

Cerințe față de oferta tehnică (CS4.3)

”Menținerea de tip SLA a infrastructurii SAPI”

1. Prezentare Generală

Aceste cerințe reprezintă Nivelul de realizare a Serviciilor (SLA) ce va fi agreat între Prestator și Beneficiar în vederea asigurării prestării serviciilor de mentenanță și suport tehnic pentru infrastructura Sistemului de Plați Interbancare (pSAPI).

Acest SLA prezintă parametrii tuturor serviciilor prestate de Prestator către Beneficiar, în termenii înțeleși de către părțile terțe.

Scopul acestui SLA-ului este de a stabili condițiile și angajamentele necesare în prestarea serviciilor de mentenanță pentru infrastructura SAPI (pSAPI) ale Prestatorului către Beneficiar.

Obiectivul general este de a asigura funcționarea infrastructurii SAPI (pSAPI), bazată pe componente hardware și software enumerate în continuare, instalate și configurate în centrele de date ale Băncii Naționale a Moldovei, în parametrii de funcționare stabiliți în SLA.

2. Obligațiunile Prestatorului

Prestatorul este obligat să asigure servicii de întreținere și repunerea în funcțiune a componentelor soluției la nivelul întregii soluții, respectând termenii de intervenție și de rezolvare a incidentelor precizați în continuare:

- Va presta servicii de mentenanță și suport tehnic în vederea disponibilității și funcționării în parametri normali a serviciilor susținute de către sistemul informatic integrat;
- Va asista Beneficiarul la activitățile de proiectare, configurare, instalare, punere în funcțiune și optimizare a configurațiilor și elementelor de infrastructură a pSAPI;
- Va asista Beneficiarul cu informații tehnice, proceduri, planuri de implementare, specificații tehnice, bune practici, analize tehnice;
- Va elabora recomandările privind procedurile de copiere (backup) și restabilire a datelor, fișierelor și programelor ce sunt parte componentă a sistemelor menținute;
- Va furniza Beneficiarului lunar un raport care va conține un set de informații cu privire la starea generală a componentelor soluției de virtualizare și a bazei de date, obținute cu ajutorul instrumentelor de monitorizare și management instalate.

Prestatorul trebuie să asigure:

- înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile solicitate;
- urmărirea stării în care se află un apel de service și consultarea istoricului unui apel;
- o bună comunicare între membrii echipelor Prestatorului și echipa Beneficiarului;
- acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației;
- rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timpi de remediere etc.).

Ofertantul va prezenta descrierea detaliată despre modul de organizare și acordare a serviciilor, precum și gestionarea rapoartelor lunare.

3. Obligațiile Beneficiarului

Întru executarea serviciilor, corespunzător Beneficiarul este obligat să respecte condițiile de exploatare prevăzute în instrucțiunile tehnice pentru echipamente, produsele software,

precum și în ghidul operațional. Înaintea depunerii unei cereri de prestare a serviciilor către Prestator, Beneficiarul trebuie să execute toate acțiunile operaționale necesare prevăzute pentru pSAPI în ghidul operațional. Dacă aceste acțiuni nu vor soluționa problema, Beneficiarul înștiințează imediat despre existența incidentului. Beneficiarul asigură, nu mai rar de o dată în 24 de ore și înainte de efectuare a lucrărilor de mentenanță, efectuarea copiilor (arhivă) de rezervă a tuturor datelor (informației) și sistemelor conform recomandărilor primite de la Prestator. Prestatorul este în drept să verifice integritatea copiilor (arhivă) de rezervă.

Beneficiarul trebuie să ofere personalului Prestatorului următoarele:

- acces necesar și securizat la pSAPI;
- loc de muncă dotat corespunzător la sediul Beneficiarului necesar pentru deservirea tehnică a Produselor Program;
- prezența specialistului Beneficiarului în scopul asistării la efectuarea lucrărilor „on-site” sau la distanță;
- asigurarea Prestatorului cu toată informația necesară despre echipamente, configurații și incidente așa precum log-file, setările precedente și altele;
- asigurarea accesului la mediu de testare a pSAPI de către Prestator.

4. Lista serviciilor de mentinere garantate.

Prestatorul trebuie să ofere Beneficiarului serviciile jos enumerate, ce țin de platforma informațional tehnologică pentru Sistemul automatizat de plăți interbancare (pSAPI), menționate în continuare. În acest sens serviciile au fost categorizate în funcție de gradul de disponibilitate, de tip pro-active și reactive.

4.1. Servicii pro-active:

4.1.1. *Lucrările de profilaxi:* Executarea lunară a lucrărilor de profilaxie include analiza jurnalelor de evenimente a produselor software.

4.1.2. *Actualizarea documentelor de utilizare a sistemului:* Prestator este responsabil de actualizarea documentelor privind utilizarea echipamentului și produsului software în urma modificării.

4.1.3. *Management actualizărilor sistemelor de operare și a soft-urilor de sistem ale pSAPI:*

- Verificare dacă nivelurile de sisteme de operare și ale soft-urilor de sistem înregistrate pe componentele pSAPI sunt actualizate, luând în considerare orice dependență de aplicațiile software și de nivelurile de driver-e existente.
- Oferire a unui plan de suport care va cuprinde informația detaliată despre stadiul privind actualitatea nivelurilor de sisteme de operare și ale soft-urilor de sistem, incluzând recomandări de îmbunătățire și niveluri recomandate de îmbunătățire, dacă este necesar. În cazul în care recomandările de îmbunătățire necesită îmbunătățiri ale driverelor, atunci recomandările care rezultă din actualizările driverelor vor fi de asemenea furnizate Beneficiarului. Prestatorul asistă la instalarea și testarea actualizărilor drive-urilor, produselor software pentru pSAPI disponibile Beneficiarului.

4.1.4. *Serviciul de înștiințare prealabilă:* înștiințarea periodică, parvenită de la Prestator, care conține informații despre problemele și defecțiunile apărute precum și metodele de prevenire sau corectare a acestora.

4.2. Servicii Reactive

4.2.1. *Consultanța la telefon:* Asistența consultativă în rezolvarea problemelor, legate de produsele software.

4.2.2. *Suportul tehnic asigurat atât de la distanță cât și „on-site”.* Suportul tehnic poate fi asigurat de către Prestator atât de la distanță cât și la locație.

Suportul tehnic include:

- Diagnosticarea problemei
- Soluționarea problemei tehnice apărute în momentul exploatarei
- Setarea noului funcțional ce ține de funcționarea pSAPI în întregime
- Consultație privind administrarea și exploatarea sistemului și a componentelor separate
- Participarea Prestatorului la procesul de testare anuală și periodică a rezilienței soluției pentru stabilirea nivelului de conformitate de accesibilitate, performanță și siguranță a pSAPI la solicitarea Beneficiarului.

4.2.3 *Serviciile reactive vor fi prestate în volum de 30 om/ore pe an în regim 24x7 care vor fi incluse în prețul fix al contractului .*

4.2.4 *După consumarea orelor specificate la p. 4.2.3 Beneficiarul poate solicita adițional prestarea serviciilor reactive suplimentare care pot fi prestate în baza solicitării Beneficiarului în orele de lucru (8:00-17:00), în zilele de odihnă, de sărbătoare și în afara orelor de lucru și vor fi achitate separat în funcție de volumul și tipul de servicii prestate efectiv în baza Actului de prestare a serviciilor.*

5. Condiții de prestare a serviciilor

Asistența tehnică în caz de incident **este organizat prin serviciul Service-Desk care reprezintă** un nivel de suport tehnic central de asistență în rezolvarea problemelor, legate de infrastructura SAPI.

Beneficiarul desemnează persoane responsabile (în continuare Persoane de Contact) cu dreptul de a solicita suport tehnic de la Prestator. Fiecare Persoana de Contact trebuie să posedă cunoștințele în baza recomandărilor Prestatorului pentru monitorizarea Platformei hard/soft a Sistemului de Plați Interbancare (pSAPI). Beneficiarul este obligat să informeze Prestatorul asupra listei Persoanelor de Contact, precum și referitor la orice modificare efectuată în această listă.

Prestatorul este obligat să asigure Beneficiarului acces la aplicația specială de internet a serviciului Service-Desk prin intermediul cărora vor fi înregistrate toate incidentele și monitorizată starea de rezolvare a acestora.

Înregistrarea incidentului se efectuează de către Beneficiar sau, în caz de imposibilitate a Beneficiarului să înregistreze incidentul, cererea este trimisă la serviciu Service-Desk al Prestatorului prin e-mail sau apel telefonic, și înregistrarea cererii în aplicație va fi efectuată de către Prestator.

În afara orelor de lucru Beneficiarul va transmite cererea de suport prin apel telefonic (numărul de serviciu va fi anunțat de Prestator), dar cu confirmare obligatorie a cererii prin e-mail în ziua următoare de lucru.

În caz de clasificarea problemei drept critică Beneficiarul este obligat să apeleze în primul rând **serviciul Service-Desk** al Prestatorului la un număr de telefon oferit de Prestator.

Nivele de Prioritate ale Beneficiarului în prestarea serviciilor:

În cazul transmiterii unei cereri de suport Persoana de Contact specifică prioritatea cererii: ÎNALTĂ, MEDIE și JOASĂ.

- **ÎNALTĂ** – pSAPI nu funcționează sau este o problemă ce afectează critic business procesele Beneficiarului.
- **MEDIE** – Funcționalitatea pSAPI suferă probleme sau business procesele Beneficiarului sunt afectate de performanța scăzută a sistemului.
- **JOASĂ** – Este afectată activitatea pSAPI care poate fi amânată pe o perioadă de timp suficientă pentru rezolvarea incidentului, fără reducerea productivității.

Beneficiarul are dreptul să modifice prioritatea cererii în cazul schimbării efectului care poate produce incidentul raportat asupra procesele de business.

Nivelul Serviciilor de Suport (SLA)

Servicii	Suport		
Perioada de prestare a serviciilor	24 ore x 7 zile		
	Prioritatea incidentelor		
	Înaltă	Medie	Joasă
Timpul de reacție	15 minute în orele 7:00-23:00, 30 minute în afara orelor 7:00-23:00	60 minute	4 ore
Constatarea defecțiunii	90 minute în orele 7:00-23:00, 4 ore în afara orelor 7:00-23:00	Maxim 4 ore	1 zi lucrătoare
Timpul de restabilire a funcționalității (inclusiv soluție temporară)	4 ore după producerea incidentului în orele 7:00-23:00, 8 ore în afara orelor 7:00-23:00	2 zile lucrătoare	Maxim 30 zile calendaristice
Timpul de soluționare	Maxim 30 zile calendaristice	Maxim 90 zile calendaristice	Cel mai bun efort

Notă:

- *Serviciile reactive sunt prestate în volum de 30 om/ore pe an în regim 24x7 care vor fi incluse în prețul fix al contractului.*
- *Serviciile reactive suplimentare sunt prestate adițional în orele de lucru (8:00-17:00) și în zilele de odihnă, de sărbătoare și în afara orelor de lucru conform solicitării Beneficiarului.*
- *Timpul specificat nu include durata schimbării componentului defectat și/sau crearea de către Beneficiar sau persoanele terțe condițiilor necesare. Condițiile de înlocuire a componentelor hardware sunt stabilite în contractele corespunzătoare de garanție/suport hardware.*
- *Timpul specificat nu include durata efectuării și/sau verificării copii (arhivă) de rezervă a datelor (informației) și sistemelor conform recomandărilor primite de la Prestator.*
- *În caz de incident cu nivel de prioritate înaltă, deranjamentul se înregistrează în sistemul Help Desk și se confirmă de către Beneficiar cu un apel la Linia Fierbinte a Prestatorului.*
- *În cazul în care pentru soluționarea incidentului este nevoie de piese de schimb, versiuni noi ale software-ului, actualizări, patch-uri, termenul de restabilire și soluționare se va extinde pentru perioada necesară de a livra cele menționate mai sus.*
- *În cazul în care remedierea incidentelor de criticitate medie și joasă poate afecta funcționarea altor servicii sistemului informațional (SI) al Beneficiarului, la solicitarea acestora lucrările de remediere pot fi amânate pentru cea mai apropiată perioadă de deservire a SI, de regulă, zilele de odihnă. Acest fapt trebuie să fie documentat de reprezentanții ambelor părți, prin stabilirea unui nou termen de SLA.*

Penalități:

Prioritatea incidentului	Valoarea penalității din prețul lunar al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de restabilire a funcționalității	Valoarea penalității din prețul lunar al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de soluționare
Înaltă	10% pentru fiecare oră de întârziere	2% pentru fiecare zi de întârziere
Medie	1% pentru fiecare zi de întârziere	0.1% pentru fiecare zi de întârziere
Joasă	0.1% pentru fiecare zi de întârziere	-

Notă: Suma penalității calculate pentru o lună nu va depăși 100% din suma plății pentru serviciile prestate pentru această perioadă.

6. Managementul Incidentelor. Intervenția în caz de incident

Are ca scop diagnosticarea incidentelor Componentelor platformei care fac obiectul contractului și remedierea acestora în limitele contractului. Rezolvarea incidentelor software se face prin remedierea configurațiilor, a anomaliilor software și repunerea în funcțiune a Componentelor. Rezolvarea incidentelor de orice natură se face cu păstrarea, eventual creșterea, în nici un caz diminuarea, caracteristicilor tehnice ale Componentelor platformei și/sau a performanțelor de funcționare.

- În cazul agreării și aplicării unei soluții, în Fișa de intervenție trebuie menționat și apelul, respectiv răspunsul, la nivelul de suport al Producătorului. În funcție de răspunsul acestuia, Prestatorul va aplica soluția finală imediat ce aceasta este disponibilă, într-un interval de timp agreat cu Beneficiarul (astfel încât să se perturbe cât mai puțin activitatea curentă).
- Verificarea post-depanare software se va face prin aplicarea de la nivel central a testelor de funcționalitate, performanță și securitate specifice.
- Timpul de remediere a incidentelor reprezintă durata de timp măsurată din momentul comunicării unui incident până în momentul rezolvării acestuia.
- Remedierea incidentului implică accesul la componente infrastructurii SAPI de la distanță sau la necesitate și accesul în sediile Beneficiarului, pentru activități de remediere pe perioada timpului de remediere a incidentului.
- Incidentele vor fi raportate la serviciu Service Desk cu furnizarea următoarelor informații: persoana de contact, adresa, componenta platformei implicată, sistemul de operare, descrierea incidentului și, unde este raportat, codul de eroare determinată de acesta, proceduri de diagnosticare (dacă este cazul).

7. Schema logică a soluției

Infrastructura SAPI este bazată pe platforma de virtualizare Microsoft Hyper-V pentru virtualizarea serverelor și SGBD Oracle Real Application Cluster pentru baza de date distribuit prin ASM între două echipamente de stocare de date. Platforma de virtualizare și baze de date rulează pe servere indicate mai jos și pe sistemul de stocare a datelor Hitachi HUS 130.

Componentele hardware și software a soluției de virtualizare sunt distribuite pe două data centre la o distanță de 5 km. Disponibilitatea înaltă a soluției este asigurată prin următoarele componente: Microsoft Hyper-V Failover Cluster, Microsoft Hyper-V Replica, Microsoft System Center Operation Manager, Microsoft System Center Orchestrator, Oracle RAC și ASM.

Componenta platformei informaționale tehnologice pentru pSAPI:

Lista echipamentului

Nr.	Denumirea echipamentului	Cantitate (buc.)
Servere de aplicație de acces – Locație primară		
1	Dell Power Edge R620 Server 1U Rack Mount	2

Servere de aplicație de acces – Locație secundară		
2	Dell Power Edge R620 Server 1U Rack Mount	2
Servere de baze de date - Locație primară		
3	Dell Power Edge R620 Server 1U Rack Mount	2
Servere de baze de date - Locația secundară		
4	Dell Power Edge R720 Server 2U Rack Mount	1
Stocuri de date		
5	Hitachi HUS 130 Disk Array (locație primară)	1
6	Hitachi HUS 130 Disk Array (locație secundară)	1
Bibliotecă de benzi magnetice		
7	Dell TL4000 Tape Library	1
Server pentru backup		
8	Dell Power Edge R520 Server	1
Management server		
9	Dell Power Edge R320 Server	1
SAN Switch		
10	Brocade 320 switch w/8 active ports,FF,8 SWL 8Gb BR SFP	2

Lista soft-ului de sistem

Nr.	Denumirea soft-ului	Versiunea soft-ului
1	Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual with Oracle RAC and ASM	11.2
2	Microsoft Windows Server Standard Edition with Hyper-V	2012 R2
3	Microsoft Windows Server External Connectors	2012 R2
4	Microsoft System Center Standard Edition	2012 R2
5	Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (1-2 sockets) (Up to 1 guest) subscription	6
6	Simpana CommVault Backup & Recovery solution (per capacity license)	11
7	Oracle Linux	6
8	Hitachi HUS 130 System integration pack Hitachi Storage Adapter for Microsoft Volume ShadowCopy Service Hitachi Storage Adapter for Microsoft System Center Operations Manager Hitachi Storage SSP adapter for Microsoft SCVMM Hitachi Storage Adapter for Microsoft Windows PowerShell Hitachi Storage Adapter for Microsoft System Center Orchestrator Hitachi Storage Adapter for Microsoft Storage Management Provider	HUS 130

Lista serviciilor

Nr.	Denumirea serviciului	Descriere
1	Oracle Database RAC	Baza de date principală Oracle RAC pe platformă RHEL
2	Oracle Database ORA_DEV	Baza de date de testare Oracle RAC pe platformă RHEL
3	Oracle Database ORA_ARC	Baza de date de arhivă Oracle pe platformă RHEL
4	Voting	Serviciu Voting pe platformă Oracle Linux pentru baza de date principală Oracle Database RAC
5	Active Directory	Serviciu de director Microsoft
6	DNS	Sistem de nume de domeniu
7	KMS	Serviciu de activare a licențelor Microsoft
8	Microsoft SCO	System Center Orchestrator System Center Virtual Machine Manager
9	Microsoft SCOM	System Center Operation Manager

10	Microsoft Hyper-V	Hipervizor mașinilor virtuale
11	Microsoft Failover Cluster	Failover Cluster
12	Microsoft Hyper-V Replica	Replicarea mașinilor virtuale
13	Microsoft NLB	Network Load Balancer
14	Simpana Commvault	Sistem de backup
15	SAPI-APP	Server de aplicații al SAPI
16	SAPI-GW	Servere de acces al SAPI
17	Replici serverelor virtuale de bază	

1.2. Beneficiarul se obligă, la rândul său, să achite și să recepționeze Serviciile prestate de Prestator în conformitate cu condițiile prezentului Contract.

2. Termeni și condiții de prestare

2.1. Prestarea Serviciilor se va efectua de către Prestator pentru perioada _____, în formă de lucrări profilactice lunare, în ultimele 10 zile lucrătoare ale lunii de gestiune, în conformitate cu condițiile Anexei nr. 2 - Acord asupra nivelului de calitate și performanță de tip „Service Level Agreement”, precum și, la momentul apariției necesității.

2.2. Documentația de însoțire a Serviciilor include:

- a) *Factura fiscală;*
- b) *Actul de prestare a Serviciilor;*
- c) *Raport lunar;*

2.3. Originalele documentelor prevăzute în pct. 2.2 se vor prezenta Beneficiarului la momentul prestării Serviciilor la sediul Beneficiarului. Iar prestarea se consideră încheiată în momentul în care sunt prezentate și semnate documentele din pct. 2.2.

3. Prețul și condiții de plată .

3.1. Prețul Serviciilor prestate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat Anexa nr. 1 a prezentului Contract.

3.2. Suma totală orientativă a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie: _____ lei MDL. Costul final al Contractului va fi determinat în funcție de volumul Serviciilor recepționate de către Beneficiar, dar nu va depăși suma totală orientativă a prezentului Contract.

3.3. Achitarea plăților pentru Serviciile prestate se va efectua în lei moldovenești.

3.4. Beneficiarul achită Serviciile prestate în baza actului de prestare a Serviciilor semnat de reprezentanții ambelor Părți, a raportului lunar și a facturii fiscale emise de Prestator, în termen de 10 zile lucrătoare din momentul prezentării acestora.

3.5. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul Prestatorului indicat în prezentul Contract.

3.6. Prestatorul are obligația întocmirii corecte a facturilor fiscale, indicând toate elementele de identificare ale acestora și datele bancare corecte, inclusiv ale Beneficiarului.

3.7. Transmiterea documentelor enumerate la pct. 2.2 cu elemente greșite și/sau greșeli de calcul, identificate de Beneficiar, urmare recepționării acestora, atrage după sine obligația Prestatorului de a le anula și de a transmite documente noi.

4. Condiții de predare-primire

4.1. Serviciile se consideră prestate de către Prestator și recepționate de către Beneficiar dacă volumul Serviciilor corespunde informației indicate în documentele de însoțire conform p. 2.2. al prezentului Contract, iar calitatea Serviciilor corespunde cerințelor stipulate în Anexa nr. 2 a prezentului Contract.

4.2. Prestatorul este obligat să prezinte Beneficiarului originalele documentației specificate în pct. 2.2. al prezentului Contract 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 pct. 3.4 corespunzător numărului de zile lucrătoare de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în pct. 10.5. al prezentului Contract.

5. Standarde

5.1. Serviciile prestate în baza Contractului vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a Serviciilor.

6. Obligațiile părților

- 6.1. 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, în decurs de 10 zile lucrătoare, prin telefon/fax, email sau telegramă autorizată, despre disponibilitatea prestării Serviciilor;
 - c. să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Serviciilor de către Beneficiar, în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
 - d. să asigure integritatea și calitatea Serviciilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Beneficiar;
 - e. să aloce resursele umane și materiale necesare prestării serviciilor prevăzute în Contract;
 - f. să fie răspunzător atât de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate, cât și de calificarea personalului implicat pe toată durata Contractului;
 - g. să prezinte Beneficiarului lunar, după prestarea Serviciilor, Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a Serviciilor.
- 6.2. 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 aloce resursele umane și materiale necesare realizării în timp a Serviciilor prevăzute în prezentul Contract;
 - c. să asigure achitarea Serviciilor livrate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Forța majoră

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

7.2. Partea care invocă clauza de forță majoră este obligată să informeze imediat (dar nu mai târziu de 10 zile calendaristice) cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor de forță majoră.

7.3. Survenirea circumstanțelor de forță majoră, momentul declanșării și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate printr-un certificat, eliberat în mod corespunzător de către organul competent din țara Părții care invocă asemenea circumstanțe.

8. Rezilierea

8.1. Rezilierea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.

8.2. Contractul poate fi reziliat în mod unilateral de către:

- a. Beneficiar în caz de refuz al 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.

8.3. Partea inițiatoare a rezilierii Contractului este obligată să comunice în termen de 5 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.4. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 5 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițiatoare va iniția rezilierea.

9. Reclamații

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

9.2. Pretențiile privind calitatea Serviciilor prestate sunt înaintate Prestatorului în termen de 5 zile lucrătoare de la depistarea deficiențelor de calitate.

9.3. Prestatorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii acestora și să comunice Beneficiarului despre decizia luată.

9.4. Prestatorul este obligat, în termen de 5 zile lucrătoare, să presteze suplimentar Beneficiarului cantitatea neprestată de Servicii, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.

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

10. Sancțiuni

10.1. Forma de garanție de bună executare a Contractului agreată de Beneficiar este garanția bancară, în cuantum de 10% din valoarea Contractului. Termenul de valabilitate al garanției bancare este egală cu termenul de valabilitate a Contractului.

10.2. Pentru refuzul de a presta Serviciile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a Contractului. Imposibilitatea prestării Serviciilor în legătură cu circumstanțele ce nu depind de voința Prestatorului nu este cazul de refuz în prestarea Serviciilor.

10.3. Pentru prestarea cu întârziere a Serviciilor, Prestatorul poartă răspundere materială, în valoarea indicată în p. 8 "Penalități" din Anexa nr. 2 a prezentului Contract, dar nu mai mult de 100% din prețul lunar al Serviciilor pentru toate cazurile pentru perioada corespunzătoare a prestării Serviciilor.

10.4. Pentru daunele provocate din acțiunile exclusive ale Prestatorului ce au dus la pierderea și imposibilitatea restabilirii datelor (informației) din copiile efectuate de Beneficiar, Prestatorul poartă răspundere materială în valoare ce nu depășește 100% din prețul lunar al Serviciilor pentru fiecare caz, și este responsabil de acordarea pe cont propriu a serviciilor de restabilire a datelor din copiile efectuate de Beneficiar. Prestatorul este eliberat de răspundere pentru orice posibilă pierdere a datelor sau altor informații și/sau staționare și/sau orice fel de prejudiciul primit de către Beneficiar și/sau persoanele terțe în legătură cu exploatarea sau neexploatarea a sistemului și/sau serviciilor livrate de către Prestator, inclusiv în legătură cu neexecutarea de către Beneficiar obligațiunile sale sau în legătură cu acțiunile sau inacțiunile persoanelor terțe (inclusiv dacă persoanele terțe nu sunt identificate) sau în cazul imposibilității restabilirii datelor (informației) în legătură cu faptul că Beneficiarul nu a făcut copii (arhive) necesare a datelor (informației).

10.5. Pentru achitarea cu întârziere a Serviciilor prestate, Beneficiarul poartă răspundere materială în valoare de 0,1% din suma Serviciilor prestate achitate cu întârziere, pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală orientativă a prezentului Contract.

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

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Prestatorul are obligația să despăgubească Beneficiarul împotriva oricărui:

- a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu serviciile achiziționate, și
- b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către Beneficiar.

12. Dispoziții finale

12.1. 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.

12.2. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii Contractului, să convină asupra modificării clauzelor Contractului, prin act 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.

12.3. 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.

12.4. Prezentul Contract este întocmit în două exemplare în limba română, câte un exemplar pentru Prestator și Beneficiar.

12.5. Prezentul Contract se consideră încheiat și intră în vigoare la data semnării lui de către Părți, fiind valabil până la "___" _____ 2020.

12.6. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al Părților și se consideră semnat la data aplicării ultimei semnături de către una din Părți.

12.7. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova, la data și anul indicate mai sus.

13. Datele juridice, poștale și bancare ale Părților

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Adresa poștală:	Adresa poștală:
Telefon:	Telefon:
IBAN:	IBAN:
Banca:	Banca:
Adresa poștală a băncii:	Adresa poștală a băncii:
Cod:	Cod:
Cod fiscal:	Cod fiscal:

14. Semnăturile Părților

Prestatorul de servicii	Autoritatea contractantă
Semnătura autorizată: L.Ș.	Semnătura autorizată: L.Ș.

Anexa nr. 1

la Contractul nr. _____
din „___” _____ 2019

SPECIFICAȚIA SERVICIILOR

Nr.	Denumirea serviciilor	Cod CPV	Cant. (lună/om/oră)	Preț, inclusiv TVA, lei	Suma, inclusiv TVA, lei
1.	Servicii de menținere garantate (bazate pe acorduri asupra nivelului de calitate și performanță de tip Service Level Agreement) pentru infrastructura soluție SAPI exploatare în cadrul Băncii Naționale a Moldovei (sistem de virtualizare și management Microsoft, SGBD Oracle, soft de backup Commvault)	72267 000-4	8		
2	Servicii reactive prestate suplimentar la solicitarea Beneficiarului în orele de lucru		15		
3	Servicii reactive prestate suplimentar la solicitarea Beneficiarului în afara orelor de lucru		15		
Total					
<i>Inclusiv TVA</i>					

Prestatorul de Servicii	Autoritatea contractantă
Semnătura autorizată:	Semnătura autorizată:

L.Ş.	L.Ş.
------	------

Anexa nr. 2

la Contractul nr. _____
din „___” _____ 2019

**Acord asupra nivelului de calitate și performanță
de tip „Service Level Agreement”**

1. Prezentare Generală

Aceste cerințe reprezintă Nivelul de realizare a Serviciilor (SLA) ce va fi agreat între Prestator și Beneficiar în vederea asigurării prestării serviciilor de mentenanță și suport tehnic pentru infrastructura Sistemului de Plați Interbancare (pSAPI).

Acest SLA prezintă parametrii tuturor serviciilor prestate de Prestator către Beneficiar, în termenii înțeleși de către părțile terțe.

Scopul acestui SLA-ului este de a stabili condițiile și angajamentele necesare în prestarea serviciilor de mentenanță pentru infrastructura SAPI (pSAPI) ale Prestatorului către Beneficiar.

Obiectivul general este de a asigura funcționarea infrastructurii SAPI (pSAPI), bazată pe componente hardware și software enumerate în continuare, instalate și configurate în centrele de date ale Băncii Naționale a Moldovei, în parametrii de funcționare stabiliți în SLA.

2. Obligațiunile Prestatorului

Prestatorul este obligat să asigure servicii de întreținere și repunerea în funcțiune a componentelor soluției la nivelul întregii soluții, respectând termenii de intervenție și de rezolvare a incidentelor precizați în continuare:

- Va presta servicii de mentenanță și suport tehnic în vederea disponibilității și funcționării în parametri normali a serviciilor susținute de către sistemul informatic integrat;

- Va asista Beneficiarul la activitățile de proiectare, configurare, instalare, punere în funcțiune și optimizare a configurațiilor și elementelor de infrastructură a pSAPI;
- Va asista Beneficiarul cu informații tehnice, proceduri, planuri de implementare, specificații tehnice, bune practici, analize tehnice;
- Va elabora recomandările privind procedurile de copiere (backup) și restabilire a datelor, fișierelor și programelor ce sunt parte componentă a sistemelor menținute;
- Va furniza Beneficiarului lunar un raport care va conține un set de informații cu privire la starea generală a componentelor soluției de virtualizare și a bazei de date, obținute cu ajutorul instrumentelor de monitorizare și management instalate.

Prestatorul trebuie să asigure:

- înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile solicitate;
- urmărirea stării în care se află un apel de service și consultarea istoricului unui apel;
- o bună comunicare între membrii echipelor Prestatorului și echipa Beneficiarului;
- acces rapid la soluțiile existente, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației;
- rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.).

Ofertantul va prezenta descrierea detaliată despre modul de organizare și acordare a serviciilor, precum și gestionarea rapoartelor lunare.

3. Obligațiile Beneficiarului

Întru executarea serviciilor, corespunzător Beneficiarul este obligat să respecte condițiile de exploatare prevăzute în instrucțiunile tehnice pentru echipamente, produsele software, precum și în ghidul operațional. Înaintea depunerii unei cereri de prestare a serviciilor către Prestator, Beneficiarul trebuie să execute toate acțiunile operaționale necesare prevăzute pentru pSAPI în ghidul operațional. Dacă aceste acțiuni nu vor soluționa problema, Beneficiarul înștiințează imediat despre existența incidentului. Beneficiarul asigură, nu mai rar de o dată în 24 de ore și înainte de efectuare a lucrărilor de mentenanță, efectuarea copiilor (arhivă) de rezervă a tuturor datelor (informației) și sistemelor conform recomandărilor primite de la Prestator. Prestatorul este în drept să verifice integritatea copiilor (arhivă) de rezervă.

Beneficiarul trebuie să ofere personalului Prestatorului următoarele:

- acces necesar și securizat la pSAPI;
- loc de muncă dotat corespunzător la sediul Beneficiarului necesar pentru deservirea tehnică a Produselor Program;
- prezența specialistului Beneficiarului în scopul asistării la efectuarea lucrărilor „on-site” sau la distanță;
- asigurarea Prestatorului cu toată informația necesară despre echipamente, configurații și incidente așa precum log-file, setările precedente și altele;
- asigurarea accesului la mediu de testare a pSAPI de către Prestator.

4. Lista serviciilor de mentinere garantate.

Prestatorul trebuie să ofere Beneficiarului serviciile jos enumerate, ce țin de platforma informațional tehnologică pentru Sistemul automatizat de plăți interbancare (pSAPI), menționate în continuare. În acest sens serviciile au fost categorizate în funcție de gradul de disponibilitate, în servicii de asistență tehnică hardware și software, de tip pro-active și reactive.

4.1. Servicii pro-active:

4.1.1. *Lucrările de profilaxie. Executarea lunară a lucrărilor de profilaxie include analiza jurnalelor de evenimente a produselor software.*

4.1.2. *Actualizarea documentelor de utilizare a sistemului:* Prestator este responsabil de actualizarea documentelor privind utilizarea echipamentului și produsului software în urma modificării.

4.1.3. *Management actualizărilor sistemelor de operare și a soft-urilor de sistem ale pSAPI:*

- Verificare dacă nivelurile de sisteme de operare și ale soft-urilor de sistem înregistrate pe componentele pSAPI sunt actualizate, luând în considerare orice dependență de aplicațiile software și de nivelurile de driver-e existente.
- Oferire a unui plan de suport care va cuprinde informația detaliată despre stadiul privind actualitatea nivelurilor de sisteme de operare și ale soft-urilor de sistem , incluzând recomandări de îmbunătățire și niveluri recomandate de îmbunătățire, dacă este necesar. În cazul în care recomandările de îmbunătățire necesită îmbunătățiri ale driverelor, atunci recomandările care rezultă din actualizările driverelor vor fi de asemenea furnizate Beneficiarului. Prestatorul asistă la instalarea și testarea actualizărilor driverelor, produselor software pentru pSAPI disponibile Beneficiarului.

4.1.4. *Serviciul de înștiințare prealabilă:* înștiințarea periodică, parvenită de la Prestator, care conține informații despre problemele și defecțiunile apărute precum și metodele de prevenire sau corectare a acestora.

4.2. Servicii Reactive

4.2.1. *Consultanța la telefon:* Asistența consultativă în rezolvarea problemelor, legate de produsele software.

4.2.2. *Suportul tehnic asigurat atât de la distanță cât și „on-site”.* Suportul tehnic poate fi asigurat de către Prestator atât de la distanță cât și la locație.

Suportul tehnic include:

- Diagnosticarea problemei
- Soluționarea problemei tehnice apărute în momentul exploatării
- Setarea noului funcțional ce ține de funcționarea pSAPI în întregime
- Consultație privind administrarea și exploatarea sistemului și a componentelor separate
- Participarea Prestatorului la procesul de testare anuală și periodică a rezilienței soluției pentru stabilirea nivelului de conformitate de accesibilitate, performanță și siguranță a pSAPI la solicitarea Beneficiarului.

4.2.3 *Serviciile reactive vor fi prestate în limită de 30 om/ore pe an în regim 24x7 care vor fi incluse în prețul fix al contractului .*

4.2.4 *După consumarea orelor specificate la p. 4.2.3 Beneficiarul poate solicita adițional prestarea serviciilor reactive suplimentare care pot fi prestate în baza solicitării Beneficiarului în orele de lucru (8:00-17:00), în zilele de odihnă, de sărbătoare și în afară orelor de lucru și vor fi achitate separat în funcție de volumul și tipul de servicii prestate efectiv în baza Actului de prestare a serviciilor.*

5. Condiții de prestare a serviciilor

Asistența tehnică în caz de incident **este organizat prin serviciul Service-Desk care reprezintă un nivel de suport tehnic central de asistență în rezolvarea problemelor, legate de infrastructura SAPI.**

Beneficiarul desemnează persoane responsabile (în continuare Persoane de Contact) cu dreptul de a solicita suport tehnic de la Prestator. Fiecare Persoana de Contact trebuie să posede cunoștințele în baza recomandărilor Prestatorului pentru monitorizarea Platformei hard/soft a Sistemului de Plăți Interbancare (pSAPI). Beneficiarul este obligat să informeze Prestatorul asupra listei Persoanelor de Contact, precum și referitor la orice modificare efectuată în această listă.

Prestatorul este obligat să asigure Beneficiarului acces la aplicația specială de internet a serviciului Service-Desk prin intermediul căroră vor fi înregistrate toate incidentele și monitorizată starea de rezolvare a acestora.

Înregistrarea incidentului se efectuează de către Beneficiar sau, în caz de imposibilitate a Beneficiarului să înregistreze incidentul, cererea este trimisă la serviciu Service-Desk al Prestatorului prin e-mail sau apel telefonic, și înregistrarea cererii în aplicație va fi efectuată de către Prestator.

În afara orelor de lucru Beneficiarul va transmite cererea de suport prin apel telefonic (numărul de serviciu va fi anunțat de Prestator), dar cu confirmare obligatorie a cererii prin e-mail în ziua următoare de lucru.

În caz de clasificarea problemei drept critică Beneficiarul este obligat să apeleze în primul rând **serviciul Service-Desk** al Prestatorului la un număr de telefon oferit de Prestator.

6. Nivele de Prioritate ale Beneficiarului în prestarea serviciilor:

În cazul transmiterii unei cereri de suport Persoana de Contact specifică prioritatea cererii: ÎNALTĂ, MEDIE și JOASĂ.

- **ÎNALTĂ** – pSAPI nu funcționează sau este o problemă ce afectează critic business procesele Beneficiarului.
- **MEDIE** – Funcționalitatea pSAPI suferă probleme sau business procesele Beneficiarului sunt afectate de performanța scăzută a sistemului.
- **JOASĂ** – Este afectată activitatea pSAPI care poate fi amânată pe o perioadă de timp suficientă pentru rezolvarea incidentului, fără reducerea productivității.

Beneficiarul are dreptul să modifice prioritatea cererii în cazul schimbării efectului care poate produce incidentul raportat asupra procesele de business.

7. Nivelul Serviciilor de Suport (SLA)

Servicii	Suport		
Perioada de prestare a serviciilor	24 ore x 7 zile		
	Prioritatea incidentelor		
	Înaltă	Medie	Joasă
Timpul de reacție	15 minute în orele 7:00-23:00, 30 minute în afara orelor 7:00-23:00	60 minute	4 ore
Constatarea defecțiunii	90 minute în orele 7:00-23:00, 4 ore în afara orelor 7:00-23:00	Maxim 4 ore	1 zi lucrătoare

Timpul de restabilire a funcționalității (inclusiv soluție temporară)	4 ore după producerea incidentului în orele 7:00-23:00, 8 ore în afara orelor 7:00-23:00	2 zile lucrătoare	Maxim 30 zile calendaristice
Timpul de soluționare	Maxim 30 zile calendaristice	Maxim 90 zile calendaristice	Cel mai bun efort

Notă:

- Serviciile reactive sunt prestate în volum de 30 om/ore pe an în regim 24x7 care vor fi incluse în prețul fix al contractului.
- Serviciile reactive suplimentare sunt prestate adițional în orele de lucru (8:00-17:00) și în zilele de odihnă, de sărbătoare și în afara orelor de lucru conform solicitării Beneficiarului.
- Timpul specificat nu include durata schimbării componentului defectat și/sau crearea de către Beneficiar sau persoanele terțe condițiilor necesare. Condițiile de înlocuire a componentelor hardware sunt stabilite în contractele corespunzătoare de garanție/suport hardware.
- Timpul specificat nu include durata efectuării și/sau verificării copii (arhivă) de rezervă a datelor (informației) și sistemelor conform recomandărilor primite de la Prestator.
- În caz de incident cu nivel de prioritate înaltă, deranjamentul se înregistrează în sistemul Help Desk și se confirmă de către Beneficiar cu un apel la Linia Fierbinte a Prestatorului.
- În cazul în care pentru soluționarea incidentului este nevoie de piese de schimb, versiuni noi ale software-ului, actualizări, patch-uri, termenul de restabilire și soluționare se va extinde pentru perioada necesară de a livra cele menționate mai sus.
- În cazul în care remedierea incidentelor de criticitate medie și joasă poate afecta funcționarea altor servicii sistemului informațional (SI) al Beneficiarului, la solicitarea acestora lucrările de remediere pot fi amânate pentru cea mai apropiată perioadă de deservire a SI, de regulă, zilele de odihnă. Acest fapt trebuie să fie documentat de reprezentanții ambelor părți, prin stabilirea unui nou termen de SLA.

8. Penalități:

Prioritatea incidentului	Valoarea penalității din prețul lunar al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de restabilire a funcționalității	Valoarea penalității din prețul lunar al serviciilor prestate cu întârziere corespunzătoare timpului de soluționare
Înaltă	10% pentru fiecare oră de întârziere	2% pentru fiecare zi de întârziere
Medie	1% pentru fiecare zi de întârziere	0.1% pentru fiecare zi de întârziere
Joasă	0.1% pentru fiecare zi de întârziere	-

Notă: Suma penalității calculate pentru o lună nu va depăși 100% din suma plății pentru serviciile prestate pentru această perioadă.

9. Managementul Incidentelor. Intervenția în caz de incident

Are ca scop diagnosticarea incidentelor Componentelor platformei care fac obiectul contractului și remedierea acestora în limitele contractului. Rezolvarea incidentelor software se face prin remedierea configurațiilor, a anomaliilor software și repunerea în funcțiune a Componentelor. Rezolvarea incidentelor de orice natură se face cu păstrarea, eventual creșterea, în nici un caz diminuarea, caracteristicilor tehnice ale Componentelor platformei și/sau a performanțelor de funcționare.

- În cazul agreării și aplicării unei soluții, în Fișa de intervenție trebuie menționat și apelul, respectiv răspunsul, la nivelul de suport al Producătorului. În funcție de răspunsul acestuia, Prestatorul va aplica soluția finală imediat ce aceasta este disponibilă, într-un interval de timp agreat cu Beneficiarul (astfel încât să se perturbe cât mai puțin activitatea curentă).

- Verificarea post-depanare software se va face prin aplicarea de la nivel central a testelor de funcționalitate, performanță și securitate specifice.
- Timpul de remediere a incidentelor reprezintă durata de timp măsurată din momentul comunicării unui incident până în momentul rezolvării acestuia.
- Remedierea incidentului implică accesul la componente infrastructurii SAPI de la distanță sau la necesitate și accesul în sediile Beneficiarului pentru activități de remediere pe perioada timpului de remediere a incidentului.
- Incidentele vor fi raportate la serviciu Service Desk cu furnizarea următoarelor informații: persoana de contact, adresa, componenta platformei implicată, sistemul de operare, descrierea incidentului și, unde este raportat, codul de eroare determinată de acesta, proceduri de diagnosticare (dacă este cazul).

10. Schema logică a soluției

Infrastructura SAPI este bazată pe platforma de virtualizare Microsoft Hyper-V pentru virtualizarea serverelor și SGBD Oracle Real Application Cluster pentru baza de date. Platforma de virtualizare și baze de date rulează pe servere indicate mai jos și pe sistemul de stocare a datelor Hitachi HUS 130.

Componentele hardware și software a soluției de virtualizare sunt distribuite pe două data centre la o distanță de 5 km. Disponibilitatea înaltă a soluției este asigurată prin următoarele componente: Microsoft Hyper-V Failover Cluster, Microsoft Hyper-V Replica, Microsoft System Center Operation Manager, Microsoft System Center Orchestrator, Oracle RAC și ASM.

Componenta platformei informaționale tehnologice pentru pSAPI:

Lista echipamentului

Nr.	Denumirea echipamentului	Cantitate (buc.)
<i>Servere de aplicație de acces – Locație primară</i>		
1	Dell Power Edge R620 Server 1U Rack Mount	2
<i>Servere de aplicație de acces – Locație secundară</i>		
2	Dell Power Edge R620 Server 1U Rack Mount	2
<i>Servere de baze de date - Locație primară</i>		
3	Dell Power Edge R620 Server 1U Rack Mount	2
<i>Servere de baze de date - Locația secundară</i>		
4	Dell Power Edge R720 Server 2U Rack Mount	1
<i>Stocuri de date</i>		
5	Hitachi HUS 130 Disk Array (locație primară)	1
6	Hitachi HUS 130 Disk Array (locație secundară)	1
<i>Biblioteca de benzi magnetice</i>		
7	Dell TL4000 Tape Library	1
<i>Server pentru backup</i>		
8	Dell Power Edge R520 Server	1
<i>Management server</i>		
9	Dell Power Edge R320 Server	1
<i>SAN Switch</i>		
10	Brocade 320 switch w/8 active ports,FF,8 SWL 8Gb BR SFP	2

Lista soft-ului de sistem

Nr.	Denumirea soft-ului	Versiunea soft-ului
1	Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual with Oracle RAC and ASM	11.2
2	Microsoft Windows Server Standard Edition with Hyper-V	2012 R2
3	Microsoft Windows Server External Connectors	2012 R2
4	Microsoft System Center Standard Edition	2012 R2
5	Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (1-2 sockets) (Up to 1 guest) subscription	6
6	Simpana CommVault Backup & Recovery solution (per capacity license)	11
7	Oracle Linux	6
8	Hitachi HUS 130 System integration pack Hitachi Storage Adapter for Microsoft Volume ShadowCopy Service Hitachi Storage Adapter for Microsoft System Center Operations Manager Hitachi Storage SSP adapter for Microsoft SCVMM Hitachi Storage Adapter for Microsoft Windows PowerShell Hitachi Storage Adapter for Microsoft System Center Orchestrator Hitachi Storage Adapter for Microsoft Storage Management Provider	HUS 130

Lista serviciilor

Nr.	Denumirea serviciului	Descriere
1	Oracle Database RAC	Baza de date principală Oracle RAC pe platformă RHEL
2	Oracle Database ORA_DEV	Baza de date de testare Oracle RAC pe platformă RHEL
3	Oracle Database ORA_ARC	Baza de date de arhivă Oracle pe platformă RHEL
4	Voting	Serviciu Voting pe platformă Oracle Linux pentru baza de date principală Oracle Database RAC
5	Active Directory	Serviciu de director Microsoft
6	DNS	Sistem de nume de domeniu
7	KMS	Serviciu de activare a licențelor Microsoft
8	Microsoft SCO	System Center Orchestrator System Center Virtual Machine Manager
9	Microsoft SCOM	System Center Operation Manager
10	Microsoft Hyper-V	Hipervizor mașinilor virtuale
11	Microsoft Failover Cluster	Failover Cluster
12	Microsoft Hyper-V Replica	Replicarea mașinilor virtuale
13	Microsoft NLB	Network Load Balancer
14	Simpana Commvault	Sistem de backup
15	SAPI-APP	Server de aplicații al SAPI
16	SAPI-GW	Servere de acces al SAPI
17	Replici serverelor virtuale de bază	

Prestatorul de Servicii	Autoritatea contractantă
Semnătura autorizată: <p style="text-align: center;">L.Ş.</p>	Semnătura autorizată: <p style="text-align: center;">L.Ş.</p>

Anexa nr. 3
 la Contractul nr. _____
 din ” ___ ” _____ 2019

Angajament de respectare a cerințelor de securitate ale Beneficiarului

Toată informația furnizată de către Beneficiar Prestatorului în vederea executării Contractului se consideră a fi confidențială, dacă nu este stabilit expres de către Beneficiar că informația dată este publică. Astfel, în vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale și cu scopul asigurării unei conlucrări cât mai eficiente și bazată pe respectarea principiilor și politicilor de securitate ale Beneficiarului, Prestatorul și personalul acestuia/subcontractorului se va conduce de principiul „*este interzis tot ceea ce nu a fost expres permis*” și este obligat să respecte următoarele cerințe:

1. Să utilizeze informațiile confidențiale primite exclusiv în scopul pentru care acestea au fost dezvăluite și să nu le utilizeze pentru orice alt scop sau fără acordul prealabil scris al Beneficiarului.

2. Să divulge aceste informații doar angajaților, reprezentanților sau agenților săi care trebuie să aibă acces la informațiile confidențiale în vederea îndeplinirii atribuțiilor lor în conformitate cu scopul dezvăluirii informațiilor de către Beneficiar.
3. Să informeze persoanele cărora li se acordă acces la informațiile confidențiale despre natura confidențială a informațiilor furnizate, să încheie cu aceste persoane și să prezente Băncii Naționale un angajament de respectare a cerințelor de securitate ce va conține condiții identice celor stabilite în Angajamentul de respectare a cerințelor de securitate ale Beneficiarului încheiat dintre Prestator și Beneficiar. Prestatorul asigură că obligațiile de confidențialitate și neutilizare sunt respectate strict de către persoanele vizate în prezentul subpunct și își asumă răspunderea deplină pentru acțiunile sau omisiunile angajaților, reprezentanților și agenților săi.
4. Să nu divulge informațiile confidențiale primite, cu excepția celor prevăzute la pct.2, nici unei terțe părți și să nu permită accesul terților la aceste informații fără acordul Beneficiarului și prin intermediul altor mijloace decât cele propuse de Beneficiar, dacă legea nu stabilește altfel.
5. Să nu reproducă, publice, distribuie sau sintetizeze nici o informație confidențială primită de la Beneficiar în alt scop decât cel pentru care a fost furnizată de către acesta.
6. Recunoaște și confirmă că toate drepturile existente și viitoare de proprietate intelectuală legate de informațiile confidențiale primite de la Beneficiar sunt ale Beneficiarului care este titularul lor exclusiv.
7. Să returneze sau să distrugă imediat toate copiile (indiferent de forma reproducerii și a depozitării), inclusiv toate materialele tangibile, înregistrările, notele și toate derivatele informațiilor confidențiale divulgate de Beneficiar la prima îndeplinire a următoarelor condiții: a) la încetarea raporturilor contractuale; sau b) la solicitarea Beneficiarului.
8. Prin derogare de la pct. 7, Prestatorul poate reține documentele necesare în temeiul legii, cu condiția că aceste informații confidențiale sau copiile lor sunt supuse unei obligații nelimitate de confidențialitate.
9. În cazul în care i se solicită comunicarea informațiilor confidențiale de către orice autoritate judiciară, administrativă, de reglementare sau o autoritate similară sau este obligat să divulge aceste informații în temeiul legii, Prestatorul va informa imediat Beneficiarul privind condițiile acestei divulgări și va coopera în măsura în care este posibil cu Beneficiarul în vederea satisfacerii cererii de divulgare și păstrării confidențialității informației în cea mai mare măsură permisă de lege.
10. Să informeze imediat în scris Beneficiarul despre orice încălcare a obligației de confidențialitate de către orice persoană care i-a dezvăluit informațiile confidențiale sau despre orice alt incident în domeniul securității informației produs în procesul de executare a contractului sau după executarea acestuia.
11. Să manifeste o atitudine responsabilă și prudentă la accesarea informației și utilizarea resurselor informaționale, asigurând integritatea și disponibilitatea informației în cadrul activităților desfășurate.
12. Să poarte semne de identificare vizibile în sediul Beneficiarului (cum ar fi ecusoanele).
13. Să accedă doar în spațiile și zonele pentru care a fost acordat accesul.
14. Să nu întreprindă careva măsuri ce ar putea afecta sau facilita compromiterea securității fizice și/sau logice a resurselor Sistemului Informațional (SI) al Beneficiarului.

15. Să mențină și să utilizeze adecvat echipamentul TI pus la dispoziție de către Beneficiar, în scopul asigurării integrității și disponibilității lui.
16. Dacă nu este explicit permis, se interzice utilizarea echipamentului TI ce nu aparține Beneficiarului în scopul gestionării informației confidențiale ce aparține acestuia.
17. Să declare echipamentul TI ce nu aparține Beneficiarului la introducerea lui în sediul Beneficiarului cu indicarea scopului utilizării acestuia și să nu conecteze neautorizat acest echipament la nici una din resursele informaționale ale Beneficiarului.
18. Să amplaseze echipamentul TI deservit și administrat de către Părți terțe separat de cel al Beneficiarului.
19. Să conecteze echipamentul Părții terțe la rețeaua Beneficiarului doar după obținerea acceptului explicit al acestuia.
20. Să implementeze mijloace adecvate de prevenire și detectare a softului cu potențial dăunător pe calculatoarele/dispozitivele pentru care s-a acceptat conectarea la rețeaua Beneficiarului sau cu ajutorul cărora sunt manipulate date și informații proprietate a Beneficiarului.
21. Este interzisă scanarea sau utilizarea diferitor sisteme și aplicații în vederea scanării sau identificării de vulnerabilități ale rețelei Beneficiarului. Excepție de la această regulă fac parte cazurile când obiectul Contractului cu terța parte și acordarea accesului la rețeaua Beneficiarului a fost făcută în vederea efectuării activităților anterior menționate.

Prestatorul de Servicii	Autoritatea contractantă
Semnătura autorizată: <div style="text-align: center;">L.Ș.</div>	Semnătura autorizată: <div style="text-align: center;">L.Ș.</div>