**Privind aprobarea Acordului-tip și Contractului-tip privind prestarea serviciilor**

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

În scopul optimizării procesului de mentenanță și administrare a infrastructurii TI în sectorul public și întru executarea punctului 4 subpunctului 2), punctului 6 și punctului 9 subpunctul 2) litera a) și b) din Hotărîrea Guvernului „Privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)”,

**ORDON:**

1. Se aprobă Acordul-tip privind prestarea serviciilor din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud), conform anexei nr.1.
2. Se aprobă Contractul-tip privind prestarea serviciilor din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud), conform anexei nr.2.
3. Ministerele, alte autorităţi administrative centrale subordonate Guvernului şi structurile organizaţionale din sfera lor de competenţă (autorităţile administrative din subordine, serviciile publice desconcentrate şi cele aflate în subordine, precum şi instituţiile publice în care ministerul, Cancelaria de Stat sau altă autoritate administrativă centrală are calitatea de fondator) vor încheia cu Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) acorduri privind prestarea serviciilor platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud), în baza modelelor aprobate de Cancelaria de Stat.
4. Se recomandă altor autorități publice, întreprinderilor de stat, precum și altor persoane juridice de drept privat să încheie cu Centrului de Guvernare Electronică (E-Government) să încheie acorduri sau după caz, contracte privind prestarea serviciilor din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud), în baza modelelor aprobate de Cancelaria de Stat.
5. Controlul asupra executării prezentului ordin se pune în sarcina Cancelariei de Stat.
6. Prezentul ordin intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

|  |
| --- |
|  |

**Secretar general**

**al Guvernului Victor BODIU**

Anexa nr.1

la ordinul Cancelariei de Stat

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

# ACORD-TIP

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

**tehnologică guvernamentală comună (MCloud)**

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

mun.Chișinău “\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_

**I. PĂRȚILE ACORDULUI**

1. Instituția publică **„Centrul de Guvernare Electronică (E - Government)”** cu sediul pe adresa: mun. Chişinău, Piaţa Marii Adunări Naţionale, 1, *(în continuare -* **PRESTATOR)**, reprezentată de către dra **Stela MOCAN,** director executiv, care acţionează în baza Statutului, *și*

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

*(denumirea autorității/instituției publice),*

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

*(nume, prenume, funcția deținută),*

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 20.09.2011, 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 și consolidării şi optimizării centrelor de date în sectorul public.

Reieşind din necesitatea asigurării securităţii datelor, operaţiunilor şi sistemelor informaţionale,

Au convenit asupra celor ce urmează.

**II. NOȚIUNI ȘI DEFINIȚII**

4. Noţiunile utilizate în prezentul Acord vor avea semnificaţiile determinate 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), ce pot fi puse rapid la dispoziţie cu un efort minim de administrare sau interacţiune cu furnizorul acestor servicii;

**participanţi la platforma MCloud** – furnizor al serviciilor platformei MCloud, operator tehnico-tehnologic al platformei MCloud, beneficiari ai platformei MCloud, alţi participanţi la administrarea platformei MCloud;

**furnizor al serviciilor platformei 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 serviciilor TI proprii. 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. Obiect al prezentului Acord constituie prestarea de **PRESTATOR** către **BENEFICIAR** a serviciilor de tip infrastructura ca serviciu (IaaS) din platforma MCloud, aferente resurselor informaticesolicitate descrise în Anexa 1 la prezentul Acord, care este parte integrantă a acestuia.

6. Modul de prestare a serviciilor de tip infrastructura ca serviciu (IaaS) din platforma MCloud (*Servicii),* regulile și procesele de interacţiune între Părţi, nivelul agreat de servicii sunt stabilite în Regulile de prestare şi utilizare a serviciilor din Anexa 2 la prezentul Acord, care este parte integrantă a acestuia.

**IV. ORDINEA DE PRESTARE A SERVICIILOR**

7. În scopul prestării şi utilizării Serviciilor, **PRESTATORUL** şi **BENEFICIARUL** vor interacţiona exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Procedura de desemnare a persoanelor responsabile este stabilită în Anexa 2 la prezentul Acord.

8. Ordinea de solicitare, prestare, accesare, utilizare şi suspendare a Serviciilor este stabilită în Anexa 2 la prezentul Acord.

**V. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

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

a) să asigure funcționarea și administrarea platformei MCloud.

b) să presteze Serviciile în strictă conformitate cu Regulile de prestare şi utilizare a Serviciilor stabilite în Anexa 2 la prezentul Acord.

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

d) să desemneze persoane responsabile de interacţiunea cu **BENEFICIARUL**, conform Anexei 2 la prezentul Acord.

e) să asigure **BENEFICIARULUI** asistența necesară în legătură cu Serviciile solicitate, inclusiv să soluționeze reclamațiile și sesizările acestuia.

f) să asigure informarea periodică a **BENEFICIARULUI** privind calitatea și cantitatea Serviciilor prestate.

g) în scopul realizării prevederilor prezentului Acord, **BENEFICIARUL** are următoarele obligaţii:

h) să utilizeze Serviciile în strictă conformitate cu Regulile de prestare şi utilizare a Serviciilor, stabilite în Anexa 2 la prezentul Acord.

i) să elaboreze și să coordoneze, în comun cu **PRESTATORUL**, planul de migrare a sistemelor informaționale și/sau datelor în platforma MCloud.

j) să desemneze persoane cu pregătirea necesară pentru interacţiunea cu **PRESTATORUL,** conform Anexei 2 la prezentul Acord.

k) să informeze imediat **PRESTATORUL** despre abaterile de la nivelul agreat de Servicii sau despre orice alt eveniment observat, care poate compromite buna funcționare a Serviciilor.

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

m) 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 ȘI RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR**

10. Pentru nerespectarea angajamentelor asumate prin prezentul Acord, **PRESTATORUL** şi **BENEFICIARUL** poartă răspundere în conformitate cu legislaţia în vigoare a Republicii Moldova.

11. **PRESTATORUL** și **BENEFICIARUL** sunt responsabili pentru:

a) activităţile, acţiunile şi inacţiunile ce le revin conform Regulilor de prestare şi utilizare a Serviciilor, prevăzute în Anexa 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.

12. **BENEFICIARUL** este responsabil pentru :

a) utilizarea serviciilor platformei 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) îtreprinderea tuturor măsurilor necesare de pregătire a infrastructurii proprii pentru utilizarea eficientă a serviciilor solicitate din platforma MCloud;

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

13. **PRESTATORUL** are dreptul:

a) să suspende prestarea Serviciilor în cazurile determinate de Anexa 2 la prezentul Acord.

b) să ceară de la **BENEFICIAR** informații suplimentare justificatoare pentru Serviciile solicitate.

14. **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 opririle programate sau restricționările în prestarea Serviciilor.

c) să fie informat de către **PRESTATOR** despre modul de funcționare a Serviciilor contractate, și despre orice abatere sau modificare a acestora.

d) să solicite asistența **PRESTATORULUI** în vederea consultării privind organizarea utilizării eficiente a Serviciilor.

**VII. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI**

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

16. 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.

17. Informaţia, documentaţia şi rezultatele, ce poartă caracter confidenţial, poate fi consultată doar de persoanele cu drept de acces la aceste informaţii, cu respectarea prevederilor legislaţiei în vigoare.

**VIII. CHELTUIELI**

18. Cheltuielile ce ţin de realizarea prevederilor prezentului Acord sunt suportate de către fiecare din Părţi, în limita mijloacelor financiare, prevăzute în bugetele acestora.

19. Pe toată durata acțiunii prezentului Acord, Serviciile vor fi prestate de către  **PRESTATOR** în mod gratuit.

**IX. FORȚA MAJORĂ**

20. Părţile nu poartă răspundere pentru neîndeplinirea totală sau parţială a obligaţiunilor lor, dacă neexecutarea acestora reprezintă o urmare a circumstanţelor determinate ca forţă majoră: inundaţie, incendiu, cutremur, război sau acţiuni militare, grevă, alte circumstanţe ce nu depind de voinţa Părţilor, ce au intervenit după semnarea prezentului Acord şi care nemijlocit au influenţat asupra executării lui, dacă intervenirea circumstanţelor indicate este confirmată prin documentele respective conform prevederilor legale.

21. Partea, care nu este în stare să-şi îndeplinească obligaţiunile, timp de pînă la 10 zile de la momentul intervenirii circumstanţelor sus-menţionate, trebuie să înştiinţeze în formă scrisă cealaltă parte despre termenul presupus de înlăturare a circumstanţelor respective.

22. Dacă circumstanţele de forţă majoră se menţin mai mult de 30 zile de la data primirii înştiinţării conform p.21, Părţile se obligă să se întrunească pentru a hotărî asupra măsurilor care trebuie să fie întreprinse privind executarea de mai departe a prezentului Acord.

**X. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR**

23. Neînţelegerile şi conflictele apărute între Părţi în legătură cu prezentul Acord vor fi soluţionate pe calea negocierilor directe dintre Părți.

24. În cazul în care calea negocierilor directe nu are efect, 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 către organul/ele ierarhic superior/e sau, după caz fondatorul/ii Părților.

25. Procedura prealabilă de soluționare a litigiilor stabilită de pct. 23 și pct. 24 din prezentul Acord nu limitează dreptul Părților de a se adresa ulterior acestei proceduri instanței judecătorești.

**XI. DISPOZIȚII FINALE**

25. Prezentul Acord se încheie pe o perioada nedeterminată intrînd în vigoare de la data semnării de către Părţi şi îşi produce efectele pe toată perioada menţionată.

26. În prezentul Acord pot fi operate modificări şi completări cu consimțămîntul Părţilor, care vor fi perfectate în acorduri adiţionale şi vor constitui parte integrantă a prezentului Acord.

27. 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.

28. În cazul reorganizării sau schimbării denumirii Părţilor, funcţiile lor privind executarea prevederilor prezentului Acord vor fi preluate de către respectivii succesori în drepturi.

29. Referitor la aspectele care nu sunt reglementate de prezentul Acord, Părţile se vor conduce de prevederile legislaţiei în vigoare a Republicii Moldova.

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

**XII. adresa şi rechizitele 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.Ș L.Ș* (nume, prenume, funcția deținută),

**DIRECTOR EXECUTIV**

Anexa 1

la Acordul-tip privind prestarea serviciilor

din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)

**Cota resursele informatice solicitate de către Beneficiar**

**din cadrul platformei tehnologice guvernamentale comune MCloud**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Resursele informatice** | **Caracteristicele tehnice** |
| 1 | Resurse de calcul (Ghz) |  |
| 2 | Memorie Operativă (GB) |  |
| 3 | Spațiu de stocare (TB) |  |
| 4 | Adrese IP |  |

Anexa 2

la Acordul-tip privind prestarea serviciilor

din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)

**Reguli de prestare a serviciilor**

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

1. **Termeni și definiții, abrevieri**

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

**Orele de lucru** – intervalul de timp cuprins intre orele 8:00 si 17:00.

**SSC** – Serviciul Suport Clienți.

**STAAP (RTAAP)** – Sistemul telecomunicaţional a autorităților administrației publice;

**Elasticitate** – Capacitatea de de a mari sau reduce consumul resurselor TI, în funcție de necesități.

1. **Scopul Regulilor**

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

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

Conform Acordului, ambele Părți sunt obligate să respecte și să aplice Regulile la prestarea și utilizarea Serviciilor.

1. **Descrierea serviciilor**

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

În cadrul serviciul de tip IaaS Prestatorul furnizează Beneficiarului resurse TI (procesore, memorie, spațiu de stocare, adrese IP), precum și instrumente de auto deservire pentru gestiune a resurselor respective (vCloud Director).

1. **Nivelul Serviciilor**

**4.1 Perioada de disponibilitate**

Serviciul de tip IaaS prestat de Prestator este disponibil 7x24x365. Perioada garantată pentru nivelul agreat de disponibilitate a serviciului este în interval intervalul de timp 08:00 – 20:00 în zilele lucrătoare . În afara perioadei garantate, Prestatorul va sigura disponibilitatea serviciilor în baza principiului ”cel mai bun efort”.

* 1. **Nivelul de disponibilitate**

Nivelul garantat de disponibilitate a serviciului prestat de Prestator este de 99.7% mediu lunar. Nivelul de 99.7% denotă că pe parcursul unei luni timpul cumulativ de inaccesibilitate a resurselor TI, datorită incidentelor, nu va depăși 2 ore 10 minute. Aceasta nu include lucrările de mentenanța.

Serviciul se consideră disponibil dacă în perioada garantată de disponibilitate:

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

**Notă:** Această prevedere nu include cazurile cînd mediul de operare virtualizat este indisponibil datorită activităților desfășurate de Beneficiar.

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

## Nivelul de accesibilitate

Serviciul de tip IaaS pot fi accesate și pot comunica în rețeaua Guvernamentală RTAAP. Prestatorul nu asigură ca parte a serviciului, conectarea la rețeaua RTAAP. Totodată Prestatorul poate asigura o conexiune VPN, din rețeaua RTAAP, la rețeaua internă a platformei MCloud.

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

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

## Elasticitatea

Prestatorul garantează elasticitatea serviciului IaaS livrat către Beneficiar în limitele parametrilor tehnici specificați și agreați în Anexa 1 a prezentului Acord.

## Copii de rezervă

Prestatorul va implementa proceduri de efectuare regulată a copiilor de rezervă aferente componentelor serviciului prestat Beneficiarului. Politica de efectuare a copiilor de rezervă pentru serviciul prestat este stabilită în tabelul de mai jos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Denimirea componentei | Frecvență | Timp de pastrare | Loc de păstrare |
| 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 cadrul serviciului prestat Prestatorul nu asigura copii de rezervă a fișierelor de configurare precum și a datelor procesate și stocate de către sistemele TI/aplicații proprii ale Beneficiarului plasate pe platforma MCloud.

La necesitate, Prestatorul poate asigura Beneficiarului un spațiu adițional, pe platforma MCloud, de cel mult 500 GB pentru copii de rezervă operaționale.

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

Timpul Obiectiv pentru Restabilire (RTO) – 1 zi;

Momentul Obiectiv pentru Restabilire (RPO) – 1 zi;

* 1. **Securitatea informației**

Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii riscurilor de securitate a informației ce pot afecta Serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, dependente de Serviciile Prestatorului.

Responsabilitățile Părților privind asigurarea securității în cadrul Serviciilor sunt determinate de Anexa la prezentele Reguli.

În cadrul serviciului prestat Prestatorul asigură:

1. Izolarea resurselor TI asignate prin intermediului unui sistem de tip firewall (vShield). **NOTĂ:** Beneficiarul poate sa modifice regulile stabilite la nivel firewall funcției de cerințele sale.Totodată Prestatorul nu poartă răspunderea pentru modificările făcute de Beneficiar.
2. Limitarea în mod implicit a porturilor deschise la 80 și 443.

**NOTĂ:** La necesitate Beneficiarul poate solicita deschiderea unor porturi adiționale în funcției de necesitățile sale.

1. Inspectarea traficului prin intermediul unui sistem de tip IPS/IDS;
2. Accesul securizat (https) la interfața de auto-deservire vCloud Director;
3. Accesul la sistemul automat de actualizare a pachetele de corecție pentru sistemele de operare Windows.

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

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

## Lucrări de mentenanță

## Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor, Prestatorul va efectua lucrări de mentenanță. Tipul lucrărilor de mentenanță și angajamentele Prestatorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul de mai jos.

Tabelul 1. Lucrări de mentenanța

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipul lucrărilor de mentenanță** | **Notificare Beneficiar** | **Perioadă și durată lucrări** |
| Lucrări de mentenanță ordinare | Cu 5 zile în prealabil. | Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore. |
| Lucrări de mentenanță majore | Cu 10 zile în prealabil. | Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore. |
| Lucrări de mentenanță urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora. | Cu notificarea imediat ce a apărut necesitatea inițierii lor. | Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore. Rezultatele efectuării lucrărilor vor fi comunicate Beneficiarului la cerere. |

În cazul în care lucrările de mentenanță vor afecta Beneficiarul, Prestator va agrea împreuna cu Beneficiarul intervalul de timp în care pot fi efectuate lucrările de mentenanță, cu excepția lucrărilor de mentenanță urgente.

1. **Persoane responsabile**

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

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

1. **Serviciul Suport Clienți**

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

* Pentru raportarea unui incident sau a unei probleme legate de utilizarea serviciilor;
* Pentru a solicita modificări în nivelul serviciilor sau noi servicii de același tip;
* Pentru a solicita realizarea anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea Prestatorului conform acestor Reguli;

Prestatorul poate elabora, menține în stare actuală și pune la dispoziția Beneficiarului ghiduri utilizator și ghiduri administrator pentru serviciu. Altă informație privind cele mai frecvente întrebări, probleme și soluții utilizator pot fi de asemenea puse la dispoziția Beneficiarului.

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

* Va consulta ghidurile utilizatorului și administratorului în vederea asigurării corectitudinii acțiunilor sale și identificării eventualelor soluții;
* Va consulta altă informație pusă la dispoziție de Prestator (ex. pe pagina web a platformei MCloud);
* Va apela Serviciul Suport Clienți.

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

* Transmiterea unei interpelări prin interfața web a Sistemului Service Desk: <Adresa Help Desk>;
* Expedierea unui email 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 08:00 la 17:00, în zilele de lucru conform legislației R. Moldova.

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

1. **Implementarea și prestare serviciului**

În termen de 2 zile lucrătoare din data intrării în vigoare a Acordului, Prestatorul va asigura posibilitatea utilizării resurselor solicitate de către Beneficiar în limitele parametrilor tehnici agreați în Anexa 1. În acest sens Prestatorul va crea conturi în cadrul sistemului de auto deservire (vCloud Director) precum și în Sistemul Service Desk pentru persoanele desemnate de Beneficiar. Pentru fiecare persoană responsabilă vor fi expediate pe email rechizitele de acces la sistemele respective. Persoanele responsabile ale Beneficiarului vor accesa sistemele date și vor modifica parola inițial stabilită de Prestator. Beneficiarul trebuie să se asigure că parolele utilizate vor fi complexe, deținute nominal și cunoscute doar de persoane autorizate. În cazul în care asemenea conturi sunt deja deținute de persoanele responsabile, această etapă este omisă. Toate acțiunile în cadrul acestor sisteme sunt realizate cu utilizarea conturilor deținute de persoanele responsabile ale Beneficiarului sunt atribuite și asumate exclusiv de Beneficiar.

Orice accesare a a resurselor TI asignate după schimbarea parolei temporare este exclusiv în responsabilitatea Beneficiarului.

**Notă:** Beneficiarul trebuie să stabilească o procedură internă pentru gestiunea conturilor administrative. Procedura va asigura disponibilitatea conturilor administrative în situații de urgență în care persoana ce deține în mod normal contul administrativ, nu este disponibilă. Beneficiarul nu deține posibilitatea de resetare a parolelor pentru conturile administrative. Pierderea parolei pentru conturile administrative poate implica pierderea totală a controlului asupra resurselor TI asignate.

În cadrul sistemului vCloud Director Prestatorul va asigura că Beneficiarul are acces la următoarele funcționalități:

* Adăugare și modificare a drepturilor de acces a utilizatorilor curenți, precum și adăugarea unor utilizatori noi;
* Creare a servelor virtuale utilizînd șabloanele puse la dispoziției de către echipa MCloud;
* Modificare parametrilor servelor virtuale în limita parametrilor tehnici agreați în Anexa 1;
* Instalarea și configurarea produselor software necesare pe serverele virtuale;
* Configurare a rețelei de comunicației între serverele virtuale;
* Definire și implementare a regulilor de control al fluxului informațional la nivel de echipamente virtuale de tip Firewall.

În cadrul prestării Serviciului Prestatorul:

1. asigură prestarea serviciilor din platforma MCloud în conformitate cu nivelul agreat de Servicii;
2. elaborează, aprobă și revizuiește:
3. procedurile necesare administrării platformei MCloud;
4. procedurile de evaluare a eficienței operării şi administrării platformei MCloud;
5. procedurile de gestionare a riscurilor;
6. procedurile de asigurare a securității platformei MCloud;
7. oferă suport metodologic Beneficiarilor în procesul de migrare a sistemelor informaționale și/sau datelor;
8. monitorizează utilizarea resurselor din platforma MCloud, evaluează capacitatea platformei MCloud și asigură necesitățile de resurse pentru funcționarea efectivă a platformei MCloud;
9. asigură controlul operării eficiente a platformei MCloud;
10. definește și monitorizează indicatorii de performanță ai Serviciilor;
11. asigură mecanismele de solicitare, alocare și disponibilizare a resurselor din platforma MCloud;
12. asigură un set de șabloane a resurselor TI pe baza cărora vor fi create și livrate resursele virtuale solicitate;
13. asigură disponibilitatea și securitatea resurselor solicitate;
14. asigură accesul la resursele alocate;
15. asigură, la necesitate, suportul tehnic al Beneficiarului în vederea utilizării mecanismelor de solicitare, alocare și disponibilizare a resurselor din platforma MCloud.
16. **Accesarea Serviciului**

Accesarea resurselor TI asignate se face în scop administrativ sau în scop de utilizare. Accesul administrativ este destinat Beneficiarului pentru crearea de servere virtuale, instalarea și menținerea softului de sistem și aplicativ pe serverele respective. Accesul utilizator este destinat utilizării serviciilor oferite de Beneficiar.

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

* Accesarea resurselor TI în scop administrativ se face exclusiv din rețeaua corporativă a Beneficiarului sau organizațiilor/instituțiilor cărora Beneficiarul le-a acordat acest drept;
* Protocoalele utilizate pentru accesul administrativ trebuie să fie securizate, să asigure confidențialitatea datelor transmise;
* Accesul utilizator poate fi din rețeaua corporativă a Beneficiarului sau/și din rețeaua Internet.

Beneficiarul poate modifica oricând regulile de acces administrativ și utilizator pe sistemele si serviciile care sunt în gestiunea sa. În caz de necesitate Beneficiarul poate solicita de la Prestator modificări în regulile de acces la nivelul sistemelor sau serviciilor care sunt în gestiunea Prestatorului, plasînd solicitări prin intermediul Sistemului Service Desk. Prestatorul va examina solicitările Beneficiarului și, în caz de necesitate, îl va consulta în privința securității acceselor solicitate. În cazul în care accesele solicitate implică riscuri de securitate inacceptabile, Prestatorul poate respinge solicitările Beneficiarului. Altfel, Prestatorul va acorda accesele solicitate în termen de maxim 2 zile lucrătoare.

Beneficiarul este exclusiv responsabil pentru accesele solicitate și de modul în care aceste accese vor fi utilizate.

1. **Utilizarea serviciilor**

Beneficiarul decide în ce scop și cum vor fi utilizate Serviciul prestat de Prestator. În acest scop, Beneficiarul:

1. elaborează și coordonează, în comun cu Prestatorul, planul de migrare a sistemelor informaționale și/sau datelor în platforma MCloud;
2. evaluează necesitățile proprii de resurse și servicii pentru a fi prestate din platforma MCloud;
3. solicită sau eliberează resurse din platforma MCloud în conformitate cu necesitățile proprii;
4. migrează sistemele informaționale și/sau datele pe platforma MCloud în conformitate cu planul de migrare;
5. utilizează serviciile platformei MCloud în conformitate cu legislația în vigoare, inclusiv privind securitatea informației și protecția datelor cu caracter personal;
6. asigura ștergerea sau arhivarea conținutului digital din platforma MCloud după expirarea termenului acordului cu Prestatorul;
7. dezvoltă, instalează și gestionează componentele software necesare bunei funcționări a sistemelor informaționale găzduite pe platforma MCloud;

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

1. asigură integrarea, la necesitate, a sistemelor informaționale găzduite pe platforma MCloud cu alte sisteme informaționale;
2. asigură licențele sistemelor de operare, în afară de sistemulul de operare Windows, precum și pentru alte componente necesare bunei funcționări a sistemelor informaționale găzduite pe platforma MCloud;
3. administrează sistemele informaționale găzduite pe platforma MCloud, inclusiv acordă drepturile de acces la diferite componente a sistemelor informaționale;
4. asigură performanța, securitatea și disponibilitatea, la nivel de aplicații, a sistemelor informaționale găzduite pe platforma MCloud;
5. gestionează accesul la resursele alocate din platforma MCloud în vederea administrării acestora;
6. asigură protejarea datelor procesate în cadrul sistemelor informaționale găzduite, precum și crearea și stocarea copiilor de rezerva;
7. asigură instruirea și suportul utilizatorilor al sistemelor informaționale găzduite pe platforma MCloud.

Utilizarea serviciilor de către Beneficiar trebuie să corespundă următoarelor reguli de utilizare acceptabilă:

1. Serviciile sunt utilizate exclusiv în scopuri ce rezultă din necesitățile de activitate ale Beneficiarului;
2. Serviciile vor fi utilizate în scopuri ce corespund legislației în vigoare;
3. Serviciile nu vor fi utilizate în scopuri ce pot periclita imaginea Beneficiarului sau a Prestatorului;
4. Serviciile vor fi utilizate într-o manieră responsabilă și securizată. Beneficiarul se va asigura că conștientizează riscurile de securitate aferente modului de utilizare a serviciilor și că le gestionează adecvat. Această informație poate fi solicitată și comunicată Presatorului;
5. Beneficiarul va stoca, accesa și procesa prin intermediul serviciilor informație ce o deține legal și care corespunde domeniului său de activitate;
6. Serviciile nu vor fi utilizate pentru crearea, stocarea sau transmiterea informației ofensatoare, defăimătoare sau discriminatoare, inclusiv cu privire la rasă, naționalitate, sex, religie, dezabilități, orientare sexuală, convingeri religioase, opțiuni politice, pornografie și conținut erotic.

Prestatorul poate suspenda prestarea serviciilor, imediat ce constată abateri de la regulile de utilizare acceptabilă menționate.

1. **Gestiunea incidentelor**

**10.1 Clasificarea incidentelor**

Incident aferent Serviciului de tip Iaa este considerat orice eveniment neplanificat ce a afectat sau ar fi putut afecta disponibilitatea și indicatorii de performanță ai Serviciului.

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strîns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra Serviciilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol.

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

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.

**Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Impact** | | |
| *Înalt* | *Mediu* | *Jos* |
| **Urgență** | *Înalt* | Critic | Înalt | Mediu |
| *Mediu* | Înalt | Mediu | Jos |
| *Jos* | Mediu | Jos | Neglijabil |

**Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenţei incidentului**

|  |  |
| --- | --- |
| **URGENŢĂ** | **Descriere** |
| ***Înaltă*** | Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:  - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;  - există activități și operațiuni critice pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;  - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecţie) a informației. |
| ***Medie*** | Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:  - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;  - există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;  - reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației. |
| ***Joasă*** | Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:  - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp;  - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat;  - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative. |

**Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului**

|  |  |
| --- | --- |
| **IMPACT** | **Descriere** |
| ***Înalt*** | Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:  - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte;  - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului;  - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;  - au avut loc pierderi semnificative de informație critică din cadrul sistemelor Beneficiarului. |
| ***Mediu*** | Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului ”Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:  - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate;  - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi;  - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;  - au avut loc pierderi nesemnificative de informație din cadrul sistemelor Beneficiarului. |
| ***Jos*** | Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:  - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate;  - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului. |

**10.2 Raportarea și soluționarea incidentelor**

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

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioritate incident** | **Timpul de reacție** | **Timpul de soluționare** |
| Critică | Timpul de reacție al Prestatorului – 10 min imediat; | 80% în maxim 2 ore. |
| Înaltă | Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute; | 80% în maxim 4 ore. |
| Medie | Timpul de reacție al Prestatorului – 1 oră; | 80% în maxim 8 ore. |
| Joasă | Timpul de reacție al Prestatorului – 2 oră; | 80% pînă la începutul următoarei zile de lucru. |
| Neglijabilă | Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore; | Cel mai bun efort. |

La raportarea unui incident, Beneficiarul stabilește nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului, considerînd regulile de clasificare a incidentului. Ulterior, este determinată prioritatea de soluționare a incidentului conform algoritmului de la „Clasificarea incidentelor”.

SSC al Prestatorului poate contacta persoana ce a raportat incidentul, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.

Prestatorul va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi informația Beneficiarului privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

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

Un incident se consideră soluționat atunci cînd Serviciile sunt restabilite pentru Beneficiar, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

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

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

**10.3 Escaladarea incidentelor**

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

1. **Solicitarea Serviciilor**

Solicitarea Serviciilor de către Beneficiari se efectuează în baza cererii oficiale adresate Prestatorului cu includerea informației privitor la parametrii tehnici necesari (numărul de procesoare, cantitatea de memorie operativă și spațiu de stocare), precum și nivelul de disponibilitate solicitat.

Pentru Beneficiarii existenți (în cazul existenței unui acord de prestare a Serviciilor dintre Prestator și Beneficiar), solicitarea Serviciilor se face în mod electronic către Prestator.

1. **Modificarea serviciilor**

**12.1.** **Solicitarea de servicii adiționale**

Beneficiarul poate solicita servicii adiționale celor utilizate la un moment dat. În acest scop, Beneficiarul va plasa o solicitare de servicii adiționale prin intermediul Sistemului Service Desk al Prestatorului.

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

În cazul în care solicitarea Beneficiarului este acceptată, serviciile vor fi implementate conform regulilor stabilite la capitolul Implementarea serviciilor.

## 12.2. Modificarea accesului la servicii

Beneficiarul poate solicita modificarea regulilor de acces la servicii. Modificările solicitate trebuie să corespundă regulilor stabilite la capitolul Accesarea serviciilor.

În scopul modificării regulilor de acces la servicii, Prestatorul va plasa o solicitare către Beneficiar prin intermediul Sistemului Service Desk. Prestatorul va examina solicitarea Beneficiarului și în termen de 8 ore lucrătoare va confirma sau infirma posibilitatea implementării modificărilor solicitate. Prestatorul poate contacta Beneficiarul în vederea obținerii informației relevante privind modificările solicitate.

Termenul de implementare a modificărilor este agreat între părți, după acceptarea implementării modificărilor de către Prestator.

1. **Raportarea privind nivelul serviciilor**

Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a Serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind nivelul Serviciilor. Structura și conținutul rapoartelor respective este stabilită de Prestator. Beneficiarul poate formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a Serviciilor. Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tip raport** | **Conținut** | **Destinație** | **Regularitatea** |
| Raport privind nivelul Serviciilor | Nivelul de disponibilitate a Serviciilor, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport. | Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agreat de Prestator. | Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hîrtie. |
| Raport privind solicitările de modificare | Propunerile de modificare a Serviciilor | Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării Serviciilor. | Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hîrtie. |

1. **Suspendarea prestării Serviciilor**

Prestarea Serviciilor poate fi suspendată temporar la cererea Beneficiarului printr-o cerere oficială către Prestator.

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

1. în situații de incidente la scară sau situaţii de criză în scopul remedierii situației și punerea sistemului în funcțiune;
2. în cazul în care continuarea prestării Serviciilor implică riscuri semnificative de securitate pentru resursele informaționale de importanță publică;
3. în cazul în care Beneficiarul nu-și îndeplinește obligațiile sale conform Acordului semnat.

Suspendarea poate viza doar acele Servicii pentru care Beneficiarul nu și-a îndeplinit obligațiile sale stipulate în Acord, sau toate Serviciile prestate în baza Acordului, la necesitate.

1. **Comunicare și reclamații**

În mod preferențial, comunicarea între părți se va face prin intermediul Sistemului Service Desk oferit de Prestator. Beneficiarul poate însă, la discreția sa, să contacteze prin email sau telefon Managerul Clienți responsabil pentru Beneficiar. De asemenea, poate decide expedierea scrisorilor oficiale pe adresa Conducerii Prestatorului. Conținutul mesajelor și scrisorilor expediate pot ține de: propuneri privind îmbunătățirea serviciilor, propuneri privind optimizarea interacțiunii între părți, reclamații privind nivelul serviciilor, solicitări de informație, etc.

Prestatorul poate la rândul său să intervină cu informație și solicitări către Beneficiar. Acestea pot fi adresate persoanelor responsabile ale Beneficiarului, sau Conducerii Beneficiarului. Prestatorul este în drept să solicite opinia și feedback-ul Beneficiarului privind serviciile utilizate de Beneficiar. Informația respectivă este solicitată în scopul îmbunătățirii calității serviciilor și experienței Beneficiarului în utilizarea serviciilor.

La toate mesajele și scrisorile expediate între părți, părțile se angajează să ofere un răspuns, în cazul în care acesta este solicitat, în termen rezonabil, însă care nu va depăși 5 zile lucrătoare.

1. **Soluționarea divergențelor**

Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strînsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

1. Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. Fiecare parte va delega cel puțin 2 persoane în grupul de lucru. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: Cancelaria de Stat, experți independenți.
2. la necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
3. grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Acordului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum şi rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente.
4. concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți.

Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Acordului pentru soluționarea litigiilor.

Anexă la

Regulile de prestare și utilizare a Serviciilor

din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)

**Responsabilitățile Prestatorului și Beneficiarului privind asigurarea**

**securității informației în cadrul serviciilor din platforma MCloud**

1. **Scopul**

Scopul acestei Anexe este de a determina responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiaruluiprivind asigurarea securității în cadrul serviciilor de tip IaaS livrate din platforma MCloud în baza modelului R.A.C.I., conform tabelului 1.

1. **Termeni și definiții, abrevieri**

**R.A.C.I** – abrevierea de la: Responsable (Executor), Accountable (Responsabil), Consulted (Consultat) și Informed (Informat).

**Responsabil** (**A**) – cel care poate propune/aproba schimbări, definește cerințe și planuri de dezvoltare, verifică procesul de implementare a cerințelor și a planurilor de dezvoltare de către Executor, etc. În același timp, este cel care poate fi tras la răspundere dacă obiectivul stabilit nu a fost realizat.

**Executor** (**R**) – cel care realizează la propriu lucrările, posedînd cunoștințele și abilitățile necesare.

**Consultant (C)** – este, de obicei, expertul în domeniu, care deține informații relevante sau care poate contribui în orice fel la realizarea activității respective. Comunicarea cu aceste persoane este cu dublu sens, realizîndu-se schimbul de informații de la ambele părți implicate astfel încît obiectivul să fie realizat.

I**nformat (I)** – cel care este informat, la cerere, privind modalitatea de realizare a cerințelor.

Tabelul 1. Matricea responsabilităților

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Asigurarea securității** | **IaaS** | |
| **Prestator** | **Beneficiar** |
| Asigurarea securității fizice, inclusiv a mecanismelor de redundanță, a echipamentelor platformei MCloud de stocare și procesare a informației | AR | I |
| Asigurarea securității infrastructurii de rețea fizice din cadrul centrului de date unde este amplasată platforma MCloud | AR | I |
| Asigurarea mecanismelor de conectare securizată la componentele platformei MCloud prin protocoale securizate SSL/TLS | AR | I |
| Asigurarea securității sistemului de management a infrastructurii virtuale, inclusiv controlul accesului la sistemul respectiv | AR | I |
| Asigurarea securității logice a infrastructurii de stocare a datelor, inclusiv controlul accesului la infrastructura respectivă | AR | I |
| Asigurarea securității infrastructurii de rețea virtuală din cadrul organizației virtuale create în platforma MCloud | C | AR |
| Asigurarea securității mașinilor virtuale utilizate, inclusiv controlul accesului la mașinile respective | C | AR |
| Asigurarea securității sistemelor TI/aplicațiilor proprii plasate pe platforma MCloud, inclusiv controlul accesului la componentele respective | C | AR |
| Asigurarea securității datelor procesate și stocate de către sistemele TI/aplicații proprii plasate pe platforma MCloud, inclusiv controlul accesului la datele respective | C | AR |
| Asigurarea mecanismelor de backup a datelor procesate și stocate de către sistemele TI/aplicații proprii plasate pe platforma MCloud | C | AR |

**Semnăturile părţilor:**

**PRESTATOR BENEFICIAR**

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*Stela MOCAN**  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

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

**DIRECTOR EXECUTIV**

Anexa nr.2

la ordinul Cancelariei de Stat

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

# CONTRACT-TIP

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

**tehnologică guvernamentală comună (MCloud)**

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

mun.Chișinău “\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_

**I. PĂRȚILE CONTRACTULUI**

1. Instituția publică **„Centrul de Guvernare Electronică (E - Government)”** cu sediul pe adresa: mun. Chişinău, Piaţa Marii Adunări Naţionale, 1, *(în continuare -* **PRESTATOR)**, reprezentată de către dra **Stela MOCAN,** director executiv, care acţionează în baza Statutului, *și*

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

*(denumirea întreprinderii de stat sau altei persoane juridice de drept privat),*

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

*(nume, prenume, funcția deținută),*

care 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 20.09.2011, 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 și consolidării şi optimizării centrelor de date în sectorul public.

Reieşind din necesitatea asigurării securităţii datelor, operaţiunilor şi sistemelor informaţionale,

Au convenit asupra celor ce urmează.

**II. NOȚIUNI ȘI DEFINIȚII**

4. Noţiunile utilizate în prezentul Contract vor avea semnificaţiile determinate 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), ce pot fi puse rapid la dispoziţie cu un efort minim de administrare sau interacţiune cu furnizorul acestor servicii;

**participanţi la platforma MCloud** – furnizor al serviciilor platformei MCloud, operator tehnico-tehnologic al platformei MCloud, beneficiari ai platformei MCloud, alţi participanţi la administrarea platformei MCloud;

**furnizor al serviciilor platformei 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 serviciilor TI proprii. 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 CONTRACTULUI**

5. Obiect al prezentului Contract constituie prestarea de **PRESTATOR** către **BENEFICIAR** a serviciilor de tip infrastructura ca serviciu (IaaS) din platforma MCloud, aferente resurselor informaticesolicitate descrise în Anexa 1 la prezentul Contract, care este parte integrantă a acestuia.

6. Modul de prestare a serviciilor de tip infrastructura ca serviciu (IaaS) din platforma MCloud (*Servicii),* regulile și procesele de interacţiune între Părţi, nivelul agreat de servicii sunt stabilite în Regulile de prestare şi utilizare a serviciilor din Anexa 2 la prezentul Contract, care este parte integrantă a acestuia.

**IV. PREȚUL CONTRACTULUI**

7. Cheltuielile ce ţin de realizarea prevederilor prezentului Contract sunt suportate de către fiecare din Părţi, în limita mijloacelor financiare, prevăzute în bugetele acestora.

8. Prețul Serviciilor (cu excepția întreprinderilor de stat) va fi stabilit conform Metodologiei de calculare a taxelor la serviciile prestate contra plată pentru beneficiarii persoane juridice de drept privat, aprobat de Guvern şi publicat pe site-ul **PRESTATORULUI.**

9. În toate cazurile, costul serviciilor se achită de către **BENEFICIAR** către **PRESTATOR** lunar, în baza rapoartelor privind volumul tranzacţiilor prezentate de **PRESTATOR**, în contul acestuia cu următoarele rechizite:

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

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

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

1. În cazul aplicării penalităţilor conform prevederilor prezentului Contract, suma acestor penalităţi va fi dedusă din plata lunară pentru serviciile **PRESTATORULUI**.

**V. ORDINEA DE PRESTARE A SERVICIILOR**

12. În scopul prestării şi utilizării Serviciilor, **PRESTATORUL** şi **BENEFICIARUL** vor interacţiona exclusiv prin intermediul persoanelor responsabile desemnate. Procedura de desemnare a persoanelor responsabile este stabilită în Anexa 2 la prezentul Contract.

13. Ordinea de solicitare, prestare, accesare, utilizare şi suspendare a Serviciilor este stabilită în Anexa 2 la prezentul Contract.

**VI. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

14. În scopul realizării prevederilor prezentului Contract, **PRESTATORUL** are următoarele obligaţii:

a) să asigure funcționarea și administrarea platformei MCloud.

b) să presteze Serviciile în strictă conformitate cu Regulile de prestare şi utilizare a Serviciilor stabilite în Anexa 2 la prezentul Contract.

c) să presteze Servicii ce corespund nivelului minim garantat, precum este stabilit în Anexa 2 la prezentul Contract.

d) să desemneze persoane responsabile de interacţiunea cu **BENEFICIARUL**, conform Anexei 2 la prezentul Contract.

e) să asigure **BENEFICIARULUI** asistența necesară în legătură cu Serviciile solicitate, inclusiv să soluționeze reclamațiile și sesizările acestuia.

f) să asigure informarea periodică a **BENEFICIARULUI** privind calitatea și cantitatea Serviciilor prestate.

g) în scopul realizării prevederilor prezentului Contract, **BENEFICIARUL** are următoarele obligaţii:

h) să utilizeze Serviciile în strictă conformitate cu Regulile de prestare şi utilizare a Serviciilor, stabilite în Anexa 2 la prezentul Contract.

i) să elaboreze și să coordoneze, în comun cu **PRESTATORUL**, planul de migrare a sistemelor informaționale și/sau datelor în platforma MCloud.

j) să desemneze persoane cu pregătirea necesară pentru interacţiunea cu **PRESTATORUL,** conform Anexei 2 la prezentul Contract.

k) să informeze imediat **PRESTATORUL** despre abaterile de la nivelul agreat de Servicii sau despre orice alt eveniment observat, care poate compromite buna funcționare a Serviciilor.

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

m) 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

n) să achite lunar costul serviciilor livrate de **PRESTATOR.** .

**VII. DREPTURILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR**

15. Pentru nerespectarea angajamentelor asumate prin prezentul Contract, **PRESTATORUL** şi **BENEFICIARUL** poartă răspundere în conformitate cu legislaţia în vigoare a Republicii Moldova.

16. **PRESTATORUL** și **BENEFICIARUL** sunt responsabili pentru:

a) activităţile, acţiunile şi inacţiunile ce le revin conform Regulilor de prestare şi utilizare a Serviciilor, prevăzute în Anexa 2 la prezentul Contract.

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

17. **BENEFICIARUL** este responsabil pentru :

a) utilizarea serviciilor platformei 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 contractului;

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

d) modul în care Serviciile sunt utilizate de către **BENEFICIAR** şi persoanele desemnate ale acestuia, precum şi de toate consecinţele utilizării acestora;

e) achitarea în termenul stabilit a costului pentru serviciile **PRESTATORULUI.** Achitarea cu întîrziere este însoţită cu plata unei penalităţi în sumă de 1% din suma restantă pentru plată calculată zilnic.

18. **PRESTATORUL** are dreptul:

a) să suspende prestarea Serviciilor în cazurile determinate de Anexa 2 la prezentul Contract.

b) să ceară de la **BENEFICIAR** informații suplimentare justificatoare pentru Serviciile solicitate.

19. **BENEFICIARUL** are dreptul:

a) să solicite şi să obţină de la **PRESTATOR** Serviciile contractate în conformitate cu prezentul Contract.

b) să fie informat de către **PRESTATOR** despre opririle programate sau restricționările în prestarea Serviciilor.

c) să fie informat de către **PRESTATOR** despre modul de funcționare a Serviciilor contractate, și despre orice abatere sau modificare a acestora.

d) să solicite asistența **PRESTATORULUI** în vederea consultării privind organizarea utilizării eficiente a Serviciilor.

**VIII. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI**

20. Fiecare Parte îşi asumă obligaţia de a păstra confidenţialitatea informaţiei şi de a nu divulga unei terţe persoane, pe toata durata prezentului Contract informaţiile obţinute în legătură cu şi în urma executării obligaţiilor asumate.

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.

Informaţia, documentaţia şi rezultatele ce poartă caracter confidenţial pot fi consultate doar de persoanele cu drept de acces la aceste informaţii, cu respectarea prevederilor legislaţiei în vigoare.

În cazuri particulare, în scopul derulării prezentului Contract, Părţile pot conveni de comun acord privitor la oferirea informaţiei reprezentanţilor autorităţilor publice, precum şi altor organizaţii implicate în realizarea Contractului.

Părţile sînt în drept să utilizeze faptul încheierii prezentului Contract în scopuri de publicitate şi marketing.

**IX. FORȚA MAJORĂ**

21. Părţile nu poartă răspundere pentru neîndeplinirea totală sau parţială a obligaţiunilor lor, dacă neexecutarea acestora reprezintă o urmare a circumstanţelor determinate ca forţă majoră: inundaţie, incendiu, cutremur, război sau acţiuni militare, grevă, alte circumstanţe ce nu depind de voinţa Părţilor, ce au intervenit după semnarea prezentului Contract şi care nemijlocit au influenţat asupra executării lui, dacă intervenirea circumstanţelor indicate este confirmată prin documentele respective conform prevederilor legale.

22. Partea, care nu este în stare să-şi îndeplinească obligaţiunile, timp de pînă la 10 zile de la momentul intervenirii circumstanţelor sus-menţionate, trebuie să înştiinţeze în formă scrisă cealaltă parte despre termenul presupus de înlăturare a circumstanţelor respective.

23. Dacă circumstanţele de forţă majoră se menţin mai mult de 30 zile de la data primirii înştiinţării conform p.21, Părţile se obligă să se întrunească pentru a hotărî asupra măsurilor care trebuie să fie întreprinse privind executarea de mai departe a prezentului Contract.

**X. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR**

24. Neînţelegerile şi conflictele apărute între Părţi în legătură cu prezentul Contract vor fi soluţionate pe calea negocierilor directe dintre Părți.

25. În cazul în care calea negocierilor directe nu are efect, litigiile de orice natură apărute între Părţi în legătură cu executarea prezentului Contract vor fi examinate de către un grup de lucru creat ad-hoc din reprezentanții Beneficiarului și ai organului ierarhic superior al Prestatorului pe bază de paritate.

26. Procedura prealabilă de soluționare a litigiilor stabilită de pct. 23 și pct. 24 din prezentul Contract nu limitează dreptul Părților de a se adresa ulterior acestei proceduri instanței judecătorești.

**XI. TERMENUL DE VALABILITATE, MODIFICAREA**

**ȘI REZILIEREA CONTRACTULUI**

27. Prezentul contract intră în vigoare la momentul semnării lui şi este valabil pentru un termen de 1 an.

28. Termenul prezentului Contract se prelungeşte automat pe perioade succesive de 1 (un) an, în cazul lipsei notificării scrise din ambele Părţi despre intenţia de a înceta relaţiile contractuale cu cel puţin 90 (nouăzeci) de zile calendaristice înainte de expirarea termenului prezentului Contract. Astfel, prelungirea contractului se efectuează în aceleaşi termene şi condiţii.

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

30. Modificarea prevederilor prezentului Contract se efectuează doar cu consimţămîntul în scris al ambelor Părţi, perfectate în formă de acorduri adiţionale, care constituie părţi integrante ale prezentului Contract şi sînt valabile dacă sînt semnate de persoanele împuternicite ale reprezentanţilor ambelor Părţi.

31. Oricare dintre părţi este în drept să rezilieze prezentul Contract, înştiinţînd cealaltă parte cu cel puţin 30 (treizeci) de zile înaintea rezilierii. În caz de reziliere a Contractului, toate obligaţiile ce au apărut pînă la reziliere urmează să fie îndeplinite în volum deplin şi în conformitate cu prevederile prezentului Contract.

**XII. DISPOZIȚII FINALE**

32. Prezentul Contract şi anexa la el sînt indivizibile, constituie un acord unic al Părţilor şi reprezintă voinţa Părţilor.

33. Prezentul Contract este întocmit în 2 (două) exemplare, cîte unul pentru fiecare din Părţi, cu putere juridică egală.

34. În caz de reorganizare, schimbare a adresei, numerelor de telefon, fax, locului livrării şi a altor date indicate în prezentul Contract, Partea la care au survenit schimbările indicate este obligată să anunţe despre acestea cealaltă Parte în scris, în decurs de 48 ore de la momentul apariţiei schimbărilor.

35. Toate înştiinţările adresate de către Părţi una alteia, corelate cu prezentul Contract, sînt expediate în formă scrisă sau electronică, semnate de persoanele autorizate. Înştiinţarea este expediată prin poştă, cu serviciul de curieri, sau se înmînează personal destinatarului. Momentul de înştiinţare se consideră data înmînării de fapt a înştiinţării.

**XIII. adresa şi rechizitele 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:

**XIV. Semnăturile părţilor:**

**PRESTATOR BENEFICIAR**

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*Stela MOCAN**  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

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

**DIRECTOR EXECUTIV**

Anexa 1

la Contractul-tip privind prestarea serviciilor

din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)

**Cota resursele informatice solicitate de către Beneficiar**

**din cadrul platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Resursele informatice** | **Caracteristicele tehnice** |
| 1 | Resurse de calcul (Ghz) |  |
| 2 | Memorie Operativă (GB) |  |
| 3 | Spațiu de stocare (TB) |  |
| 4 | Adrese IP |  |

Anexa 2

la Contractul-tip privind prestarea serviciilor

din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)

**Reguli de prestare a serviciilor**

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

* 1. **Termeni și definiții, abrevieri**

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

**Orele de lucru** – intervalul de timp cuprins intre orele 8:00 si 17:00.

**SSC** – Serviciul Suport Clienți.

**STAAP (RTAAP)** – Sistemul telecomunicaţional al autorităților administrației publice;

**Elasticitate** – Capacitatea de de a mari sau reduce consumul resurselor TI, în funcție de necesități.

1. **Scopul Regulilor**

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

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

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

1. **Descrierea serviciilor**

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

În cadrul serviciul de tip IaaS Prestatorul furnizează Beneficiarului resurse TI (procesore, memorie, spațiu de stocare, adrese IP), precum și instrumente de auto deservire pentru gestiune a resurselor respective (vCloud Director).

1. **Nivelul Serviciilor**

**4.1 Perioada de disponibilitate**

Serviciul de tip IaaS prestat de Prestator este disponibil 7x24x365. Perioada garantată pentru nivelul agreat de disponibilitate a serviciului este în interval intervalul de timp 08:00 – 20:00 în zilele lucrătoare . În afara perioadei garantate, Prestatorul va sigura disponibilitatea serviciilor în baza principiului ”cel mai bun efort”.

* 1. **Nivelul de disponibilitate**

Nivelul garantat de disponibilitate a serviciului prestat de Prestator este de 99.7% mediu lunar. Nivelul de 99.7% denotă că pe parcursul unei luni timpul cumulativ de inaccesibilitate a resurselor TI, datorită incidentelor, nu va depăși 2 ore 10 minute. Aceasta nu include lucrările de mentenanța.

Serviciul se consideră disponibil dacă în perioada garantată de disponibilitate:

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

**Notă:** Această prevedere nu include cazurile cînd mediul de operare virtualizat este indisponibil datorită activităților desfășurate de Beneficiar.

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

## Nivelul de accesibilitate

Serviciul de tip IaaS pot fi accesate și pot comunica în rețeaua Guvernamentală RTAAP. Prestatorul nu asigură ca parte a serviciului, conectarea la rețeaua RTAAP. Totodată Prestatorul poate asigura o conexiune VPN, din rețeaua RTAAP, la rețeaua internă a platformei MCloud.

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

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

## Elasticitatea

Prestatorul garantează elasticitatea serviciului IaaS livrat către Beneficiar în limitele parametrilor tehnici specificați și agreați în Anexa 1 a prezentului Contract.

## Copii de rezervă

Prestatorul va implementa proceduri de efectuare regulată a copiilor de rezervă aferente componentelor serviciului prestat Beneficiarului. Politica de efectuare a copiilor de rezervă pentru serviciul prestat este stabilită în tabelul de mai jos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Denimirea componentei | Frecvență | Timp de pastrare | Loc de păstrare |
| 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 cadrul serviciului prestat Prestatorul nu asigura copii de rezervă a fișierelor de configurare precum și a datelor procesate și stocate de către sistemele TI/aplicații proprii ale Beneficiarului plasate pe platforma MCloud.

La necesitate, Prestatorul poate asigura Beneficiarului un spațiu adițional, pe platforma MCloud, de cel mult 500 GB pentru copii de rezervă operaționale.

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

Timpul Obiectiv pentru Restabilire (RTO) – 1 zi;

Momentul Obiectiv pentru Restabilire (RPO) – 1 zi;

* 1. **Securitatea informației**

Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii riscurilor de securitate a informației ce pot afecta Serviciile Prestatorului și sistemele Beneficiarului, dependente de Serviciile Prestatorului.

Responsabilitățile Părților privind asigurarea securității în cadrul Serviciilor sunt determinate de Anexa la prezentele Reguli.

În cadrul serviciului prestat Prestatorul asigură:

1. Izolarea resurselor TI asignate prin intermediului unui sistem de tip firewall (vShield). **NOTĂ:** Beneficiarul poate sa modifice regulile stabilite la nivel firewall funcției de cerințele sale.Totodată Prestatorul nu poartă răspunderea pentru modificările făcute de Beneficiar.

1. Limitarea în mod implicit a porturilor deschise la 80 și 443.

**NOTĂ:** La necesitate Beneficiarul poate solicita deschiderea unor porturi adiționale în funcției de necesitățile sale.

1. Inspectarea traficului prin intermediul unui sistem de tip IPS/IDS;
2. Accesul securizat (https) la interfața de auto-deservire vCloud Director;
3. Accesul la sistemul automat de actualizare a pachetele de corecție pentru sistemele de operare Windows.

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

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

## Lucrări de mentenanță

## Pentru menținerea nivelului agreat al Serviciilor, Prestatorul va efectua lucrări de mentenanță. Tipul lucrărilor de mentenanță și angajamentele Prestatorului privind notificarea Beneficiarului, perioada și durata acestora sunt stabilite în tabelul de mai jos.

Tabelul 1. Lucrări de mentenanța

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipul lucrărilor de mentenanță** | **Notificare Beneficiar** | **Perioadă și durată lucrări** |
| Lucrări de mentenanță ordinare | Cu 5 zile în prealabil. | Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore. |
| Lucrări de mentenanță majore | Cu 10 zile în prealabil. | Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore. |
| Lucrări de mentenanță urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora. | Cu notificarea imediat ce a apărut necesitatea inițierii lor. | Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore. Rezultatele efectuării lucrărilor vor fi comunicate Beneficiarului la cerere. |

În cazul în care lucrările de mentenanță vor afecta Beneficiarul, Prestator va agrea împreuna cu Beneficiarul intervalul de timp în care pot fi efectuate lucrările de mentenanță, cu excepția lucrărilor de mentenanță urgente.

1. **Persoane responsabile**

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

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

1. **Serviciul Suport Clienți**

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

* Pentru raportarea unui incident sau a unei probleme legate de utilizarea serviciilor;
* Pentru a solicita modificări în nivelul serviciilor sau noi servicii de același tip;
* Pentru a solicita realizarea anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea Prestatorului conform acestor Reguli;

Prestatorul poate elabora, menține în stare actuală și pune la dispoziția Beneficiarului ghiduri utilizator și ghiduri administrator pentru serviciu. Altă informație privind cele mai frecvente întrebări, probleme și soluții utilizator pot fi de asemenea puse la dispoziția Beneficiarului.

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

* Va consulta ghidurile utilizatorului și administratorului în vederea asigurării corectitudinii acțiunilor sale și identificării eventualelor soluții;
* Va consulta altă informație pusă la dispoziție de Prestator (ex. pe pagina web a platformei MCloud);
* Va apela Serviciul Suport Clienți.

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

* Transmiterea unei interpelări prin interfața web a Sistemului Service Desk: <Adresa Help Desk>;
* Expedierea unui email 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 08:00 la 17:00, în zilele de lucru conform legislației R. Moldova.

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

1. **Implementarea și prestare serviciului**

În termen de 2 zile lucrătoare din data intrării în vigoare a Contractului, Prestatorul va asigura posibilitatea utilizării resurselor solicitate de către Beneficiar în limitele parametrilor tehnici agreați în Anexa 1. În acest sens Prestatorul va crea conturi în cadrul sistemului de auto deservire (vCloud Director) precum și în Sistemul Service Desk pentru persoanele desemnate de Beneficiar. Pentru fiecare persoană responsabilă vor fi expediate pe email rechizitele de acces la sistemele respective. Persoanele responsabile ale Beneficiarului vor accesa sistemele date și vor modifica parola inițial stabilită de Prestator. Beneficiarul trebuie să se asigure că parolele utilizate vor fi complexe, deținute nominal și cunoscute doar de persoane autorizate. În cazul în care asemenea conturi sunt deja deținute de persoanele responsabile, această etapă este omisă. Toate acțiunile în cadrul acestor sisteme sunt realizate cu utilizarea conturilor deținute de persoanele responsabile ale Beneficiarului sunt atribuite și asumate exclusiv de Beneficiar.

Orice accesare a a resurselor TI asignate după schimbarea parolei temporare este exclusiv în responsabilitatea Beneficiarului.

**Notă:** Beneficiarul trebuie să stabilească o procedură internă pentru gestiunea conturilor administrative. Procedura va asigura disponibilitatea conturilor administrative în situații de urgență în care persoana ce deține în mod normal contul administrativ, nu este disponibilă. Beneficiarul nu deține posibilitatea de resetare a parolelor pentru conturile administrative. Pierderea parolei pentru conturile administrative poate implica pierderea totală a controlului asupra resurselor TI asignate.

În cadrul sistemului vCloud Director Prestatorul va asigura că Beneficiarul are acces la următoarele funcționalități:

* Adăugare și modificare a drepturilor de acces a utilizatorilor curenți, precum și adăugarea unor utilizatori noi;
* Creare a servelor virtuale utilizînd șabloanele puse la dispoziției de către echipa MCloud;
* Modificare parametrilor servelor virtuale în limita parametrilor tehnici agreați în Anexa 1;
* Instalarea și configurarea produselor software necesare pe serverele virtuale;
* Configurare a rețelei de comunicației între serverele virtuale;
* Definire și implementare a regulilor de control al fluxului informațional la nivel de echipamente virtuale de tip Firewall.

În cadrul prestării Serviciului Prestatorul:

1. asigură prestarea serviciilor din platforma MCloud în conformitate cu nivelul agreat de Servicii;
2. elaborează, aprobă și revizuiește:
3. procedurile necesare administrării platformei MCloud;
4. procedurile de evaluare a eficienței operării şi administrării platformei MCloud;
5. procedurile de gestionare a riscurilor;
6. procedurile de asigurare a securității platformei MCloud;
7. oferă suport metodologic Beneficiarilor în procesul de migrare a sistemelor informaționale și/sau datelor;
8. monitorizează utilizarea resurselor din platforma MCloud, evaluează capacitatea platformei MCloud și asigură necesitățile de resurse pentru funcționarea efectivă a platformei MCloud;
9. asigură controlul operării eficiente a platformei MCloud;
10. definește și monitorizează indicatorii de performanță ai Serviciilor;
11. asigură mecanismele de solicitare, alocare și disponibilizare a resurselor din platforma MCloud;
12. asigură un set de șabloane a resurselor TI pe baza cărora vor fi create și livrate resursele virtuale solicitate;
13. asigură disponibilitatea și securitatea resurselor solicitate;
14. asigură accesul la resursele alocate;
15. asigură, la necesitate, suportul tehnic al Beneficiarului în vederea utilizării mecanismelor de solicitare, alocare și disponibilizare a resurselor din platforma MCloud.
16. **Accesarea Serviciului**

Accesarea resurselor TI asignate se face în scop administrativ sau în scop de utilizare. Accesul administrativ este destinat Beneficiarului pentru crearea de servere virtuale, instalarea și menținerea softului de sistem și aplicativ pe serverele respective. Accesul utilizator este destinat utilizării serviciilor oferite de Beneficiar.

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

* Accesarea resurselor TI în scop administrativ se face exclusiv din rețeaua corporativă a Beneficiarului sau organizațiilor/instituțiilor cărora Beneficiarul le-a acordat acest drept;
* Protocoalele utilizate pentru accesul administrativ trebuie să fie securizate, să asigure confidențialitatea datelor transmise;
* Accesul utilizator poate fi din rețeaua corporativă a Beneficiarului sau/și din rețeaua Internet.

Beneficiarul poate modifica oricând regulile de acces administrativ și utilizator pe sistemele si serviciile care sunt în gestiunea sa. În caz de necesitate Beneficiarul poate solicita de la Prestator modificări în regulile de acces la nivelul sistemelor sau serviciilor care sunt în gestiunea Prestatorului, plasînd solicitări prin intermediul Sistemului Service Desk. Prestatorul va examina solicitările Beneficiarului și, în caz de necesitate, îl va consulta în privința securității acceselor solicitate. În cazul în care accesele solicitate implică riscuri de securitate inacceptabile, Prestatorul poate respinge solicitările Beneficiarului. Altfel, Prestatorul va acorda accesele solicitate în termen de maxim 2 zile lucrătoare.

Beneficiarul este exclusiv responsabil pentru accesele solicitate și de modul în care aceste accese vor fi utilizate.

1. **Utilizarea serviciilor**

Beneficiarul decide în ce scop și cum vor fi utilizate Serviciul prestat de Prestator. În acest scop, Beneficiarul:

1. elaborează și coordonează, în comun cu Prestatorul, planul de migrare a sistemelor informaționale și/sau datelor în platforma MCloud;
2. evaluează necesitățile proprii de resurse și servicii pentru a fi prestate din platforma MCloud;
3. solicită sau eliberează resurse din platforma MCloud în conformitate cu necesitățile proprii;
4. migrează sistemele informaționale și/sau datele pe platforma MCloud în conformitate cu planul de migrare;
5. utilizează serviciile platformei MCloud în conformitate cu legislația în vigoare, inclusiv privind securitatea informației și protecția datelor cu caracter personal;
6. asigura ștergerea sau arhivarea conținutului digital din platforma MCloud după expirarea termenului contractului cu Prestatorul;
7. dezvoltă, instalează și gestionează componentele software necesare bunei funcționări a sistemelor informaționale găzduite pe platforma MCloud;

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

1. asigură integrarea, la necesitate, a sistemelor informaționale găzduite pe platforma MCloud cu alte sisteme informaționale;
2. asigură licențele sistemelor de operare, în afară de sistemulul de operare Windows, precum și pentru alte componente necesare bunei funcționări a sistemelor informaționale găzduite pe platforma MCloud;
3. administrează sistemele informaționale găzduite pe platforma MCloud, inclusiv acordă drepturile de acces la diferite componente a sistemelor informaționale;
4. asigură performanța, securitatea și disponibilitatea, la nivel de aplicații, a sistemelor informaționale găzduite pe platforma MCloud;
5. gestionează accesul la resursele alocate din platforma MCloud în vederea administrării acestora;
6. asigură protejarea datelor procesate în cadrul sistemelor informaționale găzduite, precum și crearea și stocarea copiilor de rezerva;
7. asigură instruirea și suportul utilizatorilor al sistemelor informaționale găzduite pe platforma MCloud.

Utilizarea serviciilor de către Beneficiar trebuie să corespundă următoarelor reguli de utilizare acceptabilă:

1. Serviciile sunt utilizate exclusiv în scopuri ce rezultă din necesitățile de activitate ale Beneficiarului;
2. Serviciile vor fi utilizate în scopuri ce corespund legislației în vigoare;
3. Serviciile nu vor fi utilizate în scopuri ce pot periclita imaginea Beneficiarului sau a Prestatorului;
4. Serviciile vor fi utilizate într-o manieră responsabilă și securizată. Beneficiarul se va asigura că conștientizează riscurile de securitate aferente modului de utilizare a serviciilor și că le gestionează adecvat. Această informație poate fi solicitată și comunicată Presatorului;
5. Beneficiarul va stoca, accesa și procesa prin intermediul serviciilor informație ce o deține legal și care corespunde domeniului său de activitate;
6. Serviciile nu vor fi utilizate pentru crearea, stocarea sau transmiterea informației ofensatoare, defăimătoare sau discriminatoare, inclusiv cu privire la rasă, naționalitate, sex, religie, dezabilități, orientare sexuală, convingeri religioase, opțiuni politice, pornografie și conținut erotic.

Prestatorul poate suspenda prestarea serviciilor, imediat ce constată abateri de la regulile de utilizare acceptabilă menționate.

1. **Gestiunea incidentelor**

**10.1 Clasificarea incidentelor**

Incident aferent Serviciului de tip Iaa este considerat orice eveniment neplanificat ce a afectat sau ar fi putut afecta disponibilitatea și indicatorii de performanță ai Serviciului.

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra strîns în vederea prevenirii incidentelor și în vederea soluționării operative a celor produse pentru a minimiza impactul acestora asupra Serviciilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol.

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

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.

**Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Impact** | | |
| *Înalt* | *Mediu* | *Jos* |
| **Urgență** | *Înalt* | Critic | Înalt | Mediu |
| *Mediu* | Înalt | Mediu | Jos |
| *Jos* | Mediu | Jos | Neglijabil |

**Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenţei incidentului**

|  |  |
| --- | --- |
| **URGENŢĂ** | **Descriere** |
| ***Înaltă*** | Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:  - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;  - există activități și operațiuni critice pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;  - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecţie) a informației. |
| ***Medie*** | Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:  - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;  - există activități și operațiuni importante pentru afacerea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;  - reacțiunea operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației. |
| ***Joasă*** | Un incident este estimat ca avînd nivelul urgenței ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:  - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp;  - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat;  - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative. |

**Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului**

|  |  |
| --- | --- |
| **IMPACT** | **Descriere** |
| ***Înalt*** | Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:  - activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte;  - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului;  - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;  - au avut loc pierderi semnificative de informație critică din cadrul sistemelor Beneficiarului. |
| ***Mediu*** | Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului ”Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:  - activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate;  - incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi;  - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;  - au avut loc pierderi nesemnificative de informație din cadrul sistemelor Beneficiarului. |
| ***Jos*** | Un incident este estimat ca avînd nivelul impactului ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:  - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate;  - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului. |

**10.2 Raportarea și soluționarea incidentelor**

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

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos. Regulile se aplică pentru perioada orelor de lucru. În afara orelor de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioritate incident** | **Timpul de reacție** | **Timpul de soluționare** |
| Critică | Timpul de reacție al Prestatorului – 10 min imediat; | 80% în maxim 2 ore. |
| Înaltă | Timpul de reacție al Prestatorului – 15 minute; | 80% în maxim 4 ore. |
| Medie | Timpul de reacție al Prestatorului – 1 oră; | 80% în maxim 8 ore. |
| Joasă | Timpul de reacție al Prestatorului – 2 oră; | 80% pînă la începutul următoarei zile de lucru. |
| Neglijabilă | Timpul de reacție al Prestatorului – 4 ore; | Cel mai bun efort. |

La raportarea unui incident, Beneficiarul stabilește nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului, considerînd regulile de clasificare a incidentului. Ulterior, este determinată prioritatea de soluționare a incidentului conform algoritmului de la „Clasificarea incidentelor”.

SSC al Prestatorului poate contacta persoana ce a raportat incidentul, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. De comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.

Prestatorul va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Prestatorul va oferi informația Beneficiarului privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

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

Un incident se consideră soluționat atunci cînd Serviciile sunt restabilite pentru Beneficiar, la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

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

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

**10.3 Escaladarea incidentelor**

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

1. **Solicitarea Serviciilor**

Solicitarea Serviciilor de către Beneficiari se efectuează în baza cererii oficiale adresate Prestatorului cu includerea informației privitor la parametrii tehnici necesari (numărul de procesoare, cantitatea de memorie operativă și spațiu de stocare), precum și nivelul de disponibilitate solicitat.

Pentru Beneficiarii existenți (în cazul existenței unui contract de prestare a Serviciilor dintre Prestator și Beneficiar), solicitarea Serviciilor se face în mod electronic către Prestator.

1. **Modificarea serviciilor**

**12.1.** **Solicitarea de servicii adiționale**

Beneficiarul poate solicita servicii adiționale celor utilizate la un moment dat. În acest scop, Beneficiarul va plasa o solicitare de servicii adiționale prin intermediul Sistemului Service Desk al Prestatorului.

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

În cazul în care solicitarea Beneficiarului este acceptată, serviciile vor fi implementate conform regulilor stabilite la capitolul Implementarea serviciilor.

## 12.2. Modificarea accesului la servicii

Beneficiarul poate solicita modificarea regulilor de acces la servicii. Modificările solicitate trebuie să corespundă regulilor stabilite la capitolul Accesarea serviciilor.

În scopul modificării regulilor de acces la servicii, Prestatorul va plasa o solicitare către Beneficiar prin intermediul Sistemului Service Desk. Prestatorul va examina solicitarea Beneficiarului și în termen de 8 ore lucrătoare va confirma sau infirma posibilitatea implementării modificărilor solicitate. Prestatorul poate contacta Beneficiarul în vederea obținerii informației relevante privind modificările solicitate.

Termenul de implementare a modificărilor este agreat între părți, după acceptarea implementării modificărilor de către Prestator.

1. **Raportarea privind nivelul serviciilor**

Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a Serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind nivelul Serviciilor. Structura și conținutul rapoartelor respective este stabilită de Prestator. Beneficiarul poate formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a Serviciilor. Rapoartele prezentate, regularitatea și modalitatea de prezentare a acestora, este stabilită în tabelul de mai jos.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tip raport** | **Conținut** | **Destinație** | **Regularitatea** |
| Raport privind nivelul Serviciilor | Nivelul de disponibilitate a Serviciilor, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport. | Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agreat de Prestator. | Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hîrtie. |
| Raport privind solicitările de modificare | Propunerile de modificare a Serviciilor | Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării Serviciilor. | Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hîrtie. |

1. **Suspendarea prestării Serviciilor**

Prestarea Serviciilor poate fi suspendată temporar la cererea Beneficiarului printr-o cerere oficială către Prestator.

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

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

Suspendarea poate viza doar acele Servicii pentru care Beneficiarul nu și-a îndeplinit obligațiile sale stipulate în Contract, sau toate Serviciile prestate în baza Contractului, la necesitate.

1. **Comunicare și reclamații**

În mod preferențial, comunicarea între părți se va face prin intermediul Sistemului Service Desk oferit de Prestator. Beneficiarul poate însă, la discreția sa, să contacteze prin email sau telefon Managerul Clienți responsabil pentru Beneficiar. De asemenea, poate decide expedierea scrisorilor oficiale pe adresa Conducerii Prestatorului. Conținutul mesajelor și scrisorilor expediate pot ține de: propuneri privind îmbunătățirea serviciilor, propuneri privind optimizarea interacțiunii între părți, reclamații privind nivelul serviciilor, solicitări de informație, etc.

Prestatorul poate la rândul său să intervină cu informație și solicitări către Beneficiar. Acestea pot fi adresate persoanelor responsabile ale Beneficiarului, sau Conducerii Beneficiarului. Prestatorul este în drept să solicite opinia și feedback-ul Beneficiarului privind serviciile utilizate de Beneficiar. Informația respectivă este solicitată în scopul îmbunătățirii calității serviciilor și experienței Beneficiarului în utilizarea serviciilor.

La toate mesajele și scrisorile expediate între părți, părțile se angajează să ofere un răspuns, în cazul în care acesta este solicitat, în termen rezonabil, însă care nu va depăși 5 zile lucrătoare.

1. **Soluționarea divergențelor**

Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strînsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

1. Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. Fiecare parte va delega cel puțin 2 persoane în grupul de lucru. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: Cancelaria de Stat, experți independenți.
2. la necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.
3. grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate, sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum şi rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente.
4. concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți.

Identificarea unei soluții echitabile pentru ambele Părți, în limite angajamentelor asumate ale Părților, este preferabilă în toate situațiile de divergență. În cazul în care o asemenea soluție nu poate fi identificată, părțile vor aplica prevederile Contractului pentru soluționarea litigiilor.

Anexă la

Regulile de prestare și utilizare a serviciilor

din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)

**Responsabilitățile Prestatorului și Beneficiarului privind asigurarea**

**securității informației în cadrul serviciilor din platforma MCloud**

* 1. **Scopul**

Scopul acestei Anexe este de a determina responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiaruluiprivind asigurarea securității în cadrul serviciilor de tip IaaS livrate din platforma MCloud în baza modelului R.A.C.I., conform tabelului 1.

* 1. **Termeni și definiții, abrevieri**

R.A.C.I – abrevierea de la: Responsable (Executor), Accountable (Responsabil), Consulted (Consultat) și Informed (Informat).

**Responsabil** (**A**) – cel care poate propune/aproba schimbări, definește cerințe și planuri de dezvoltare, verifică procesul de implementare a cerințelor și a planurilor de dezvoltare de către Executor, etc. În același timp, este cel care poate fi tras la răspundere dacă obiectivul stabilit nu a fost realizat.

E**xecutor** (**R**) – cel care realizează la propriu lucrările, posedînd cunoștințele și abilitățile necesare.

**Consultant (C)** – este, de obicei, expertul în domeniu, care deține informații relevante sau care poate contribui în orice fel la realizarea activității respective. Comunicarea cu aceste persoane este cu dublu sens, realizîndu-se schimbul de informații de la ambele părți implicate astfel încît obiectivul să fie realizat.

I**nformat (I)** – cel care este informat, la cerere, privind modalitatea de realizare a cerințelor.

Tabelul 1. Matricea responsabilităților

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Asigurarea securității** | **IaaS** | |
| **Prestator** | **Beneficiar** |
| Asigurarea securității fizice, inclusiv a mecanismelor de redundanță, a echipamentelor platformei MCloud de stocare și procesare a informației | AR | I |
| Asigurarea securității infrastructurii de rețea fizice din cadrul centrului de date unde este amplasată platforma MCloud | AR | I |
| Asigurarea mecanismelor de conectare securizată la componentele platformei MCloud prin protocoale securizate SSL/TLS | AR | I |
| Asigurarea securității sistemului de management a infrastructurii virtuale, inclusiv controlul accesului la sistemul respectiv | AR | I |
| Asigurarea securității logice a infrastructurii de stocare a datelor, inclusiv controlul accesului la infrastructura respectivă | AR | I |
| Asigurarea securității infrastructurii de rețea virtuală din cadrul organizației virtuale create în platforma MCloud | C | AR |
| Asigurarea securității mașinilor virtuale utilizate, inclusiv controlul accesului la mașinile respective | C | AR |
| Asigurarea securității sistemelor TI/aplicațiilor proprii plasate pe platforma MCloud, inclusiv controlul accesului la componentele respective | C | AR |
| Asigurarea securității datelor procesate și stocate de către sistemele TI/aplicații proprii plasate pe platforma MCloud, inclusiv controlul accesului la datele respective | C | AR |
| Asigurarea mecanismelor de backup a datelor procesate și stocate de către sistemele TI/aplicații proprii plasate pe platforma MCloud | C | AR |

**Semnăturile părţilor:**

**PRESTATOR BENEFICIAR**

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*Stela MOCAN**  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

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

**DIRECTOR EXECUTIV**