

1

TS/136-25/113 /4/2025

CONTRACT Nr. TS/-25
pentru achiziționarea serviciilor

I. PARTEA GENERALĂ

Obiectul achiziției: **Servicii de securizare a transportului de date**

19 mai 2025

mun. Chișinău

Operator / Prestatorul de servicii	Utilizator / Autoritatea contractantă
Instituția Publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”, reprezentată prin Directorul dl Alexandru COREȚCHI , care acționează în baza Statutului, denumit în continuare Prestator, nr. de înregistrare 1003600096694, pe de o parte, și	Întreprinderea de Stat „Poșta Moldovei” reprezentată prin administratorul interimar, dna Violeta COJOCARU , care acționează în baza Ordinului nr. 14P din 06.07.2023 al Agenției Proprietății Publice, denumită în continuare Beneficiar, nr. de înregistrare 1002600023242, pe de altă parte,

ambii denumiți în continuare „Părți”, au încheiat prezentul Contract referitor la următoarele:

- a. Achiziționarea **serviciilor de securizare a transportului de date**, denumite în continuare „servicii”, ce va asigura conexiunea și transferul de date din SI „trimiteri” posesor - Î.S. Poșta Moldovei în SIA REC al STI a MAI.
- b. Următoarele documente vor fi considerate părți componente și integrale ale Contractului:
 - a) Specificația tehnică și de preț (Anexa nr. 1);
 - b) Cerințe și reguli pentru servicii de alocare a canalelor dedicate digitale de transmisiune a datelor prin intermediul canalelor Internet (Anexa nr. 2);
 - c) Schema de conectare la servicii de securizare a transportului de date (Anexă la Actul de activare a serviciilor).
- c. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.
- d. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Utilizator/Beneficiar, Operatorul/Prestatorul se obligă prin prezentul contract să presteze Utilizatorului/Beneficiarului Serviciile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.
- e. Beneficiarul se obligă prin prezentul contract să plătească Prestatorului, în calitate de contravaloare a prestării serviciilor, prețul Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

1. Obiectul contractului

- 1.1 Prestatorul își asumă obligația de a presta Serviciile conform Specificației tehnice și de preț (Anexa nr.1), care este parte integrantă a prezentului Contract.
- 1.2 Beneficiarul se obligă, la rândul său, să achite și să recepționeze Serviciile prestate de Prestator.
- 1.3 Serviciile prestate în baza contractului vor respecta cerințele indicate în Specificația tehnică și de preț.

2. Termeni și condiții de prestare

- 2.1 Prestarea serviciilor se efectuează de către Prestator pe parcursul anului 2025.
- 2.2 Alte servicii prestate în favoarea Beneficiarului vor fi reglementate prin Acorduri adiționale la contract semnate de ambele părți.
- 2.3 Documentația trimestrială de însoțire a Serviciilor include:
- a) *Actul de primire - predare a Serviciilor – în format electronic;*
 - b) *Factura fiscală - prin sistemul Informațional e-factura.*
- 2.4 Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.3 se vor prezenta Beneficiarului cel târziu la momentul prestării serviciilor. Prestarea serviciilor se consideră încheiată în momentul în care sunt prezentate documentele de mai sus.

3. Prețul și condiții de plată

- 3.1 Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat în Specificația tehnică și de preț a prezentului Contract (Anexa nr. 1).
- 3.2 Prețul total al prezentului Contract nu va depăși 7 200, 00 (șapte mii două sute, 00) lei, fără TVA.
- 3.3 Prețul lunar al serviciilor prestate constituie: 600,00 (șase sute, 00) lei, fără TVA conform Anexei nr. 1 la prezentul contract.
- 3.4 Beneficiarul va achita integral prețul serviciilor prestate în termen de 10 zile calendaristice după semnarea Actului de predare-primire a serviciilor prestate și a facturii fiscale.
- 3.5 Plățile se vor efectua prin transfer bancar la contul de decontare al Prestatorului indicat în prezentul Contract.

4. Condiții de predare-primire

- 4.1 Serviciile se consideră predate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă:
- a) cantitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Actul de primire predare a serviciilor conform punctului 2.3 al prezentului Contract;
 - b) calitatea Serviciilor corespunde informației indicate în Specificația tehnică și de preț (Anexa nr.1);
- 4.2 Prestatorul este obligat să emită în adresa Beneficiarului un exemplar al facturii fiscale prin intermediul sistemului Informațional e-factura odată cu prestarea Serviciilor, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Prestator a prezentei clauze, Beneficiarul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 9.2.
- 4.3 Beneficiarul se obligă să semneze trimestrial în format electronic, Actul de predare-primire și factura fiscală a serviciilor prestate, în termen de cel mult 10 zile din momentul recepționării acestora. Dacă Actele de predare-primire a serviciilor nu sunt semnate în termenul stabilit, acestea se consideră acceptate în mod tacit.

5. Obligațiile părților

- 5.1 În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:
- a) Să presteze Serviciile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;

b) Să anunțe Beneficiarul după semnarea prezentului Contract, prin telefon/fax sau mijloace electronice, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;

c) Să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract.

5.2 În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

a) Să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Serviciilor prestate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;

b) Să asigure achitarea Serviciilor prestate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract;

c) Să facă cunoștință cu conținutul Contractului, Condițiile și Tarifele oferite de Prestator, până la momentul încheierii Contractului.

6. Circumstanțe care justifică neexecutarea obligațiilor contractuale

6.1 Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor conform prezentului Contract, dacă aceasta este cauzată de producerea unor cazuri de circumstanțe care justifică neexecutarea contractului (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).

6.2 Partea care invocă clauza circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului este obligată să informeze imediat (dar nu mai târziu de 10 zile) cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului.

6.3 Survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului, momentul declanșării și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate printr-un aviz de atestare, eliberat în mod corespunzător de către organul competent din țara Părții care invocă asemenea circumstanțe.

6.4 În cazul în care în circumstanțele care justifică neexecutarea contractului, acesta se modifică prin acordul adițional, inclusiv modificarea termenilor de executare, în cazul unei executări ulterioare a contractului. Când se execută pct. 6.1 și pct. 6.3, părțile modifică contractul prin acord adițional, privind neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor, inclusiv modificarea termenilor în cazul suspendării și executării ulterioare a contractului.

7. Rezoluțiunea

7.1 Rezoluțiunea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.

7.2 Contractul poate fi rezolvit în mod unilateral de către:

a) Utilizator/Beneficiar în caz de refuz al Operatorului/Prestatorului de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract;

b) Beneficiar în caz de nerespectare de către Prestator a termenelor de prestare stabilite;

c) Prestator în caz de nerespectare de către Beneficiar a termenelor de plată a Serviciilor;

d) Prestator sau Beneficiar în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

7.3 Partea inițiatore a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice în termen de 20 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

7.4 Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 20 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițitoare va iniția rezoluțiunea.

8. Reclamații

8.1 Reclamațiile privind cantitatea Serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Prestatorului.

8.2 Pretențiile privind calitatea serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului în termen de 10 zile de la depistarea deficiențelor de calitate și trebuie confirmate printr-un certificat eliberat de o organizație independentă neutră și autorizată în acest sens.

8.3 Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 10 zile de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.

8.4 Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea Serviciilor în limitele stabilite, inclusiv pentru viciile ascunse.

8.5 În cazul devierii de la calitatea confirmată prin certificatul de calitate întocmit de organizația independentă neutră sau autorizată în acest sens, cheltuielile pentru staționare sau întârziere sunt suportate de partea vinovată.

9. Sancțiuni

9.1 Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă plata despăgubirii în valoare de 0,1 % din suma Serviciilor neprestate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 2,00 % din suma totală a prezentului Contract. În cazul în care întârzierea depășește 20 zile, Prestatorul prezintă Beneficiarului o explicație în formă scrisă.

9.2 Pentru achitarea cu întârziere, Beneficiarul poartă plata despăgubirii în valoare de 0,1 % din suma Serviciilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 2,00 % din suma totală a prezentului contract.

9.3 Prima zi lucrătoare ulterioară datei ce constituie termenul limită de prestare, precum și termenul limită de achitare se consideră zi lucrătoare de întârziere.

9.4 Suma penalității calculate Prestatorului conform prezentului Contract poate fi dedusă (reținută) de către Beneficiar din suma plății pentru Serviciile prestate.

10. Dispoziții finale

10.1 Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform legislației Republicii Moldova.

10.2 Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin acord adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sunt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

10.3 Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul în scris al celeilalte părți.

10.4 Prezentul Contract în cazul în care este semnat electronic, de către ambele părți, acesta este remis în mod automat prin mijloacele electronice, dar în cazul când contractul este semnat olografic se întocmește în două exemplare în limba română, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.

10.5 Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare la data înregistrării la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor, în cazul în care sursele financiare se alocă din bugetul de stat/bugetul local, sau la data semnării sau la o altă dată ulterioară indicată în acest contract în cazul în care gestionarea surselor financiare nu se efectuează prin intermediul sistemului trezorerial.

10.6 Prezentul contract este valabil până la **31 decembrie 2025**.

10.7 Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al părților și se consideră semnat la data aplicării ultimei semnături de către una din părți.

10.8 Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

II. CONDIȚII SPECIALE

11. Obligațiile, drepturile și responsabilitățile părților

11.1 Părțile poartă răspundere pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor prevăzute în prezentul Contract, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

11.2 Odată cu semnarea Actului de activare a serviciilor, reprezentanții responsabili ai părților semnează și Schema de conectare la serviciile de securizare a transportului de date. În cazul în care, în perioada de valabilitate a contractului se modifică careva date asupra cărora s-a convenit în Schema de conectare la serviciile de securizare a transportului de date, iar modificările respective sunt acceptate de către părți, reprezentanții responsabili ai părților semnează o nouă Schemă de conectare la serviciile de securizare a transportului de date care va intra în vigoare din data semnării. Noua Schemă de conectare la serviciile de securizare a transportului de date o va substitui pe precedentă, în continuare serviciile prestându-se în conformitate cu aceasta.

11.3 În baza prezentului Contract, Prestatorul se obligă:

- a) Să asigure funcționalitatea, continuitatea, disponibilitatea serviciului prestat;
- b) Să înlăture în termeni proximi posibili, incidentele aferente serviciilor prestate din momentul înștiințării de către Beneficiar a Prestatorului despre existența defecțiunilor, dacă prezența defecțiunii se confirmă de serviciul tehnic al Prestatorului.

11.4 În baza prezentului Contract, Beneficiarul se obligă:

- a) Să asigure punctele de conectare, cu serviciile de acces la rețeaua Internet cu viteza minimă de 100 Mbps;
- b) Să organizeze recepția volumului lucrărilor executate de către Prestator constatate în Actul de activare, în termen de 2 (două) zile calendaristice;
- c) Să solicite Prestatorului prin scrisoare oficială crearea, menținerea și întreținerea legăturilor telecomunicaționale;
- d) Să desemneze o persoană responsabilă de serviciul menționat și să informeze Prestatorul în cazul schimbării acesteia.

11.5 În baza prezentului Contract, Prestatorul are dreptul:

a) Să suspende prestarea serviciilor, în legătură cu neachitarea serviciilor prestate, pentru două semestre, cu notificarea prealabilă a Beneficiarului prin mijloace electronice.

b) Să suspende temporar prestarea serviciilor, în legătură cu executarea lucrărilor de mentenanță, cu notificarea prealabilă a Beneficiarului în acest sens, cu 2 zile lucrătoare înainte de începerea acestor lucrări, indicând termenele de finalizare;

c) Să solicite Beneficiarului, achitarea prețului serviciilor prestate în cuantumul și termenele stabilite în prezentul Contract;

d) Să întreprindă măsuri urgente pentru prevenirea incidentelor de securitate, inclusiv de suspendare a accesului în cazuri critice.

11.6 În baza prezentului Contract, Beneficiarul are dreptul:

a) Să primească, în termen și conform condițiilor menționate, serviciile stipulate în specificația tehnică și de preț la prezentul Contract;

b) De a semna eventualele nereguli sau erori care împiedică buna funcționare a serviciului, la adresa electronică: suport@stisc.gov.md sau la nr. de tel. (022) 820 911.

DATELE JURIDICE, POȘTALE ȘI DE PLĂȚI ALE PĂRȚILOR

Prestatorul	Beneficiarul
IP „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică” MD 2012, mun. Chișinău Piața Marii Adunări Naționale, 1 Cod fiscal: 1003600096694 IBAN: MD21TRPCCC518430A01371AA Ministerul Finanțelor – Trezoreria de Stat MF-TR Chișinău bugetul de stat BIC: TREZMD2X telefon: (022) 820-900 email: stisc@stisc.gov.md	Întreprinderea de Stat „Poșta Moldovei” MD-2012, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 134, Cod fiscal: 1002600023242 BIC: MOLDMD2X IBAN: MD36ML000000000225183434 cod TVA 0200523 BC “Moldindconbank” S.A. Sucursala Ștefan cel Mare Tel: (022) 251-233 Email: cancelaria@posta.md

SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Prestatorul:

IP „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”

Beneficiarul:

Întreprinderea de Stat „Poșta Moldovei”



[Handwritten signature of Alexandru GOREȚCHI]

**Administrator interimar
Violeta COJOCARU**

[Handwritten signature of Violeta COJOCARU]
19.05.2025
[Red circular official stamp of the Republic of Moldova, Întreprinderea de Stat Poșta Moldovei. The stamp includes the text 'REPUBLICA MOLDOVA, ÎNTEPRINDEREA DE STAT POȘTA MOLDOVEI' and a central emblem. Below the emblem, the name 'Administrator interimar Violeta COJOCARU' is printed, along with the date '19.05.2025' and the cod fiscal '1002600023242'.

IS. «Poșta Moldovei»	Numele, Prenumele	Semnătura	Data coordonării
Secția Managementul Contractelor	A. Jorjan	[Signature]	
Direcția Economie și Planificare	V. Dăbăla	[Signature]	
Direcția Contabilitate	A. Găutu	[Signature]	
Direcția Juridică			
Specialista	MIC N. Borozan	[Signature]	
V. Trede	hleb	[Signature]	

[M. Găutu] [Signature]

Anexa nr. 1
la contractul nr. (TS/-25) 136-25
din 19 05 2025 11/3/4/2025

SPECIFICAȚIA
tehnică și de preț a Serviciilor

Nr. d/o	Denumirea serviciilor	Conexiune (unit)	Preț unitar lunar (MDL fără TVA)	Termen de prestare (luni)	Preț total (MDL fără TVA)
1	2	3	4	5	6=4*5
1.	Servicii de securizare a transportului de date	1	600,00	12	7 200,00
Total mii lei, fără TVA:					7 200,00

Prestatorul:

Director
Alexandru CORETCHI



Beneficiarul:

Administrator interimar
Violeta COJOCARU /



Cerințe și reguli pentru servicii de alocare a canalelor dedicate digitale de transmisiune a datelor prin intermediul canalelor Internet

Scopul prezentei Anexe este de a stabili regulile și procesele de interacțiune între Prestator și Beneficiar în vederea prestării și utilizării Serviciilor de alocare a canalelor dedicate digitale de transmisiune a datelor prin intermediul canalelor Internet, nivelul agreat de Servicii, precum și responsabilitățile individuale ale Prestatorului și Beneficiarului în cadrul acestor procese, numite în continuare Servicii.

I. Nivelul Serviciilor

Prestatorul va asigura prestarea serviciilor în condițiile prevăzute de prezentul Contract cu un nivel minim garantat a următorilor parametri:

Perioada garantată pentru disponibilitatea serviciului este: în zilele lucrătoare, în intervalul de timp 08:00 – 17:00. Nivelul garantat de disponibilitate al serviciului, în perioada garantată pentru disponibilitate, este de 99,9% mediu anual.

Serviciul se consideră disponibil dacă, în perioada garantată de disponibilitate, canal de transport de date funcționează stabil. În cazul în care serviciul de conexiuni securizate devine indisponibil în perioada garantată, Prestatorul va restabili serviciul într-un interval de timp ce nu va depăși parametrul RTO (Obiectivul Timpului de Recuperare-Tabelul 4) stabilit. În afara perioadei garantate, Prestatorul va restabili serviciul conform principiului "cel mai bun efort".

II. Organizarea procesului de prestare a serviciilor

Drepturile și obligațiunile Prestatorului:

- Prestatorul asigură prestare serviciilor în limita parametrilor nivelului serviciilor;
- Prestatorul este în drept să suspende accesul Beneficiarului la serviciile prestate (să suspende executarea contractului de prestare a serviciilor), cu notificarea în prealabil, a Beneficiarului, până la lichidarea abaterilor, cu recuperarea de către Beneficiar a prejudiciilor cauzate, în cazuri de încălcare a regulilor de exploatare a conexiunii securizate, sau încălcarea termenilor de achitare a serviciilor;
- Prestatorul poartă răspundere pentru calitatea serviciilor în limitele stabilite.

Drepturile și obligațiunile Beneficiarului:

În cadrul folosirii Serviciilor Beneficiarul își asumă obligațiile:

- De a nu expedia prin Rețea informație, expedierea căreia contravine legislației Republicii Moldova, legislației regionale sau locale, precum și legislației internaționale;
- De a nu folosi pentru primirea serviciilor echipament sau soft care nu este certificat în Republica Moldova în mod convenit și/sau care nu are licență corespunzătoare;
- De a nu folosi Rețeaua pentru răspândirea informației nesolicitate și inutile pentru destinatar;
- De a nu folosi datele de identificare (nume, adrese, nr. de telefoane, etc.) ale persoanei a treia, în afara cazurilor când Beneficiarul a fost delegat de această persoană pentru folosirea acestora. Totodată, Beneficiarul trebuie să întreprindă măsuri pentru prevenirea utilizării resurselor Rețelei din numele său de către persoana a treia (de a asigura securitatea parolilor și altor coduri de acces autorizat);

- De a nu falsifica adresa sa IP, adresele, precum și altă informație de serviciu în cadrul transmiterii datelor în Rețea;
- De a nu întreprinde acțiuni cu scopul modificării setărilor echipamentului sau softului Prestatorului sau alte acțiuni, care pot aduce la funcționarea încorectă a acestora;
- De a nu întreprinde tentative de acces ilegal la resursele Rețelei, efectuarea sau participarea la atac și efracție la server, cu excepția cazurilor, când atacul la resursele rețelei se întreprinde cu permisiunea evidentă a proprietarului sau administratorului Rețelei;
- De a întreprinde măsurile corespunzătoare pentru setarea resurselor sale, astfel încât să împiedice persoana terță să utilizeze cu rele intenții aceste resurse, și care să permită reacționarea operativă în cazul depistării unor astfel de utilizări;
- De a asigura conexiune în rețeaua MD-IX la o viteză minimă de 50 Mbps cu o reținere maximă de 10 ms și cu un jitter maxim de 3 ms;
- De a asigura sediul beneficiarului cu echipamentul telecomunicațional necesar pentru stabilirea canalului securizat conform parametrilor înaintați de prestator.

III. Interacțiunea cu Beneficiarul

Interacțiunea dintre Prestator și Beneficiar se va efectua prin intermediul Centrului de Deservire unic al Prestatorului.

Solicitările de dezvoltare a serviciilor vor fi acceptate doar dacă va fi formulată /confirmată de una din Persoanele responsabile desemnate de Beneficiar.

Beneficiarul va desemna una sau mai multe persoane responsabile de interacțiunea cu Prestatorul, inclusiv de semnarea Actului de activare a serviciilor și Schema de conectare la serviciile de securizare a transportului de date. Beneficiarul va informa Prestatorul despre persoanele responsabile desemnate.

IV. Serviciul Suport Clienți al Prestatorului

Suportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către Prestator prin intermediul Serviciului Suport Clienți (în continuare SSC).

SSC va fi capabil să presteze servicii de mentenanță conform bunelor practici pentru domeniile de:

- Management al incidentelor;
- Management al problemelor;
- Management al modificărilor;

Beneficiarul va contacta SSC în următoarele scopuri:

- pentru raportarea unui incident sau a unei probleme legate de utilizarea Serviciului;
- pentru a solicita informație și consultanță în vederea utilizării Serviciilor.
- pentru a solicita realizarea anumitor activități și acțiuni ce sunt în responsabilitatea Prestatorului;
- pentru a solicita analiza unei solicitări de dezvoltare.

Prestatorul oferă Beneficiarului posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități:

- expedierea unui e-mail la adresa SSC suport@stisc.gov.md cu indicarea titlului "Transport de date - numărul_contractului";
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon al SSC – (022) 820 - 911;

Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate de SSC într-un sistem Service Desk operat de Prestator.

Orice incident, problemă sau necesitate apărută la utilizarea Serviciilor, Beneficiarul o va adresa inițial către SSC. În caz de necesitate, chestiunea poate fi ulterior escaladată către Managerul Suport Clienți. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Prestatorului și Beneficiarului, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.

V. Reguli privind prestarea serviciilor de suport

Serviciile de suport sunt orientate soluționării incidentelor și problemelor de utilizare a sistemului informatic. Solicitățile de consultanță sunt considerate de asemenea incidente în cazul dacă determină incapacitatea utilizatorului de a utiliza Serviciul.

VI. Clasificarea incidentelor

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

Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței Sistemul informatic. 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 urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere
Înaltă	Un incident este estimat ca având 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 (protecție) a informației.
Medie	Un incident este estimat ca având 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 având 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 având 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;
Mediu	Un incident este estimat ca având 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;
Jos	Un incident este estimat ca având 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.

VII. Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite în zilele lucrătoare în intervalul de timp 8:00-17:00.

Prestatorul va reacționa la incidentele raportate de Beneficiar, conform regulilor din tabelul de mai jos.

Tabel 4. Regulile de reacție la incident

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare / ocolire a incidentului	Timp max. pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Prestatorului – 15 min;	până la 1 oră	8 ore	Telefon E-mail
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 1 oră;	până la 3 ore	Ora 8:00, ziua lucrătoare următoare	Telefon E-mail
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 3 ore;	până la 3 ore	Finele zilei lucrătoare următoare	Telefon E-mail
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – parcursul zilei lucrătoare;	finele zilei lucrătoare următoare	Finele zilei lucrătoare următoare	Telefon E-mail
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – parcursul zilei lucrătoare;	Cel mai bun efort.	Cel mai bun efort.	E-mail

*Notă: se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocolire.

Prestatorul 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.

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

VIII. Escaladarea incidentelor

În cazul în care un incident nu poate fi soluționat în timpul agreeat, Părțile pot escala 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.

IX. 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 acestora sunt stabilite în tabelul de mai jos.

Tipul lucrărilor de mentenanță	Notificare Beneficiar	Perioadă și durată lucrări
Lucrări de mentenanță ordinare	Cu 3 zile în prealabil.	Sunt efectuate în afara perioadei de disponibilitate garantată pentru servicii. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore.
Lucrări de mentenanță majore	Cu 1 zile în prealabil.	Sunt efectuate în afara perioadei de disponibilitate garantată pentru servicii. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore.
Lucrări de mentenanță urgente	Cu o oră în prealabil.	Pot fi efectuate în orice perioadă.

X. Securitatea informației

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

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a Serviciilor prestate. Prestatorul este obligat să asigure cel puțin:

- a) Documentarea arhitecturii la nivel tehnic. Documentația va conține descris modelul de securitate implementat, componentele prezente și rolul fiecărei componente din punct de vedere al securității.

b) Prestatorul este responsabil de securitatea de perimetru pentru segmentul de infrastructură gestionat. Prestatorul va asigura accesul la componentele de infrastructură din segmentul gestionat doar a persoanelor autorizate.

c) Accesul la componentele de infrastructură deservite de Prestator aflate în segmentul Beneficiarului se va realiza doar cu acordul și asistat de persoanele autorizate din partea acestuia.

Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator.

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 necesar a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

Prestatorul

Beneficiarul

Director

Alexandru CORETCHU



Administrator interimar

Violeta COJOCARU

