

A C O R D
privind prestarea serviciilor platformei
tehnologice guvernamentale comune (MCloud)
nr. MC/53-21

I. PĂRȚILE ACORDULUI

1. Instituția Publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică” cu sediul în mun. Chișinău, Piața Marii Adunări Naționale, 1 (în continuare – **Prestator**), reprezentată de către **Directorul dl Serghei POPOVICI**, care acționează în baza Statutului, și

2. **Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă** cu sediul în mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, 1 (în continuare – **Beneficiar**), reprezentată de către **Director interimar, dna Stela PÎNZARU**, care acționează în baza Regulamentului privind organizarea și funcționarea Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă, aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 357/2018 cu privire la determinarea dizabilității, numite în continuare împreună Părți, iar separat Parte,

3. Călăuzindu-se de prevederile Hotărârii Guvernului nr. 414/2018 cu privire la măsurile de consolidare a centrelor de date în sectorul public și de raționalizare a administrării sistemelor informaționale de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 157-166, art. 474) și de prevederile Hotărârii Guvernului nr.128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 47-48, art. 145), în scopul optimizării procesului de mentenanță și administrare a infrastructurii TI în sectorul public, partajării sistemelor și resurselor TI și maximizarea utilizării lor la un cost mai redus, economisirii bugetului TI în sectorul public prin reducerea costului plătit pentru achiziționarea echipamentului hardware și a licențelor software și consolidării și optimizării centrelor de date în sectorul public, având în vedere necesitatea asigurării securității datelor, operațiunilor și sistemelor informaționale, au convenit asupra celor ce urmează.

II. OBIECTUL ACORDULUI

4. Obiectul prezentului Acord îl constituie prestarea de **Prestator** către **Beneficiar** a serviciilor TI de tip IaaS, PaaS, SaaS aferente platformei MCloud (în continuare Servicii).

5. Tipul serviciilor prestate, precum și volumul și parametrii acestora, vor fi stabiliți, de către Părți, în anexe la Acord, individual pentru fiecare resursă informațională.

6. Cheltuielile aferente asigurării prestării serviciilor, care constituie obiectul prezentului Acord, sunt acoperite din contul mijloacelor financiare primite de la bugetul de stat.

III. PRESTAREA SERVICIILOR

7. Activarea unui serviciu TI și/sau modificarea volumului de servicii TI se efectuează prin solicitarea **Beneficiarului** adresată **Prestatorului**. Solicitarea de activare a unui serviciu TI și/sau de modificare a volumului de servicii TI trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- 1) volumul de resurse necesare, în funcție de tipul serviciului TI;
- 2) estimarea dinamicii utilizării pentru o perioadă de 6 luni, 12 luni și 18 luni;
- 3) argumentarea tehnică și indicarea scopului solicitării.

8. Activarea și/sau modificarea serviciului TI poate fi refuzată de către **Prestator** în cazul în care:

- 1) **Beneficiarul** nu prezintă informația indicată la pct. 7;
- 2) resursele TI disponibile în platforma MCloud sunt insuficiente;
- 3) resursele TI sunt solicitate în scopuri ce contravin prevederilor Regulamentului privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud);
- 4) argumentarea tehnică prezentată nu justifică volumul de resurse TI solicitat.

9. Refuzul cu privire la activarea și/sau modificarea serviciilor TI solicitate nu împiedică **Beneficiarul** să depună o nouă solicitare după înlăturarea motivelor care au stat la baza refuzului.

10. Nivelul agreeat de Servicii, precum și monitorizarea constantă a utilizării și administrării platformei MCloud se reglementează prin Anexa nr. 1 la prezentul Acord (în continuare – SLA).

11. Orice modificare a serviciilor prestate, va implica semnarea de către Părți a unui acord adițional la prezentul Acord.

12. Prestarea serviciilor poate fi suspendată în următoarele cazuri:

- 1) la solicitarea oficială a **Beneficiarului**;
- 2) în cazul în care **Beneficiarul** nu semnează în mod electronic Actele de predare-primire a serviciilor prestate, conform prevederilor pct. 19, subpct. 2).
- 3) în caz de incidente de proporții sau situații de criză, în scopul remedierii situației și repunerii platformei în funcțiune;
- 4) în cazul în care continuarea prestării serviciilor implică riscuri semnificative de securitate pentru resursele informaționale de importanță publică;
- 5) în cazul în care se atestă faptul că **Beneficiarul** utilizează serviciile TI în alte scopuri, decât cele prevăzute de prezentul Acord;
- 6) în cazul în care acțiunile sau inacțiunile **Beneficiarului** au un impact asupra Platformei tehnologice MCloud sau asupra resurselor informaționale de orice tip;
- 7) în cazul în care **Beneficiarul** nu-și îndeplinește obligațiile sale conform Acordului semnat;
- 8) în cazul în care se atestă faptul că **Beneficiarul** nu utilizează eficient serviciile TI;
- 9) în alte cazuri stabilite de legislație.

13. Suspendarea prestării Serviciilor din inițiativa **Prestatorului** va implica informarea **Beneficiarului**.

14. Controlul asupra executării de către Părți a prevederilor prezentului Acord se realizează prin sesizarea celeilalte Părți despre abaterile constatate prin scrisoare oficială.

15. Prevederile prezentului Acord se consideră respectate de către ambele Părți, pînă la proba contrarie, dacă Părțile nu și-au prezentat reciproc sesizări cu privire la abateri.

16. În scopul monitorizării și controlului prestării serviciilor conform prevederilor prezentului Acord, Părțile vor semna în mod electronic Acte de predare-primire a serviciilor prestate.

17. Evaluarea periodică a performanței activității participanților implicați în asigurarea calității necesare a utilizării și administrării platformei MCloud și prestării serviciilor aferente acestora se realizează prin completarea chestionarelor de evaluare întocmite de către **Prestator**.

IV. DREPTURILE, OBLIGAȚIILE și RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR

18. În scopul realizării prevederilor prezentului Acord, **Prestatorul** are următoarele obligații:

- 1) să asigure prestarea serviciilor care fac obiectul prezentului Acord în conformitate cu legislația, inclusiv privind securitatea informației și protecția datelor cu caracter personal;
- 2) să asigure funcționarea și administrarea platformei MCloud;

- 3) să asigure Nivelul serviciilor aferente platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud) stabilit în anexa nr. 1 la prezentul Acord;
- 4) să asigure **Beneficiarului** asistența necesară în legătură cu Serviciile solicitate, inclusiv să soluționeze reclamațiile și sesizările acestuia;
- 5) să asigure prestarea serviciilor în volumul agreat de către Părți;
- 6) să gestioneze riscurile aferente administrării platformei MCloud;

19. În scopul realizării prevederilor prezentului Acord, **Beneficiarul** are următoarele obligații:

- 1) să utilizeze Serviciile în strictă conformitate cu regulile stabilite în prezentul Acord, legislația, inclusiv legislația privind securitatea informației și protecția datelor cu caracter personal;
- 2) să semneze în mod electronic Actele de predare-primire a serviciilor prestate în termen de 5 zile lucrătoare, în caz contrar **Prestatorul** este în drept să sisteze prestarea serviciilor, conform prezentului Acord;
- 3) să estimeze și să informeze **Prestatorul** despre dinamica utilizării resurselor TI pentru următoarele 6, 12 și 18 luni, în termen de până la 1 iunie al anului de gestiune, sau la solicitarea **Prestatorului**;
- 4) să desemneze persoanele responsabile de interacțiunea cu **Prestatorul** prin scrisoare oficială;
- 5) să ofere informația solicitată de **Prestator** și deținută de **Beneficiar** privind utilizarea Serviciilor;
- 6) să argumenteze solicitările aferente serviciilor TI, individual, pentru fiecare resursă informațională;
- 7) să întreprindă acțiuni privind optimizarea și raționalizarea utilizării resurselor TI alocate, inclusiv prin solicitarea reducerii volumului acestora;
- 8) să gestioneze riscurile aferente utilizării platformei MCloud;
- 9) să asigure migrarea sistemelor sale informaționale pe platforma MCloud;
- 10) să asigure arhivarea, transferarea și/sau ștergerea conținutului digital din platforma MCloud după încetarea prezentului Acord;
- 11) să-și asume consecințele acțiunilor sau inacțiunilor sale care au un impact asupra Platformei tehnologice MCloud sau asupra resurselor informaționale de orice tip, precum și modul în care Serviciile sunt utilizate de către **Beneficiar** și de către persoanele desemnate de către acesta, precum și pentru toate consecințele utilizării acestora.

20. **Prestatorul** are dreptul:

- 1) să suspende prestarea Serviciilor în cazurile stabilite în prezentul Acord;
- 2) să solicite de la **Beneficiar** informații suplimentare justificatoare pentru Serviciile solicitate;
- 3) să refuze alocarea resurselor TI în condițiile prezentului Acord;
- 4) să efectueze analiza utilizării resurselor alocate și să solicite **Beneficiarului** optimizarea acestora, inclusiv prin reducerea volumului acestora.

21. **Beneficiarul** are dreptul:

- 1) să beneficieze de servicii calitative, prestate în conformitate cu nivelul agreat de servicii;
- 2) să solicite și să obțină de la **Prestator** Serviciile care fac obiectul prezentului Acord;
- 3) să solicite asistență **Prestatorului** în vederea utilizării cât mai eficiente a Serviciilor;
- 4) să informeze imediat **Prestatorul** despre abaterile de la nivelul agreat de Servicii sau despre orice alt eveniment observat, care poate afecta prestarea Serviciilor.

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

V. CLAUZA DE CONFIDENȚIALITATE

22. Părțile au convenit că conținutul prezentului Acord, care se referă la Volumul și regulile specifice de utilizare aferente serviciului TI prestat, va fi tratat ca fiind confidențial și că nici o informație privind aceste date și activitățile efectuate pentru realizarea acestora, nu va fi divulgată, fără acordul prealabil exprimat în scris al ambelor Părți, cu excepția și în măsura în care acest lucru este necesar pentru executarea prezentului Acord.

23. Părțile au convenit să trateze toată informația comunicată (sub orice formă) reciproc ("Informația") ca fiind confidențială și să nu divulge asemenea Informație în nici un mod, total sau parțial, în afara cazurilor prevăzute de prezentul Acord.

24. Informația și conținutul prezentului Acord pot fi divulgate:

- 1) salariaților sau reprezentanților Părții, care au nevoie de informația în cauză datorită implicării lor directe în execuția prezentului Acord; sau
- 2) consultanților Părții, care au nevoie de informația în cauză pentru execuția obligațiilor sale față de această Parte; sau
- 3) Agenției de Guvernare Electronică, Cancelariei de Stat și Ministerului Finanțelor în scopul asigurării bunei funcționări a platformei MCloud; sau
- 4) autorităților judiciare sau de reglementare, la cererea legală a acestora, cu condiția că (în măsura în care i se permite conform legislației) Partea afectată va trimite un aviz rezonabil privind asemenea divulgare celeilalte Părți; sau
- 5) instanțelor de judecată în cadrul oricărui proces judiciar pornit împotriva uneia din Părți; sau
- 6) cu acordul prealabil exprimat în scris al celeilalte Părți, în limitele prevederilor legislației.

25. În sensul prezentului Acord, informația și conținutul prezentului Acord nu vor fi considerate ca fiind confidențiale dacă asemenea informație:

- 1) este de domeniul public sau trece în domeniul public altfel decât prin încălcarea prezentului Acord; sau
- 2) înainte de a fi comunicată de o Parte, deja era în posesia legală a terților, cărora le este comunicată aceasta, fapt care trebuie confirmat prin probe scrise.

26. Fiecare Parte garantează respectarea întocmai a obligațiilor de confidențialitate prevăzute de prezentul punct de către salariații, reprezentanții și consultanții săi.

27. Obligațiile privind respectarea confidențialității prevăzute de prezentul Acord vor continua să se aplice și pe o perioadă de 5 (cinci) ani după încetarea prezentului Acord.

VI. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

28. **Prestatorul** și angajații acestuia nu vor divulga date cu caracter personal și nu vor oferi acces la aceste date terților, fără acordul **Beneficiarului**, cu excepția cazurilor când acest fapt este solicitat de către **Beneficiar**, de către organele de drept, autoritățile de control sau de reglementare, în cadrul exercitării competențelor lor legale stabilite de lege, instanțele de judecată în cadrul oricărui proces judiciar pornit împotriva uneia din Părți, precum și a cazurilor când o asemenea divulgare este cerută de lege. Această obligație va fi valabilă și după încetarea prezentului Acord pe termenul maxim de păstrare a datelor cu caracter personal prevăzut de legislație.

29. **Prestatorul** se obligă că, pe durata prezentului Acord și pe termenul maxim de păstrare a datelor cu caracter personal prevăzut de legislație, să ia măsurile tehnice și organizatorice în conformitate cu Cerințele față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1123/2010, pentru protejarea datelor cu caracter personal, accesate sau prelucrate de către angajații săi, de acces sau prelucrare neautorizată sau ilegală și de pierdere/distrugere sau deteriorare, precum și să întreprindă toate acțiunile rezonabile pentru a asigura caracterul de încredere a personalului său care va avea acces la asemenea date prelucrate în cadrul furnizării serviciilor și serviciilor adiționale conform prezentului Acord.

30. **Prestatorul** se obligă să anunțe **Beneficiarul** în cazul oricăror evenimente/incidente care afectează sau pot afecta securitatea datelor cu caracter personal.

VII. CIRCUMSTANȚE CARE JUSTIFICĂ NEEEXECUTAREA

31. În afară de alte cazuri prevăzute de lege, neexecutarea obligației este justificată în măsura în care partea care invocă neexecutarea demonstrează una din următoarele circumstanțe:

- a) ea se datorează unui impediment prevăzut la pct. 32. al prezentului Acord;
- b) cealaltă parte a cauzat neexecutarea obligației pentru prima parte, inclusiv prin întârziere sau prin faptul că prima a suspendat executarea obligației în temeiul art.914 Cod Civil (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66-75, art. 132) .

32. Neexecutarea obligației de către o parte este justificată dacă ea se datorează unui impediment în afara controlului acesteia și dacă părții nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia.

33. În cazul în care obligația a apărut dintr-un contract, acord sau alt act juridic, neexecutarea nu este justificată dacă partea care invocă neexecutarea ar fi putut în mod rezonabil să ia în considerare impedimentul la data încheierii.

34. În cazul în care impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existenței impedimentului. Totuși, dacă întârzierea capătă trăsăturile neexecutării esențiale, cealaltă parte poate să recurgă la mijloacele juridice de apărare întemeiate pe o asemenea neexecutare.

35. În cazul în care impedimentul justificator este permanent, obligația se stinge. Obligația corelativă de asemenea se stinge. În cazul obligațiilor asumate, efectele restitutive ale acestei stingeri sînt reglementate prin dispozițiile art.926-932 Cod Civil, care se aplică în mod corespunzător.

36. Partea care invocă neexecutarea are obligația de a asigura ca cealaltă parte să primească o notificare despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa, într-un termen rezonabil după ce prima parte a cunoscut sau trebuia să cunoască aceste circumstanțe. Partea Informată despre neexecutare are dreptul la despăgubiri pentru orice prejudiciu rezultat din neprimirea respectivei notificări.

37. Impedimentul justificator nu exonerează partea care invocă neexecutarea de plata despăgubirilor dacă impedimentul a apărut după neexecutarea obligației, cu excepția cazului cînd cealaltă parte nu ar fi putut, oricum, din cauza impedimentului, să beneficieze de executarea obligației.

VIII. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

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

39. În cazul în care negocierile directe eșuează, litigiile de orice natură apărute între Părți în legătură cu executarea prezentului Acord vor fi examinate de instanța judecătorească competentă.

IX. DISPOZIȚII FINALE

40. Prezentul Acord se încheie pentru o perioadă nedeterminată de timp și intră în vigoare la data semnării lui de către Părți și își produce efectele pe întreaga perioadă convenită.

41. În prezentul Acord pot fi operate, cu consimțământul Părților, modificări care vor fi inserate în acorduri adiționale și vor constitui parte integrantă a prezentului Acord.

42. Parte componentă a prezentului Acord, se consideră:

1) Anexa nr. 1 „Nivelul serviciilor aferente platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud)”;

2) Anexa nr. 2 „Volumul și regulile specifice de utilizare aferente serviciului TI (IaaS)”;

43. În cazul reorganizării Părților sau modificării denumirii acestora, funcțiile lor privind executarea prevederilor prezentului Acord vor fi preluate de către succesorii în drepturi.

44. Rezoluțiune prezentului Acord intervine la momentul dispariției necesității prestării serviciilor prevăzute de acesta.

45. În ceea ce privește aspectele care nu sînt reglementate de prezentul Acord, Părțile se vor conduce de prevederile legislației Republicii Moldova.

46. Părțile au semnat acest Acord, în două exemplare originale, în limba de stat, fiecare avînd aceeași forță juridică.

DENUMIREA ȘI ADRESA PĂRȚILOR

Prestator	Beneficiar
I.P. „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică” (STISC)	Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă
Adresa poștală: mun. Chișinău, Piața Marii Adunări Naționale, 1 IDNO:1003600096694	Adresa poștală: mun. Chișinău, str. str. Vasile Alecsandri, 1 Cod fiscal: 1007601001134

SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Prestator	Beneficiar
Director	Director interimar
Serghei POPOVICI/ _____ L.Ș.	Stela PÎNZARU / _____ L.Ș.

Nivelul serviciilor afereente platformei tehnologice guvernamentale comune (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 parametrii de calitate prevăzuți în prezentele Reguli.

Perioada garantată – intervalul cuprins între orele 8.00 și 17.00, zile lucrătoare.

Sistemul Service Desk – instrument de gestionare a solicitărilor de suport tehnic pus la dispoziție de către **Prestator**.

SST – Solicitare de suport tehnic.

SSC – Serviciul Suport Clienți.

2. Perioada și nivelul de disponibilitate

Serviciile oferite de **Prestator** sunt disponibile 7 zile pe săptămână, cu program continuu. În afara perioadei garantate, **Prestatorul** va asigura disponibilitatea Serviciilor în baza principiului ”cel mai bun efort”.

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

Criteriile de disponibilitate a serviciilor sunt definite în anexele (2, 3) pentru fiecare serviciu TI individual.

3. Copiile de rezervă

Politicile de efectuare a copiilor de rezervă sunt definite în mod individual pentru fiecare serviciu, și sunt parte a prezentului Acord.

4. Securitatea informației

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

Responsabilitățile Părților privind asigurarea securității în limitele Serviciilor TI sunt specificate în anexele (2, 3), pentru fiecare serviciu TI individual.

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

5. Lucrări de mentenanță

Pentru menținerea nivelului agreeat al Serviciilor, **Prestatorul** va efectua lucrări de mentenanță. Tipul lucrărilor de mentenanță și angajamentele **Prestatorului** privind notificarea **Beneficiarului**, perioada și durata acestor lucrări sunt indicate în *tabelul1*.

Tabelul 1. Lucrări de mentenanță

Tipul lucrărilor de mentenanță	Notificarea Beneficiarului	Perioada și durata lucrărilor
Lucrări curente	Nu se notifică	Sunt efectuate în oricare perioadă de timp. Nu afectează disponibilitatea serviciilor prestate.
Lucrări planificate	Cu 3 zile înainte, în cazul în care lucrările vor afecta disponibilitatea componentelor de gestiune a serviciilor TI ale Beneficiarului	Sunt efectuate în afara programului de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24ore.
Lucrări majore	Cu 5 zile înainte, în cazul în care lucrările vor afecta disponibilitatea serviciilor TI ale Beneficiarului	Sunt efectuate în afara programului de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 8 ore.
Lucrări urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora	Notificare imediat ce a apărut necesitatea inițierii lucrărilor	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore. Rezultatele efectuării lucrărilor vor fi comunicate Beneficiarului la cerere.

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

6. Serviciul Suport Clienți

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

1) pentru a solicita suport consultativ sau a raporta un incident sau o problemă legată de utilizarea Serviciilor;

2) pentru a solicita realizarea anumitor activități și acțiuni care, conform acestor Reguli, țin de responsabilitatea **Prestatorului**.

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

1) va consulta ghidurile utilizatorului pentru a fi sigur de corectitudinea acțiunilor sale și a identifica posibilele soluții;

2) va consulta altă informație pusă la dispoziție de **Prestator**;

3) va contacta Serviciul Suport Clienți.

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

1) transmiterea unei solicitări de suport tehnic prin interfața web a Sistemului Service Desk: <https://service-desk.gov.md/>;

2) expedierea unui e-mail la adresa: service-desk@gov.md;

3) efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: 022-820-911.

Modalitatea de contactare a SSC este selectată de **Beneficiar**, în conformitate cu prevederile descrise în sbp. 7.2.

7. Gestiunea solicitărilor de suport tehnic

7.1. Clasificarea solicitărilor de suport tehnic

Solicitarea de suport tehnic (SST) include atât suportul consultativ și/sau metodologic, cât și soluționarea incidentelor aferente serviciilor TI prestate **Beneficiarului**.

Orice solicitare aferentă modalității de utilizare a instrumentelor de gestionare a serviciilor TI este considerată drept suport consultativ.

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

La stabilirea priorității în soluționarea unui incident și a unei solicitări de suport consultativ se va ține cont de regulile stabilite în acest capitol.

Orice solicitare de suport tehnic este privită sub trei aspecte: tipul solicitării de suport tehnic (incident sau suport consultativ), nivelul impactului și gradul de urgență. Nivelul impactului solicitării de suport tehnic caracterizează consecințele produse asupra disponibilității și performanței Serviciilor. Gradul de urgență al solicitării de suport tehnic indică operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul lui asupra **Beneficiarului**.

Prioritatea de escaladare și soluționare a unei solicitări de suport tehnic va fi în funcție de tipul, impactul și urgența acesteia. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unei solicitări de suport tehnic este prezentat în *tabelele 2-4*.

Tabelul 2. Stabilirea priorității de soluționare a SST

Gradul de urgență al SST	Nivelul impactului SST		
	Înalt	Mediu	Jos
Înalt	Critic	Înalt	Mediu
Mediu	Înalt	Mediu	Jos
Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul 3. Evaluarea urgenței incidentului

Gradul de urgență	Descrierea gradului de urgență a solicitării de suport consultativ	Descrierea gradului de urgență a incidentului
Înalt	<ul style="list-style-type: none">- există activități și operațiuni absolut necesare pentru interesele Beneficiarului care trebuie efectuate primordial;- reacția imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.	<ul style="list-style-type: none">- consecințele provocate de incident cresc extrem de rapid;- indisponibilitatea totală a produsului informațional, cauzată de serviciile TI.
Mediu	<ul style="list-style-type: none">- există activități și operațiuni importante pentru interesele Beneficiarului care trebuie să fie efectuate într-un timp util;- reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.	<ul style="list-style-type: none">- consecințele provocate de incident cresc considerabil în timp;- indisponibilitatea parțială a produsului informațional, cauzată de serviciile TI;- indisponibilitatea totală a componentelor de gestionare a serviciilor TI.

Jos	<ul style="list-style-type: none"> - nu există activități și operațiuni afectate care trebuie efectuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative. 	<ul style="list-style-type: none"> - consecințele provocate de incident cresc relativ încet în timp; - sunt afectați indicatorii de performanță a serviciilor TI; - indisponibilitatea parțială a componentelor de gestionare a serviciilor TI.
-----	---	--

Tabelul 4. Evaluarea impactului SST

Nivelul impactului	Descrierea nivelului impactului solicitării de suport consultativ	Descrierea nivelului impactului incidentului
Înalt	<ul style="list-style-type: none"> - există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar; - există consecințe majore pentru activitatea Beneficiarului. 	<ul style="list-style-type: none"> - activitățile-cheie ale Beneficiarului sînt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatorii externi, reputația și imaginea Beneficiarului; - s-au produs pierderi semnificative de informație foarte importantă din sistemele Beneficiarului.
Mediu	<ul style="list-style-type: none"> - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar; - există consecințe semnificative pentru activitatea Beneficiarului. 	<ul style="list-style-type: none"> - activitățile importante ale Beneficiarului sînt întrerupte sau activitățile-cheie sînt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat o parte din utilizatorii interni și un număr ne semnificativ de utilizatori externi; - s-au produs pierderi ne semnificative de informație din sistemele Beneficiarului.
Jos	<ul style="list-style-type: none"> - există consecințe ne semnificative pentru activitatea Beneficiarului. 	<ul style="list-style-type: none"> - activitățile interne ne semnificative ale Beneficiarului sînt întrerupte sau activitățile importante se desfășoară cu dificultate; - incidentul a afectat doar o parte din utilizatorii interni ai Beneficiarului.

7.2. Raportarea și soluționarea SST

Orice SST aferentă Serviciilor este raportată de **Beneficiar** către SSC.

Prestatorul va reacționa la SST raportate de **Beneficiar** în corespundere cu regulile prezentate în *tabelul5*. Regulile se aplică pentru perioada garantată. În afara perioadei garantate, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul „cel mai bun efort”, dar nu va depăși termenul de 8 ore pentru incidente cu prioritatea critică și înaltă.

Tabelul 5. Soluționarea SST în funcție de prioritatea lor

Prioritatea SST	Suport consultativ		Incident		Modalitate de solicitare către SSC
	Timpul de reacție a Prestatorului	Timpul de soluționare	Timpul de reacție a Prestatorului	Timpul de soluționare	
Critică	1 oră	4 ore	15 min	2 ore	- Telefonic; - Service desk; - E-mail.
Înaltă	2 ore	8 ore	30 min	4 ore	- Service desk; - E-mail.
Medie	4 ore	16 ore	2 ore	8 ore	- Service desk; - E-mail.
Joasă	8 ore	36 ore	4 ore	16 ore	- Service desk; - E-mail.
Neglijabilă	16 ore	48 ore	8 ore	24 ore	- Service desk; - E-mail.

La raportarea unei SST, **Beneficiarul** evaluează nivelul impactului SST și gradul de urgență în soluționarea acesteia, aplicând regulile din tabelurile 3 și 4. Reieșind din valorile respective, este determinată prioritatea de soluționare a SST, conform regulilor expuse în *tabelul 5*.

SSC al **Prestatorului** poate contacta persoana care a raportat SST, pentru a preciza informația transmisă de **Beneficiar**. **Prestatorul** poate revizui nivelul impactului SST și gradul de urgență în soluționarea ei.

Persoanele responsabile ale **Prestatorului** pot solicita implicarea în gestiunea SST a persoanelor responsabile ale **Beneficiarului**. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului SST și soluționării cât mai operative a acesteia.

Un incident se consideră soluționat atunci când Serviciile pentru **Beneficiar** sunt restabilite, la nivelul prevăzut în prezentele Reguli. O solicitare consultativă se consideră soluționată, atunci când aceasta este executată în conformitate cu cerințele descrise. În cazul în care **Beneficiarul** nu este mulțumit de calitatea soluționării SST, poate solicita intervenția repetată a SSC. În caz contrar, SST se consideră rezolvată.

Toate SST raportate de **Beneficiar** sunt înregistrate de SSC. **Prestatorul** va utiliza informația privind SST în scopul îmbunătățirii calității Serviciilor TI.

SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Prestator

Beneficiar

Director

Director interimar

Serghei POPOVICI/ _____

Stela PÎNZARU / _____

L.Ș.

L.Ș.

Volumul și regulile specifice de utilizare, aferente serviciului TI (IaaS)

1. Informație generală

Nr	Informații cu privire la resursa informațională	Descriere
1.	Denumirea Resursei Informaționale	Aplicație „Determinarea dizabilității și a capacității de muncă”
2.	Regimul juridic privind RI (Lege, HG, etc.)	Posesor al resursei informaționale este CNDDCM; Aplicația este în proces de elaborare și implementare.
3.	Tipul Resursei Informaționale	Departamentală
4.	Destinația Resursei Informaționale	Modernizarea serviciilor în determinarea dizabilității și a capacității de muncă.
5.	Utilizatorii Resursei Informaționale (Tip,număr)	1. Externi populația RM 2. Interni Angajați ai MSMPS și CNDDCM 3. Alții 20
6.	Numele de domeniu/domenii utilizate (DNS, name)	

2. Volumul resurselor TI

Nr	Parametru	Valoare
1.	Instrument de autoservire	https://cloud.gov.md
2.	Numărul de procesoare virtuale (vCPU)	16 vCPU (40 GHz)
3.	Memorie Operativă (GB)	16 GB
4.	Spațiu de stocare (GB) de tip:	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicație 100 GB • Baza de Date 150 GB • Fișiere 150 GB
5.	Spațiu offline (GB)	N/A
6.	Resurse IP adrese RTAAP	172.20.182.40
7.	Resurse IP adrese Publice	185.108.182.40
8.	Resurse IP adrese Locale (interne)	10.105.16.0/21
9.	Informație Suplimentară	bg-DDCM

3. Dinamica utilizării resurselor

Parametri	6 luni	12 luni	18 luni
Processor	40 GHz	40 GHz	40 GHz
Memorie Operativă (GB)	24 GB	32 GB	32 GB
Spațiu de stocare (GB)	500 GB	600 GB	600 GB

4. Persoane de contact

Nr	Nume Prenume	Funcție	Adresa e-mail	Număr de telefon
1.	Emilia Berejnaia	Șef serviciu tehnologii informaționale și monitorizare	admin@cnddcm.msmps.gov.md	079147766

5. Reguli de utilizare a serviciului

1) Prezentele reguli, sunt elaborate suplimentar la cerințele prevăzute în Arhitectura de securitate a platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud) aprobată prin Ordinul secretarului general al Guvernului nr.380-A /2014 privind aprobarea Arhitecturii de securitate a platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 358-363, art.1053), aprobat în temeiul pct.9 sbp. 2) lit. c) din Hotărârea Guvernului nr. 128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud).

2) **Prestatorul** este responsabil pentru asigurarea aplicării regulilor de filtrare a traficului, intrare și ieșire, în/din rețeaua globală Internet.

3) În scopul bunei funcționări a serviciilor prestate, **Prestatorul** asigură într-un regim centralizat următoarele servicii:

- a) Serviciul DNS;
- b) Serviciul de gestionare a actualizărilor aferente sistemelor de operare Windows;
- c) Serviciul de licențiere a sistemelor de operare Windows Server;

4) **Beneficiarul** va utiliza Instrumentul de autoservire, *dacă acesta este aplicabil*, în scopul gestionării complete a infrastructurii virtuale, și va asigura:

- a) Gestionarea mașinilor virtuale (creare / ștergere / modificare);
- b) Gestionarea regulilor de firewall;
- c) Gestionarea regulilor de NAT;
- d) Gestionarea politicilor de backup;

- e) Gestionarea utilizatorilor și a drepturilor de acces;
- f) Gestionarea serviciilor adiționale.

5) **Beneficiarul** va asigura efectuarea copiilor de rezervă aferente resurselor informaționale proprii, utilizând mecanisme puse la dispoziție de către **Prestator** și/sau mecanisme proprii.

6) În scopul publicării resurselor informaționale în rețeaua globală internet, **Beneficiarul** va utiliza doar următoarele protocoale și porturi disponibile:

Nr	Protocol/port	Destinație/scop recomandate
1.	TCP/80, TCP/443	Destinat traficului WEB(www – http/https)
2.	TCP/8080, TCP/8443, TCP/9443	Destinat traficului WEB(www – http/https)
3.	TCP/10200-10300	Destinat componentelor de management precum si alte necesități ale Beneficiarului

SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Prestator

Beneficiar

Director

Director interimar

Serghei POPOVICI/ _____
L.Ș.

Stela PÎNZARU / _____
L.Ș.