к эффективному использованию запрошенных услуг платформы MCloud;

d) порядок использования Услуг **Бенефициаром** и его назначенными лицами, а также за все последствия их использования;

e) оплату в установленный срок стоимости за услуги **Поставщика.** Несвоевременная оплата сопровождается взысканием пени в размере 1% в день от суммы задолженности по оплате.

19. **Поставщик**  вправе:

a) приостановить оказание Услуг в случаях, определенных в Приложении 2 к настоящему Договору;

b) потребовать от **Бенефициара** дополнительную подтверждающую информацию для запрашиваемых Услуг.

20. **Бенефициар** вправе:

a) запрашивать и получать от **Поставщика** приобретенные Услуги в соответствии с настоящим Договором;

b) получать от **Поставщика** информацию о запланированных приостановлениях либо ограничениях в оказании Услуг;

c) получать от **Поставщика** информацию о порядке функционирования Услуг, к ктороым получен доступ (в дальнейшем – присвоенные) а также о любом отклонении от них либо изменении;

d) обращаться к **Поставщику** за помощью и консультациями в вопросах организации эффективного использования Услуг.

**VIII. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ**

21. Каждая Сторона берет на себя обязательство сохранять конфиденциальность информации и не разглашать ее третьим лицам – на всем протяжении срока действия настоящего Договора – информацию, полученную в связи и вследствие выполнения взятых обязательств.

Стороны обязуются обеспечить защиту информации, в том числе персональных данных, в соответствии с положениями действующего законодательства и наиболее успешным опытом в данной сфере.

С информацией конфиденциального характера могут знакомиться только лица, имеющие право доступа к такой информации, и при соблюдении положений действующего законодательства.

В частных случаях в целях осуществления настоящего Договора Стороны могут по обоюдному согласию договориться о предоставлении информации представителям публичных органов, а также других организаций, имеющих отношение к осуществлению Договора.

Стороны вправе использовать факт заключения настоящего Договора в рекламных и маркетинговых целях.

**IX. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**

22. Стороны не несут ответственности за полное либо частичное невыполнение своих обязательств, если их невыполнение стало следствием обстоятельств, определяемых как форс-мажорные: наводнение, пожар, землетрясение, война или военные действия, забастовка, иные обстоятельства, не зависящие от воли Сторон, которые наступили после подписания настоящего Договора и которые повлияли на его исполнение, если наступление указанных обстоятельств подтверждается соответствующими документами в соответствии с положениями законодательства.

23. Сторона, которая не в состоянии выполнять свои обязательства на протяжении до 10 дней с момента наступления вышеуказанных обстоятельств, должна в письменной форме уведомить другую сторону о сроках устранения соответствующих обязательств.

24. Если форс-мажорные обстоятельства сохраняются больше 30 дней со дня получения уведомления в соответствии с п. 23, Стороны обязуются собраться и решить, какие меры следует принять для дальнейшего исполнения настоящего Договора.

**X. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

25. Разногласия и конфликты, возникшие между Сторонами в связи с настоящим Договором, будут решаться путем прямых переговоров между Сторонами.

26. В случае, если путь прямых переговоров оказался неэффективным, споры любого рода, возникшие между Сторонами в связи с исполнением настоящего Договора, будут рассматриваться рабочей группой, созданной в этой связи, из числа представителей Бенефициара и вышестоящего органа Поставщика на паритетной основе.

27. Предварительная процедура разрешения споров, установленная п. 25 и п. 26 настоящего Договора, не ограничивает право Сторон обращаться после этой процедуры в судебные инстанции.

**XI. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

28. Настоящий договор вступает в силу со дня подписания и действует на протяжении 1 года.

29. Срок настоящего Договора автоматически продлевается на следующий период сроком в 1 (один) год, если письменное уведомление с обеих Сторон о намерении приостановить договорные отношения не поступило не менее чем за 90 (девяносто) календарных дней до истечения срока настоящего Договора. Иначе договор продлевается на тот же срок и на тех же условиях.

30. Изменения действующих нормативных рамок послужат основанием для изменения положений настоящего Договора.

31. Положения настоящего Договора изменяются только с письменного согласия обеих Сторон, оформленных в виде дополнительных соглашений, которые являются составляющими частями настоящего Договора и являются действительными, если были подписаны уполномоченными лицами представителей обеих Сторон.

32. Каждая из сторон вправе расторгнуть настоящий Договор, уведомив другую сторону не менее чем за 30 (дней) до расторжения. В случае расторжения Договора все обязательства, возникшие до расторжения, должны быть выполнены в полном объеме и в соответствии с положениями настоящего Договора.

**XII. ОКОНЧАТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

33. Настоящий Договор и приложение к нему неразделимы, составляют единое соглашение Сторон и представляют волю Сторон.

34. Настоящий Договор составлен в 2-х (двух) оригинальных экземплярах, по одному для каждой из Сторон, с равной юридической силой.

35. В случае реорганизации, изменения адреса, номеров телефона, факса, места поставки и других данных, указанных в настоящем Договоре, Сторона, у которой произошли указанные изменения, обязана уведомить об этом другую Сторону в письменном виде в течение 48 часов с момента появления изменений.

36. Все уведомления, адресованные Сторонами одна другой и согласованные с настоящим Договором, направляются в письменном либо электронном виде, будучи подписанными уполномоченными лицами. Уведомление отправляется по почте, через курьерскую службу либо вручается лично адресату. Моментом уведомления считается дата фактического вручения уведомления.

**XIII. адреса и БАНКОВСКИЕ реквизиты сторон**

**Поставщик Бенефициар**

**Центр электронного управления**

**(E – Government)**

Почтовый адрес: мун. Кишинэу, Почтовый адрес:

площадь Великого национального собрания, 1

Телефон: Телефон:

Банк: Банк:

Код банка: Код банка:

Казначейский счет Казначейский счет

Расчетный счет: Расчетный счет

Фискальный код: Фискальный код

**XIV. подписи сторон:**

Поставщик Бенефициар

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* Стелла МОКАН *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*М. П. М. П. (фамилия, имя, занимаемая должность),*

Исполнительный директор

**Приложение № 1**

к Типовому договору

об оказании услуг общей правительственной

технологической платформы (MCloud)

**Квота информатических ресурсов, запрашиваемых Бенефициаром,**

**в рамках общей правительственной технологической**

**платформы (MCloud)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Информатические ресурсы** | **Технические характеристики** |
| 1 | Вычислительные ресурсы (ГГц) |  |
| 2 | Оперативная память (ГБ) |  |
| 3 | Пространство для хранения (ТБ) |  |
| 4 | IP-адреса |  |

**Приложение № 2**

к Типовому договору

об оказании услуг общей правительственной

технологической платформы (MCloud)

**Правила оказания и использования услуг общей**

**правительственной технологической платформы (MCloud)**

* 1. **Термины и определения, аббревиатуры**

**Принцип «наилучшее усилие»** – ситуация, при которой Поставщик приложит все старания для того, чтобы оказывать Услуги на самом возможно высоком уровне, но без того, чтобы гарантировать соответствие параметрам качества, предусмотренным настоящими Правилами.

**Часы работы** – временной интервал между 8:00 и 17.

**СЗК** – Служба заботы о клиентах.

**ТСОПУ (RTAAP)** – Телекоммуникационная система органов публичного управления.

**Гибкость** – способность увеличивать либо сокращать потребление IT-ресурсов в зависимости от потребностей.

1. **Цель Правил**

Цель настоящих Правил состоит в установлении уровня качества при оказании услуги категории IaaS, процессов взаимодействия между Поставщиком и Бенефициаром для оказания и использования услуги категории IaaS, а также индивидуальной ответственности Поставщика и Бенефициара в рамках этих процессов.

Настоящие Правила являются приложением к Договору, являются его составляющей частью и обеспечивают функциональные рамки для оказания Услуг Поставщиком и их использования Бенефициаром.

В соответствии с Договором, обе Стороны обязаны соблюдать и применять Правила при оказании и использовании Услуг.

1. **Описание услуг**

Инфраструктура в качестве услуги (в дальнейшем – IaaS) является  моделью поставки IT-услуг и IT-ресурсов, при которой поставщик обеспечивает только наличие IT-ресурсов, запрошенных Бенефициаром, а остальные работы, сопутствующие действию и администрированию информационных систем, возлагаются на Бенефициара.

В рамках услуги категории IaaS Поставщик обеспечивает Бенефициару IT-ресурсы (процессоры, память, пространство для хранения, IP-адреса), а также инструменты самообслуживания для управления соответствующими услугами (vCloud Director).

1. **Уровень Услуг**

**4.1 Период наличия**

Услуга категории IaaS, оказываемая Поставщиком, имеется в наличии 7x24x365. Гарантируемым периодом для оговоренного уровня наличия Услуги является временной период с 08:00 до 20:00 в рабочие дни. Вне гарантируемого периода Поставщик обеспечит наличие Услуг на основе принципа «наилучшее усилие».

* 1. **Уровень наличия**

Гарантированный уровень наличия Услуги, оказываемой Поставщиком, равен 99.7% в среднем в месяц. Уровень в 99.7% означает, что совокупно в течение месяца время неналичия IT-ресурсов вследствие инцидентов не превысит 2 часа 10 минут. Это время не включает работы по обслуживанию.

Услуга считается имеющейся в наличии, если в гарантируемый период наличия:

* виртуализированные системы отвечают запросам категории ICMP, поступающим из сети RTAAP и/или из внутренней сети Бенефициара в среде MCloud. Время отклика на подобные запросы не должно превышать 10 мс.

**Примечание:** Данное положение не включает случаи, когда виртуализированная операционная среда недоступна вследствие деятельности, осуществляемой Бенефициаром.

* Бенефициар сможет получать доступ к IT-ресурсам посредством vCloud Director и будет использовать обеспечиваемые им функциональные возможности. Время отклика на запросы доступа к IT-ресурсам не должно превышать 5 секунд.

## Уровень доступности

Услуга категории IaaS доступна и взаимодействует в Правительственной сети RTAAP. Поставщик не обеспечивает в качестве части Услуги подключение к сети RTAAP.

Виртуализированные системы доступны и могут взаимодействовать в сети Интернет. Поставщик обеспечивает в качестве части. Услуги подключение к Интернету для каждой виртуализированной системы. Общая скорость доступа составляет 10Mbps за пределами Молдовы и 100Mbps в пределах Молдовы.

Подключение между различными виртуализированными системами Бенефициара, предоставленными в рамках Услуги Поставщика, обеспечивается в качестве части Услуги при скорости в 1Gbps.

## Гибкость

Поставщик гарантирует гибкость Услуги IaaS, поставляемой Бенефициару, в пределах технических параметров, указанных и оговоренных в приложении 1 к настоящему Договору.

## Резервные копии

Поставщик внедрит процедуры регулярного выполнения резервных копий, сопутствующих компонентам Услуги, оказываемой Бенефициару. Политика выполнения резервных копий по оказываемой Услуге представлена в *таблице №1.*

**Таблица 1. Условия выполнения резервных копий**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Название компонента | Периодичность выполнения | Время хранения | Место хранения |
| 1. | vCloud Director | Ежедневно | 15 дней | Дата-центр |
| 2 | vCenter Manager | Ежедневно | 15 дней | Дата-центр |
| 3 | vShield Manager | Ежедневно | 15 дней | Дата-центр |

В рамках оказываемой Услуги Поставщик не обеспечивает резервные копии конфигурационных файлов, а также данных, обрабатываемых и хранимых собственными IT-системами/приложениями Бенефициара, размещенными на платформе MCloud.

При необходимости Поставщик может обеспечить Бенефициару на платформе MCloud дополнительное пространство – до 500 ГБ для операционных резервных копий.

В случае инцидентов, сказавшихся на целостности компонентов программного обеспечения (software) и оборудования (hardware), которые составляют основу для оказания Услуги категории IaaS, но не сказавшихся однако в целом на платформе MCloud, Поставщик обеспечит ее восстановление следующим образом:

объективное время на восстановление (RTO) – 1 день;

объективный момент для восстановления (RPO) – 1 день.

* 1. **Безопасность информации**

По обоюдному согласию Стороны договариваются взаимодействовать и сотрудничать для управления рисками в области безопасности информации, которые могут сказаться на Услугах Поставщика и на системах Бенефициара, зависящих от Услуг Поставщика.

Ответственность Сторон по обеспечению безопасности в рамках Услуг определена Приложением к настоящим Правилам.

В рамках оказываемой Услуги Поставщик обеспечивает:

1) изоляцию присвоенных IT-ресурсов через систему firewall (vShield).

**Примечание:** Бенефициар может изменить правила, установленные на уровне firewall, в зависимости от своих требований. В то же время Поставщик не несет ответственности за изменения, сделанные Бенефициаром;

2) ограничение по умолчанию открытых портов – 80 и 443.

**Примечание:** В случае необходимости Бенефициар может ходатайствовать об открытии дополнительных портов в зависимости от своих потребностей;

3) контроль трафика через систему IPS/IDS;

4) безопасный доступ (https) к интерфейсу самообслуживания vCloud Director;

5) доступ к автоматизированной системе обновления коррекционных пакетов для операционных систем Windows.

В случае инцидента, связанного с безопасностью информации, Сторона, которая установила факт инцидента, незамедлительно уведомит и другую Сторону, если инцидент может сказаться и на ней. Стороны согласуют меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и для его устранения.

После устранения инцидента, связанного с безопасностью информации, Стороны составят индивидуальные отчеты об управлении инцидентом. По обоюдному согласию Стороны составят план действий по предупреждению повторения аналогичных инцидентов.

## Работы по обслуживанию

## Для поддержания оговоренного уровня Услуг Поставщик будет проводить работы по обслуживанию. Тип работ по обслуживанию и обязательства Поставщика в плане уведомления Бенефициара, их период и их продолжительность указан в *таблице №2*.

**Таблица 2. Работы по обслуживанию**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тип работ по обслуживанию** | **Уведомление Бенефициара** | **Период работ и их продолжительность** |
| Рутинные работы по обслуживанию | За 5 дней | Осуществляются вне рабочего времени. Продолжительность таких работ не превысит 4 часов |
| Серьезные работы по обслуживанию | За 10 дней | Осуществляются вне рабочего времени. Продолжительность таких работ не превысит 24 часов |
| Экстренные работы по обслуживанию, которые если их не выполнить незамедлительно, могут привести к неналичию Услуг либо могут сказаться на их функциональности. | С незамедлительным уведомлением о возникновении необходимости приступить к ним | Могут осуществляться в любой период. Их продолжительность не превысит 2-х часов. Результаты выполнения работ будут доведены до сведения Бенефициара по запросу |

В случае, если работы по обслуживанию скажутся на деятельности Бенефициара, Поставщик оговорит вместе с Бенефициаром временной интервал, в течение которого могут выполняться работы по обслуживанию, за исключением экстренных работ по обслуживанию.

1. **Ответственные лица**

Поставщик назначит лицо, ответственное за отношения с Бенефициаром (Менеджер службы заботы о клиентах). Поставщик проинформирует Бенефициара –официальным письмом или через e-mail – о назначенном лице и об его контактной информации (фамилия, имя, должность, номер телефона, e-mail и пр.) в течение не более 3-х дней с момента подписания Договора. Замена ответственного лица будет происходить по той же процедуре.

Бенефициар назначит одно или несколько лиц, ответственных за взаимодействие с Поставщиком. Бенефициар уведомит Поставщика в течении максимум з дней – официальным письмом или через e-mail – о назначенных ответственных лицах.

1. **Служба заботы о клиентах**

Поставщик предоставляет Бенефициару помощь в использовании Услуг. В этих целях Поставщик создаст Службу заботы о клиентах (СЗК). Бенефициар свяжется с СЗК в следующих целях:

* чтобы сообщить об инциденте или о проблеме, связанной с использованием Услуг;
* чтобы ходатайствовать об изменении на уровне Услуг либо о новых Услугах такого же типа;
* чтобы ходатайствовать о выполнении определенной работы и действий, которые в соответствии с этими Правилами относятся к ответственности Поставщика.

В случае, если Бенефициар сталкивается с какими-либо сложностями в использовании услуги, он предпримет следующие действия – в указанном порядке:

* справится с руководствами пользователя с тем, чтобы обеспечить правильность своих действий и найти возможные решения;
* справится с другой информацией, предоставленной ему Поставщиком (к примеру, веб-страница платформы MCloud);
* обратится в Службу заботы о клиентах.

Поставщик обеспечивает Бенефициару возможность связаться со Службой заботы о клиентах следующими способами:

* передача запроса через веб-интерфейс Системы Service Desk: <Адрес Help Desk>;
* отправка email на адрес: <Адрес e-mail>;
* осуществление телефонного звонка на телефонный номер: <Телефонный номер>.

Способ обращения в СЗК выбирается Бенефициаром в соответствии с тем, как установлено в этих Правилах. Поставщик может предложить Бенефициару использовать иной способ обращения в СЗК, если это соответствует Правилам.

График работы СЗК – с 08:00 до 17:00 в рабочие дни согласно законодательству Республики Молдова.

Все запросы Бенефициара будут зарегистрированы в Системе Service Desk. Бенефициар будет пользоваться доступом к значимой для него информации из Системы Service Desk, в том числе: запросы услуг, запросы информации, зарегистрированные инциденты, отчеты об уровне Услуг. Бенефициар будет пользоваться Системой Service Desk через назначенных ответственных лиц, указанных в соответствии с п. 5 настоящих Правил.

1. **Внедрение и оказание Услуги**

В течение 2-х рабочих дней после вступления Договора в силу Поставщик обеспечит возможность  использования ресурсов, запрошенных Бенефициаром, в пределах технических параметров, оговоренных в приложении 1. В этом смысле Поставщик создаст лицам, назначенным Бенефициаром, аккаунты в системе самообслуживания (vCloud Director), а также в Системе Service Desk. Каждому ответственному лицу будут предоставлены – через оговоренные Сторонами механизмы – реквизиты доступа в соответствующие системы. Ответственные лица Бенефициара получат доступ к системам данных и изменят пароль, первоначально установленный Поставщиком. Бенефициару надо будет удостовериться в том, что используемые пароли сложные, персонально выделенные и известны только авторизованным лицам. В случае, если у ответственных лиц такие аккаунты уже есть, то данный этап пропускается. Все действия в рамках этих систем, которые осуществляются с использованием аккаунтов ответственных лиц Бенефициара, присваиваются исключительно Бенефициару и ответственность за них возлагает на себя исключительно Бенефициар.

Любой доступ к IT-ресурсам, присвоенным после изменения временного пароля, относится исключительно к ответственности Бенефициара.

**Примечание:** Бенефициару следует установить внутреннюю процедуру для управления административными аккаунтами. Процедура обеспечит наличие административных аккаунтов в случае экстренных ситуаций, когда лицо, которое обычно владеет административным аккаунтом, недоступно. У Бенефициара нет возможности сбросить пароли для административных аккаунтов. Потеря пароля для административных аккаунтов может повлечь за собой полную потерю контроля над присвоенными IT-ресурсами.

В рамках системы vCloud Director Поставщик удостоверится в том, что у Бенефициара есть доступ к следующим функциональным возможностям:

1) добавление и изменение прав доступа текущих пользователей, а также добавление новых пользователей;

2) создание виртуальных серверов, используя шаблоны, предоставленные командой MCloud;

3) изменение параметров виртуальных серверов в пределах технических параметров, оговоренных в приложении 1;

4) установка и конфигурирование необходимых продуктов программного обеспечения (software) на виртуальных серверах;

5) конфигурирование коммуникационной сети между виртуальными серверами;

6) определение и внедрение правил контроля информационного потока на уровне виртуального оборудования из категории firewall.

В рамках оказания Услуги Поставщик:

1) обеспечивает оказание Услуг платформы MCloud в соответствии с оговоренным уровнем Услуг;

2) разрабатывает, утверждает и пересматривает:

a) процедуры, необходимые для администрирования платформы MCloud;

b) процедуры оценки эффективности оперирования и администрирования платформы MCloud;

c) процедуры управления рисками;

d) процедуры обеспечения безопасности платформы MCloud;

3) обеспечивает Бенефициарам методологическую поддержку в процессе миграции информационных систем и/или данных;

4) осуществляет мониторинг использования ресурсов платформы MCloud, оценивает мощности платформы MCloud и обеспечивает потребности в ресурсах для эффективного функционирования платформы MCloud;

5) обеспечивает контроль эффективного оперирования платформы MCloud;

6) определяет показатели достижений Услуг и проводит их мониторинг;

7) обеспечивает механизмы запрашивания, присвоения и доступности ресурсов из платформы MCloud;

8) обеспечивает набор шаблонов IT-ресурсов, на базе которых будут создаваться и поставляться запрошенные виртуальные ресурсы;

9) обеспечивает наличие и безопасность запрошенных ресурсов;

10) обеспечивает доступ к выделенным ресурсам;

11) в случае необходимости обеспечивает Бенефициару техническую поддержку для использования механизмов запроса, выделения и доступности ресурсов из платформы MCloud.

1. **Доступ к Услуге**

Доступ к присвоенным IT-ресурсам осуществляется в административных либо пользовательских целях.  Административный доступ предназначен для Бенефициара в целях создания виртуальных серверов, установки и обслуживания системного и прикладного программного обеспечения на соответствующих серверах. Пользовательский доступ предназначен для использования услуг, оказываемых Бенефициаром.

Правила доступа к прикладным IT-ресурсам при предоставлении доступа следующие:

* доступ к IT-ресурсам в административных целях осуществляется исключительно из корпоративной сети Бенефициара или организаций/учреждений, которым Бенефициар предоставил такое право;
* протоколы, используемые для административного доступа, должны быть безопасными, они должны обеспечивать конфиденциальность передаваемых данных;
* пользовательский доступ может осуществляться из корпоративной сети Бенефициара или/и из сети Интернет.

Бенефициар может в любое время изменить правила административного  и пользовательского доступа по системам и услугам, которыми он управляет. В случае необходимости Бенефициар может ходатайствовать перед Поставщиком о внесении изменений в правила доступа на уровне систем либо услуг, которые находятся в управлении Поставщика, размещая запросы через Систему Service Desk. Поставщик рассмотрит ходатайства Бенефициара и в случае необходимости проконсультируется с ним по поводу безопасности запрошенных доступов. В случае, если запрошенные доступы влекут за собой неприемлемые риски безопасности, Поставщик может отклонить ходатайства Бенефициара. В противном случае Поставщик предоставит запрошенные доступы в течение не более 2-х рабочих дней.

Бенефициар несет исключительную ответственность за запрошенные доступы и за порядок, в котором будут использоваться эти доступы.

1. **Использование Услуг**

Бенефициар решает, в каких целях и как именно будут  использоваться Услуги, оказываемые Поставщиком. В этих целях Бенефициар:

1) разрабатывает и согласовывает совместно с Поставщиком план миграции информационных систем и/или данных на платформу MCloud;

2) оценивает собственные потребности в ресурсах и услугах для их оказания из платформы MCloud;

3) запрашивает или освобождает из платформы MCloud ресурсы в соответствии с собственными потребностями;

4) мигрирует информационные системы и/или данные с платформы MCloud в соответствии с планом миграции;

5) использует услуги платформы MCloud в соответствии с действующим законодательством, в том числе в плане безопасности информации и защиты персональных данных;

6) обеспечивает удаление либо архивацию цифрового содержания с платформы MCloud по истечении срока договора с Поставщиком;

7) разрабатывает, устанавливает и управляет компонентами программного обеспечения (software), необходимыми для нормального функционирования информационных систем, размещенных на платформе MCloud;

**Примечание:** Поставщик не несет ответственности за инциденты, ошибки и проблемы, которые могут возникнуть вследствие установленного программного обеспечения и порядка его использования;

8) в случае необходимости обеспечивает интеграцию информационных систем, размещенных на платформе MCloud, с другими информационными системами;

9) обеспечивает лицензии операционным системам, кроме операционной системы Windows, а также другим компонентам, которые необходимы для нормального функционирования информационных систем, размещенных на платформе MCloud;

10) администрирует информационные системы, размещенные на платформе MCloud, в том числе предоставляет права доступа к различным компонентам информационных систем;

11) на уровне приложений обеспечивает эксплуатационные качества, безопасность и наличие информационных систем, размещенных на платформе MCloud;

12) управляет доступом к ресурсам, выделенным из платформы MCloud, в целях их администрирования;

13) обеспечивает защиту данных, обрабатываемых в рамках размещенных информационных систем, а также создание и хранение резервных копий;

14) обеспечивает обучение пользователей информационных систем, размещенных на платформе MCloud, и оказание им поддержки.

Использование Бенефициаром услуг должно соответствовать следующим правилам приемлемого использования:

1) Услуги используются исключительно в целях, вытекающих из потребностей деятельности Бенефициара;

2) Услуги используются в целях, соответствующих действующему законодательству;

3) Услуги не будут использоваться в целях, которые могут подорвать имидж Бенефициара или Поставщика;

4) Услуги используются ответственно и в условиях безопасности. Бенефициар убедится в том, что осознает риски в плане безопасности, сопутствующие порядку использования услуг, и что управляет ими адекватным образом. Эта информация может запрашиваться и сообщаться Поставщику;

5) Бенефициар хранит, имеет доступ и обрабатывает посредством услуг информацию, которой он обладает законно и которая соответствует сфере его деятельности;

6) Услуги не будут использоваться для создания, хранения или передачи оскорбительной, порочащей либо дискриминирующей информации, в том числе о расовой, национальной, половой принадлежности, религии, ограниченных возможностях, сексуальной ориентации, религиозных убеждениях, политических взглядах, а также информации порнографического и эротического содержания.

Поставщик может приостановить оказание Услуг сразу же, как только заметит отклонения от указанных правил приемлемого использования.

1. **Управление инцидентами**

**10.1 Классификация инцидентов**

Инцидентом, сопутствующим Услуге, считается любое незапланированное событие, которое сказалось либо могло сказаться на наличии и показателях достижений Услуги.

Поставщик и Бенефициар будут тесно взаимодействовать для предотвращения инцидентов и оперативного устранения их с тем, чтобы свести к минимуму их воздействие на Услуги. Усилия и приоритетность в устранении инцидента будут учитывать установленные на этот счет правила.

Любой инцидент классифицируется с двух точек зрения: уровня воздействия и степени срочности. Уровень воздействия инцидента характеризует его последствия для наличия и эксплуатационных качеств Услуги. Степень срочности инцидента характеризует оперативность, с которой его следует устранить для того, чтобы свести к минимуму воздействие инцидента на Бенефициара.

Приоритетность эскалации и устранения инцидентов будут зависеть от воздействия и срочности инцидента. Алгоритм, применяемый для установления приоритетности инцидента, указан в *таблицах 3-5*.

**Таблица 3. Установление приоритетности устранения инцидентов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Степень срочности инцидента | | **Уровень воздействия инцидента** | | |
| *Высокое* | *Средний* | *Пониженный* |
|  | *Высокая* | Критическая | Высокий | Средний |
| *Средняя* | Высокая | Средний | Пониженный |
| *Пониженная* | Средняя | Пониженный | Незначительный |

**Таблица 4. Матрица оценки срочности инцидента**

|  |  |
| --- | --- |
| **степень срочности** | **Описание степени срочности** |
| ***Высокая*** | Срочность инцидента считается «Высокой» в одном или нескольких следующих случаях:  - ущерб, причиненный инцидентом, возрастает крайне быстро;  - существуют виды деятельности и операции, решающие для деятельности Бенефициара, которые должны осуществляться незамедлительно;  - незамедлительное реагирование может предупредить высокие правовые риски и риски в плане безопасности (защиты) информации. |
| ***Средняя*** | Срочность инцидента считается «Средней» в одном или нескольких следующих случаях:  - ущерб, причиненный инцидентом, существенно возрастает со временем;  - существуют важные для деятельности Бенефициара виды деятельности и операции, которые должны осуществляться незамедлительно;  - незамедлительное реагирование может предупредить умеренные правовые риски и риски в плане безопасности (защиты) информации. |
| ***Пониженная*** | Срочность инцидента считается «Пониженной» в одном или нескольких следующих случаях:  - ущерб, причиненный инцидентом, со временем возрастает относительно немного;  - виды деятельности и операции, на которых он сказался, не нужно продолжать незамедлительно;  - не существует значительных правовых рисков и рисков в плане безопасности (защиты) информации. |

**Таблица 5. Матрица оценки воздействия инцидента**

|  |  |
| --- | --- |
| **Уровень воздействия** | **Описание уровня воздействия** |
| ***Высокий*** | Воздействие инцидента считается «Высоким» в одном или нескольких следующих случаях:  - ключевые виды деятельности Бенефициара прерваны;  - инцидент заметен и за пределами организации Бенефициара и сказывается на внешних пользователях, на репутации и имидже Бенефициара;  - для Бенефициара существуют серьезные правовые и финансовые риски;  - в системах Бенефициара произошли существенные потери информации, имеющей решающее значение. |
| ***Средний*** | Воздействие инцидента считается «Средним» в одном или нескольких следующих случаях:  - важные виды деятельности Бенефициара прерваны или осуществление ключевых видов деятельности затруднено;  - инцидент сказался на внутренних пользователях и на незначительном числе внешних пользователей;  - для Бенефициара существуют существенные правовые и финансовые риски;  - в системах Бенефициара произошли несущественные потери информации. |
| ***Пониженный*** | Воздействие инцидента считается «Пониженным» в одном или нескольких следующих случаях:  - несущественные внутренние виды деятельности Бенефициара прерваны или осуществление важных видов деятельности затруднено;  - инцидент сказался только на части внутренних пользователей Бенефициара. |

**10.2 Уведомление об инцидентах и их устранение**

Любой инцидент, сопутствующий Услугам, доводится Бенефициаром до сведения СЗК в соответствии с процедурами, установленными в разделе 6 «Служба заботы о клиентах».

Поставщик отреагирует на инциденты, о которых уведомил Бенефициар, в соответствии правилами в *таблице №6*. Правила применяются на период часов работы. Вне часов работы устранение инцидентов будет осуществляться в соответствии с принципом «наилучшее усилие».

**Таблица 6. Устранение инцидента в зависимости от его приоритетности**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритетность инцидента** | **Время реагирования  поставщика** | **Время на устранение** |
| Критическая | 5 минут | максимум за 2 часа. |
| Высокая | 15 минут; | максимум за 4 часа. |
| Средняя | 1 час; | максимум за 8 часов. |
| Пониженная | 2 часа; | до начала следующего рабочего дня. |
| Несущественная | 4 часа; | *Наилучшее усилие* |

При уведомлении об инциденте Бенефициар устанавливает уровень воздействия и степень срочности устранения инцидента, учитывая правила *таблиц 4 и 5*. Затем определяется приоритетность устранения инцидента в соответствии с правилами указанными в *таблице 6*.

СЗК Поставщика может связаться с лицом, уведомившем об инциденте, для уточнения информации, предоставленной Бенефициаром. По обоюдному согласию с этим лицом Поставщик может пересмотреть уровень воздействия и степень срочности устранения инцидента. Также у Бенефициара есть возможность в дальнейшем пересмотреть первоначально установленную классификацию. Пересмотр может потребоваться в зависимости от скоорости и эффективности устранения инцидента.

Поставщик определит причину инцидента и меры, которые необходимо предпринять для устранения инцидента. На всем протяжении устранения инцидента Поставщик будет предоставлять Бенефициару информацию о прогрессе, достигнутом в устранении инцидента.

Ответственные лица Поставщика могут ходатайствовать о привлечении к устранению инцидента ответственных лиц Бенефициара. Взаимодействие необходимо для того, чтобы снизить воздействие инцидента и оперативно устранить его.

Инцидент считается устраненным, когда Услуги восстановлены для Бенефициара на уровне, установленном в соответствии с настоящими Правилами. В случае если Бенефициар не согласен с уровнем устранения инцидента, он может ходатайствовать о повторном открытии инцидента. В противном же случае инцидент считается закрытым.

Все  инциденты, о которых уведомил Бенефициар, регистрируются в рамках СЗК. Поставщик будет использовать информацию о произошедших инцидентах с целью улучшить качество Услуг и не допустить повторения инцидентов.

Поставщик убедительно рекомендует Бенефициару уведомлять о любом инциденте либо подозрении насчет инцидента. Это позволит неуклонно улучшать уровень оказываемых Услуг.

**10.3 Эскалация инцидентов**

В случае, если инцидент не может быть устранен в оговоренное время, Стороны могут принять решение об эскалации инцидента на более высокий уровень полномочий. По обоюдному согласию Стороны с обоюдного согласия договорятся о создании совместных рабочих групп и их именном составе, которые включатся в оперативное устранение инцидента.

1. **Запрос Услуг**

Услуги запрашиваются Бенефициарами на основе направленного Поставщику официального заявления, в которое включается информация о необходимых технических параметрах (число процессоров, количество оперативной памяти и пространство для хранения), а также о запрошенном уровне наличия.

Для существующих Бенефициаров (в случае существования между Поставщиком и Бенефициаром договора об оказании Услуг) услуги запрашиваются от Поставщика в электронном виде.

1. **Изменение Услуг**

**12.1.**  **Запрос дополнительных услуг**

В определенный момент Бенефициар может запросить дополнительные услуги к уже используемым. В этих целях Бенефициар разместит через Систему Service Desk Поставщика запрос о дополнительных услугах.

Поставщик рассмотрит запрос Бенефициара и в течение 8 рабочих часов подтвердит либо отклонит возможность предоставления дополнительных услуг. Поставщик может связаться с Бенефициаром, чтобы получить информацию,   значимую для запрошенных услуг.

В случае, если запрос Бенефициара принят, услуги будут внедрены в соответствии с правилами, установленными в разделе 7 «Внедрение и оказание Услуги».

## 12.2. Изменение доступа к Услугам

Бенефициар может ходатайствовать об  изменении правил доступа к услугам. Запрошенные изменения  должны соответствовать правилам, установленным в разделе 8 «Доступ к Услугам».

В целях изменения правил доступа к Услугам Бенефициар разместит запрос к Поставщику через  Систему Service Desk. Поставщик рассмотрит запрос Бенефициара и в течение 8 рабочих часов подтвердит либо отклонит возможность внедрения запрошенных изменений. Поставщик может связаться с Бенефициаром, чтобы получить информацию, значимую для запрошенных изменений.

Срок внедрения изменений оговаривается Сторонами после того, как Поставщик дает свое согласие на внедрение изменений.

1. **Отчеты об уровне Услуг**

Поставщик выступает за прозрачность в оказании Услуг Бенефициару. В этих целях Поставщик будет регулярно предоставлять Бенефициару отчеты об уровне Услуг. Структура и содержание соответствующих отчетов устанавливается Поставщиком. Бенефициар может сформулировать предложения насчет содержания отчетов о мониторинге Услуг. Типы представленных отчетов, их содержание, назначение и регулярность представления содержатся в *таблице №7*.

**Таблица 7. Типы отчетов об уровне Услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип отчета** | **Содержание** | **Назначение** | **Периодичность** |
| Отчет об уровне Услуг | Уровень наличия Услуг, плановое приостановление, инциденты, о которых переданы уведомления, запросы о поддержке | Отчет представляется в целях обеспечения прозрачности об оказании Услуг на оговоренном Поставщиком уровне | Ежемесячно, в электронном виде. По запросу Бенефициара, на бумажном носителе |
| Отчет о запросах об изменении | Предложения об изменении Услуг | Отчет представляется в целях обеспечения прозрачности развития услуг. | Ежемесячно, в электронном виде. По запросу Бенефициара, на бумажном носителе |

1. **Приостановление оказания Услуг**

Оказание Услуг может быть временно приостановлено по ходатайству Бенефициара – через официальное ходатайство к Поставщику.

Услуги могут быть приостановлены Поставщиком из офиса с предварительным уведомлением Бенефициара:

1) в случае масштабных инцидентов или в кризисных ситуациях в целях исправления ситуации и приведения системы в действие;

2) в случае, если дальнейшее оказание Услуг сопряжено с существенным риском в плане безопасности для информационных ресурсов государственного значения;

3) в случае, если Бенефициар не выполняет свои обязательства в соответствии с подписанным Договором.

Приостановление может затрагивать только те Услуги, по которым Бенефициар не выполнил свои обязательства, предусмотренные Договором, либо, в случае необходимости, все Услуги, оказываемые на основе Договора.

1. **Коммуникация и жалобы**

Коммуникацию между сторонами предпочтительнее осущетвлять через Систему Service Desk, предоставляемую Поставщиком. Вместе с тем, по своему усмотрению Бенефициар может связаться по email или телефону с ответственным за Бенефициара Менеджером по работе с клиентами. Также он может принять решение направить официальные письма на адрес руководства Поставщика. Содержание направленных сообщений и писем может касаться: предложений об улучшении услуг, предложений об оптимизации взаимодействия между Сторонами, жалоб относительно уровня услуг, запросов информации и т. д.

Поставщик, в свою очередь, может передавать информацию и запросы Бенефициару. Они могут быть адресованы ответственным лицам Бенефициара или руководству Бенефициара. Поставщик вправе ходатайствовать о мнении и отзывах Бенефициара относительно используемых Бенефициаром Услуг. Соответствующая информация запрашивается с целью улучшить качество Услуг и опыт Бенефициара в использовании Услуг.

На все направленные между сторонами сообщения и письма стороны обязуются дать ответ, если таковой запрошен, в разумные сроки, которые однако не превысят 5 рабочих дней.

1. **Урегулирование разногласий**

Любые разногласия, возникшие между Сторонами, будут регулироваться общими усилиями и путем тесного взаимодействия между Сторонами. В этих целях будут применяться следующие правила:

1) стороны создадут совместную рабочую группу для урегулирования разногласий. Каждая из сторон направит в состав рабочей группы не менее 2-х представителей. По обоюдному согласию в состав рабочей группы могут быть приняты представители третьих сторон, в том числе: Государственная канцелярия, независимые эксперты;

1. в случае необходимости стороны подготовят электронные доказательства, имеющие значение для аспектов, ставших предметом разногласия.
2. рабочая группа соберется и рассмотрит предмет разногласий и существующие по предмету доказательства. Стороны будут применять положения Договора и настоящие Правила для прояснения всех спорных аспектов и определения справедливого решения для возникших разногласий. В этих целях могут быть заслушаны либо получены в письменном виде мнения внешних членов, привлеченных в состав рабочей группы, а также результаты экспертизы существующих электронных доказательств;
3. вывод рабочей группы будет закреплен в протоколе, подписанном членами рабочей группы с обеих сторон.

Определение справедливого для обеих Сторон решения – в пределах обязательств, взятых Сторонами, предпочтительнее во всех случаях возникновения разногласий. В случае, если подобное решение невозможно найти, стороны будут применять положения Договора для урегулирования споров.

**Приложение**

к Правилам оказания и использования

услуг общей правительственной

технологической платформы (MCloud)

**Ответственность Поставщика и Бенефициара по обеспечению безопасности информации в рамках услуг платформы MCloud**

* 1. **Цель**

Цель настоящего Приложения заключается в том, чтобы определить индивидуальную ответственность Поставщика и Бенефициара в плане обеспечения безопасности информации услуг категории IaaS, поставляемых из платформы MCloud на основании модели RACI согласно нижеприведенной таблице.

* 1. **Термины и определения, аббревиатуры**

**RACI** – аббревиатура от: *Responsible* (Исполнитель), *Accountable* (Ответственный), Consulted (Консультант) и *Informated* (Информируемый).

**Ответственный**(**A**) – физическое либо юридическое лицо/внутреннее подразделение, публичный орган или учреждение, которое предлагает/утверждает изменения, определяет требования и планы развития, проверяет процесс внедрения Исполнителем требований и планов развития и т. д. В то же время именно его можно привлекать к ответственности за невыполнение поставленной задачи.

**Исполнитель**(**R**) – физическое либо юридическое лицо/внутреннее подразделение, публичный орган или подразделение, которое собственно выполняет работы, обладает необходимыми знаниями и навыками.

**Консультант (C)** – как правило, это эксперт в соответствующей области, который располагает значимой информацией либо который может каким-либо образом способствовать осуществлению соответствующей деятельности. Коммуникация с этими лицами ведется в оба направления, при этом осуществляется обмен информацией между обеими задействованными сторонами с тем, чтобы выполнить задачу.

**Информируемый (I)** – физическое либо юридическое лицо/внутреннее подразделение, публичный орган или подразделение, которое информируется по запросу о выполнении требований.

**Матрица ответственности Поставщика и Бенефициара**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Содержание обеспечения безопасности IaaS** | **Ответственность** | |
| **Поставщик** | **Бенефициар** |
| Обеспечение физической безопасности, в том числе механизмов избыточности, оборудования платформы MCloud для хранения и обработки информации | AR | I |
| Обеспечение безопасности физической сетевой инфраструктуры дата-центра, где размещена платформа MCloud | AR | I |
| Обеспечение механизмов безопасного подключения к компонентам платформы MCloud через протоколы безопасности SSL/TLS | AR | I |
| Обеспечение безопасности системы менеджмента виртуальной инфраструктуры, в том числе контроль доступа к соответствующей системе | AR | I |
| Обеспечение логической безопасности инфраструктуры хранения данных, в том числе контроль доступа к соответствующей инфраструктуре | AR | I |
| Обеспечение безопасности виртуальной сетевой инфраструктуры той виртуальной организации, которая была создана на платформе MCloud | C | AR |
| Обеспечение безопасности используемых виртуальных машин, в том числе контроль доступа к соответствующим машинам | C | AR |
| Обеспечение безопасности собственных IT-систем/приложений, размещенных на платформе MCloud, в том числе контроль доступа к соответствующим компонентам | C | AR |
| Обеспечение безопасности данных, обрабатываемых и хранимых собственными IT-системами/приложениями, размещенными на платформе MCloud, в том числе контроль доступа к соответствующим данным | C | AR |
| Обеспечение механизмов создания резервных копий (backup) данных, обрабатываемых и хранимых собственными IT-системами/приложениями, размещенными на платформе MCloud | C | AR |

**подписи сторон:**

**Поставщик Бенефициар**

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* Стелла МОКАН *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*М. П. М. П.* (фамилия, имя, занимаемая должность),

Исполнительный директор