

Caietul de Sarcini:
Privind achiziționarea serviciilor de transfer date securizat
și menținere a sistemului WAN MAI.

Specificația serviciilor propuse spre achiziționare:

Caracteristicile detaliate și cerințele față de echipament, capacitatea de realizare și calitatea servicii solicitate:

LISTA ȘI CARACTERISTICILE SERVICIILOR SOLICITATE:

Nr. d/o	Denumirea serviciilor	Caracteristicile tehnice / cerințele minime	Cantitatea / volumul	Termen de prestarea a serviciilor
Achiziționarea serviciilor de transfer date securizat și menținerea sistemului WAN MAI				
1	Servicii de transfer date și menținere a sistemului WAN MAI	Conform cerințelor specifice obligatorii și cerințelor față de canal și servicii (Tabel 2)	189 (conform Tabel 1)	12 luni

Cerințe specifice obligatorii:

Rolul cerințelor specifice, este de a stabili capacitatea operatorului economic privind prestarea serviciilor conform necesităților autorității contractante. În acest scop operatorul economic va prezenta în oferta sa, descrierea detaliată și argumentată, privind modul de implementare, executare și menținere a sistemului WAN MAI, conform cerințelor specificate în caietul de sarcini.

Ofertantul va presta servicii de transfer date securizat și menținerea sistemului WAN MAI pentru o perioadă de **12 luni începând cu (01.01.2020 – 31.12.2020)**. Pe durata prestării serviciilor nivelul de calitate și parametri tehnici nu vor fi mai scăzuți decât cei solicitați. Autoritatea contractantă acceptă și va aprecia prestarea unor servicii mai calitative decât minimul solicitat în caietul de sarcini.

1. Ofertantul trebuie să asigure conectarea tuturor punctelor indicate în Tabelul 1 și prestarea serviciilor de transfer date și menținere și operare a sistemului WAN MAI pentru aceste puncte conform cerințelor specific obligatorii și cerințelor indicate în Tabel 2.

2. Ofertele parțiale vor fi respinse.

3. Setarea politicilor de acces în rețeaua internă cu aplicarea mecanismelor avansate de criptare pentru protecția informației;

4. Setarea politicilor de acces în rețeaua globală internet cu stabilirea parametrilor de performanță precum și alocarea cel puțin a unei IP adrese publice statice pentru fiecare locație.

5. Asigurare cu serviciul IP Tranzit pentru IP adresele alocate, care va garanta cel puțin 3Gbps.

Ofertantul va asigura integrarea, configurarea și menținerea echipamentelor telecomunicaționale oferite de către beneficiar la punctele MAI.

6. Ofertantul va asigura prestarea tuturor serviciilor solicitate cu respectarea legislației în vigoare, inclusiv HG 546 din 20.07.2011, HG 735 din 11.06.2002, HG 840 din 26.07.2004

7. În caz de subcontractare a unor servicii, ofertantul va indica în oferta sa partea din volumul serviciilor care se planifică a fi subcontractate de părți terțe, precum și operatorul economic propus.

Tabelul nr. 1.

Lista instituțiilor MAI conectate la serviciile de transfer date, menținere și operare a sistemului WAN MAI

Nr.	Instituția	Subdiviziunea	Oraș	Adresa	Tip
1	ARM	Baza de Aprovizionare Medicală nr.4	or. Anenii Noi	str. Uzinelor 30	TIP I
2	BMA	Sediul oficiului teritorial DCM "Hîrbovăț"	or. Anenii Noi	sat. Hîrbovăț / (46.8650528N, 29.4297123 E)	TIP II
3	IGSU	SSE Anenii Noi	or. Anenii Noi	str. Chișinăului, 62	TIP I

4	IP Anenii Noi	Sectorul de poliție nr. 1 Anenii Noi	or. Anenii Noi	str. Suvorov 6	TIP I
5	IP Anenii Noi	Sectorul de poliție nr. 5	or. Anenii Noi	s. Șerpeni	TIP I
6	IGP	IP Anenii-Noi	or. Anenii Noi	str. Chișinăului, 7	TIP I
7	ARM	Baza de Aprovizionare Medicală nr.5	or. Balti	str. Popovici 2	TIP I
8	DTC	UM 1003	or. Balti	bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 140/1	TIP I
9	IP Bălși	Sectorul de poliție nr.	or. Balti	str. Ostrovschii, 48	TIP I
10	IP Bălți	Sectorul de poliție nr.	or. Balti	str. 1 Mai, 33	TIP I
11	IP Bălți	sectorul de poliție nr. 3 Gara Nord	or. Balti	str. Kiev 1	TIP I
12	IP Bălți	Sectorul de poliție nr. 4 Dacia	or. Balti	str. Borodina 26	TIP I
13	IP Bălți	Sectorul de poliție nr. 6 Jubiliar	or. Balti	str. Colesov 23	TIP I
14	IP Bălți	Sectorul de poliție nr. 7 Molodova	or. Balti	str. Lăpușneanu 4	TIP I
15	BMA	Sediul secției regionale "Nord"	or. Bălți	str. Moscovei, 9	TIP I
16	IGP	IP Bălți	or. Bălți	str. Ștefan cel Mare 50	TIP I
17	IGSU	CRI Filiala Nord	or. Bălți	str. O. Dudnici, 1A	TIP I
18	IGSU	Sediu Nr.2 al DCS-2	or. Bălți	str. Lapusneanu 17	TIP I
19	IGSU	CDIO Nord; Direcția regională căutare – salvare nr. 2	or. Bălți	str. Moscovei, 1	TIP I
20	IGSU	DSE Bălți	or. Bălți	str. Păcii, 38	TIP II
21	INP	INP Bălți	or. Bălți	str. Ivano Fraco, 2	TIP I
22	IGP	IP Basarabeasca	or. Basarabeasca	str. Școlii 38	TIP I
23	IGSU	SSE Basarabeasca	or. Basarabeasca	str. Muncii, 61	TIP II
24	IP Basarabeasca	Sectorul de poliție nr. 1 Basarabeasca	or. Basarabeasca	str.Lenin nr.7	TIP I
25	IGP	IP Briceni	or. Briceni	str. Independenței 46	TIP I
26	IGSU	SSE Briceni	or. Briceni	str. D. Cantemir, 25 B	TIP I
27	IGSU	SSE Briceni	or. Briceni	str. Independenței, 26	TIP II
28	BMA	Sediul secției regionale "Sud"	or. Cahul	str. Ion Voda cel Cumplit, 79 / (clădirea de colț cu str. P.B Hajdeu 1/8)	Tip I
29	DTC	Compania UM 1045	or. Cahul	str. Salcânilor 10	TIP I
30	IGP	IP Cahul	or. Cahul	str. 31 august 10	TIP I
31	IGSU	CDIO Sud	or. Cahul	str. Dunării, 9	Tip I
32	IGSU	USP Giurgiulești	or. Cahul	s. Giurgiulești (în construcție)	TIP II
33	IGSU	USP Căinari	or. Căinari	str. V. Coliban, 16	TIP I
34	IP Călărași	Sectorul de poliție nr. 1	or. Calarasi	str. P. Halipa -32	TIP I

		Călărași			
35	IGP	IP Călărași	or. Călărași	str. A. cel Bun 149	TIP I
36	IGSU	SSE Călărași	or. Călărași	str. Toma Ciorbă, 15	TIP II
37	IGP	IP Cantemir	or. Cantemir	str. Testimițeanu 5	TIP I
38	IGSU	SSE Cantemir	or. Cantemir	str. Boris Glavan, 1	TIP II
39	IP Căușeni	Sectorul de poliție nr. 1 Căușeni	or. Căușeni	str. Păcii 1	TIP I
40	BMA	Sediul oficiului teritorial DCM "Hadjimus"	or. Căușeni	sat. Hadjimus / (46.7805272N, 29.4765651E)	TIP I
41	IGP	IP Căușeni	or. Căușeni	str. Meșterul Stanciu 4	TIP I
42	IGSU	DRSE Căușeni	or. Căușeni	str. Kogălniceanu, 1/1	TIP I
43	IP Ceadr Lunga	Sectorul de poliție nr. 1	or. Ceadr Lunga	str. Lomonosov, 20	TIP I
44	IGP	IP Ceadr-Lunga al DP a UTA Găgăuzia	or. Ceadr-Lunga	str. Lomonosov nr.7	TIP I
45	IGSU	USP Ceadr-Lunga	or. Ceadr-Lunga	str. Lenin, 85	TIP I
46	ARM	Combinatul "Liman"	or. Chisinau	str. Uzinelor 6	TIP I
47	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 2	or. Chisinau	str. Pandurilor, 62	TIP I
48	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 4	or. Chisinau	str. Nicolae H. Costin, 55	TIP I
49	IP Centru	Sectorul de poliție nr.	or. Chisinau	str. C. Negruzzi, 6	TIP I
50	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 3	or. Chisinau	str. M. Sadoveanu, 26/2	TIP I
51	IP Riscani	Sectorul de poliție nr. 4	or. Chisinau	str. Albisoara, 68A	TIP I
52	SPIA	SPIA	or. Chisinau	str. 31 August, 104	TIP I
53	SPIA	SPIA	or. Chisinau	str. V. Alecsandri, 83	TIP I
54	BMA	Centru de cazare a solicitanților de azil	or. Chișinău	bd. Dacia 60/4	TIP I
55	DTC	UM 1002	or. Chișinău	str. Tighina 34	TIP I
56	DTC	UM 1006	or. Chișinău	str. Korolenco 7	TIP I
57	IGP	IP Ciocana a DP mun. Chișinău	or. Chișinău	str. Voluntarilor nr.3/1	TIP I
58	IGP	IP Buiucani al DP mun. Chișinău	or. Chișinău	str. Calea Ieșilor nr.12	TIP I
59	IGSU	Direcția regională căutare – salvare nr. 1	or. Chișinău	str. Alba-Iulia, 75/3	TIP I
60	IGSU	DSP Botanica	or. Chișinău	str. Poamei, 21	TIP I
61	IGSU	DSP Centru	or. Chișinău	str. A. Mateevici, 9	TIP I
62	IGSU	DSP Buiucani	or. Chișinău	str. 27 martie 1918, 17	TIP I
63	IGSU	Centru Republican de Instruire	or. Chișinău	str. Cuza-Vodă, 8/1	TIP I
64	IGSU	CRI Unitatea de Intervenție	or. Chișinău	str. Mircești, 56/5	TIP I
65	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 1	or. Chișinău	str. Teilor nr.7/2	TIP I
66	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 3	or. Chișinău	str. Muncești 400	TIP I

67	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 4	or. Chișinău	bd. Dacia 37	TIP I
68	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 5	or. Chișinău	bd. Dacia 47	TIP I
69	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 6	or. Chișinău	str. Aeroport nr.40	TIP I
70	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 7	or. Chișinău	com. Băcioi str. Independenței nr.52	TIP I
71	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 1	or. Chișinău	str. 31 August 1989 106	TIP I
72	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 2	or. Chișinău	str. Calea Ieșilor 49G	TIP I
73	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 3	or. Chișinău	str. I. Creangă 82/1	TIP I
74	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 4	or. Chișinău	str. Alba Iulia 75	TIP I
75	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 5 Vatra	or. Chișinău	or. Vatra str. Ștefan Vodă 5	TIP I
76	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 6	or. Chișinău	or. Durlești str. Alexandru cel Bun 5	TIP I
77	IP Centru	Sectorul de poliție nr.1	or. Chișinău	str. 31 August 105	TIP I
78	IP Centru	Sectorul de poliție nr.2	or. Chișinău	str. Docuceaev 4	TIP I
79	IP Centru	Sectorul de poliție nr.3	or. Chișinău	șos. Hîncești 62A	TIP I
80	IP Centru	Sectorul de poliție nr.5	or. Chișinău	str-la Constantin Vîrnav 1	TIP I
81	IP Centru	Sectorul de poliție nr.6	or. Chișinău	or. Codru str. Costiujeni 14	TIP I
82	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 1	or. Chișinău	str. Uzinelor 105	TIP I
83	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 2	or. Chișinău	str. Ginta Latină 11	TIP I
84	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 3	or. Chișinău	str. Igor Vieru 19/1	TIP I
85	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 4	or. Chișinău	str. Petru Zadnipru 15/2a	TIP I
86	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 5	or. Chișinău	com. Bubuieci str. Tudor Bubuioș 28	TIP I
87	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 6	or. Chișinău	or. Vadul lui Vodă str. Ștefan cel Mare 1	TIP I
88	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 7 Tohatin	or. Chișinău	mun. chisinau s. Tohatin	TIP I
89	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 1	or. Chișinău	str. Florilor 12/1	TIP I
90	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 2	or. Chișinău	str. Alecu Ruso 8/2	TIP I
91	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 3	or. Chișinău	str. Tudor Vladimirescu 1	TIP I
92	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 5	or. Chișinău	str. Grădinarilor 18	TIP I
93	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 6	or. Chișinău	str. Octavian Goga 14	TIP I
94	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 7	or. Chișinău	str. Socoleni 11	TIP I
95	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 8 Cricova	or. Chișinău	or. Cricova str. 31 August 2	TIP I
96	IGP	IP Cimișlia	or. Cimișlia	str. Mihai Viteazu 42	Tip II
97	IGSU	USP Cimișlia	or. Cimișlia	str. Agușilor, 1	TIP I
98	IP Cimișlia	Sectorul de poliție nr. 1 Cimișlia	or. Cimișlia	str. Sfînta Maria 7	TIP I
99	BMA/IGP	Sediul Ghișeului unic de documentare "Sud"/ Direcția de poliție a UTA	or. Comrat	str. Comsomoliscaia, nr.22	TIP I

		Găgăuzia			
100	DTC	UM 1045	or. Comrat	str. Gavrilov 99A	TIP I
101	IGP	IP Comrat	or. Comrat	str. Tretiacova 20	TIP I
102	IGSU	DRSE UTAG/	or. Comrat	str. Nouă, 7	Tip II
103	IGSU	DSP Comrat, Dispeceratul UTAG	or. Comrat	str. Cotovschi 70	TIP II
104	IP Comrat	Sectorul de poliție nr. 1	or. Comrat	str. Lenin, 189/A	TIP I
105	ARM	Baza de Aprovizionare Medicală nr.9	or. Comrat	str. Odesa 6	TIP I
106	BMA	Sediul oficiului teritorial DCM "Criuleni-sus"	or. Criuleni	(47.2306267N, 29.1412381E)	TIP I
107	IGP	IP Criuleni	or. Criuleni	str 31 august 70	TIP I
108	IGSU	SSE Criuleni	or. Criuleni	str. 31 august 4	TIP I
109	IP Criuleni	Sectorul de poliție nr.1 Criuleni	or. Criuleni	bd. Biruința 12	TIP I
110	IGP	IP Dondușeni	or. Dondușeni	str. Independenței 43	TIP I
111	IGSU	SSE Dondușeni	or. Dondușeni	str. Păcii 1	TIP I
112	IP Dondușeni	Sectorul de poliție nr. 1	or. Dondușeni	str. S. Lazo 8	TIP I
113	IGP	IP Drochia	or. Drochia	str. 31 august 9	TIP I
114	IGSU	SSE Drochia	or. Drochia	str. Hotin, 34a	TIP II
115	IP Drochia	Sectorul de poliție nr. 1	or. Drochia	str. E. Gudanov, 13/1	TIP I
116	IP Dubăsari	Sectorul de poliție nr. 3	or. Dubasari	s. Cocieri, str. Renașterii 89	TIP II
117	IP Dubăsari	Sectorul de poliție nr. 2 Coșnița	or. Dubasari	s. Coșnița, str. Păcii 78	TIP II
118	BMA	Sediul oficiului teritorial DCM "Pîrîta"	or. Dubăsari	sat. Pîrîta / (47.1012278N, 29.0983897E)	TIP I
119	IGSU	SSE Dubăsari	or. Dubăsari	s. Cocieri	TIP II
120	IGSU	USP Holercani	or. Dubăsari	s. Holercani, str. Ștefan Vodă	TIP I
121	IGP	IP Dubăsari	or. Dubăsari (r-n. Criuleni)	s. Ustea	TIP I
122	IGP	IP Edineț	or. Edineț	str. Ștefan Vodă 5	TIP I
123	IGSU	DSE Edineț	or. Edineț	str. O. Cerempei, 34	TIP I
124	IP Fălești	Sectorul de poliție nr. 1 Fălești	or. Fălești	str. Moldovei 28	TIP I
125	IGP	IP Fălești	or. Fălești	str. M. Eminescu 18	TIP I
126	IGSU	SSE Fălești	or. Fălești	str. Mihai Eminescu, 59 (HG 58)	TIP II
127	IGSU	USP Florești	or. Florești	str. Victoriei 40	TIP I
128	IP Florești	Sectorul de poliție nr.1 Florești	or. Florești	str. C. Porumbescu 5	TIP I
129	BMA	Sediul oficiului teritorial DCM "Sănătăuca"	or. Florești	sat. Sănătăuca / (48.0121259N, 28.7005538E)	TIP I
130	IGP	IP Florești	or. Florești	str. M. Eminescu 68	TIP I
131	IGSU	SSE Florești	or. Florești	Bd. Victoriei, 55	Tip I
132	IGP	IP Glodeni	or. Glodeni	str. Tricolorului 6	TIP I

133	IGSU	SSE Glodeni	or. Glodeni	str. Ștefan cel Mare, 50	TIP II
134	IGSU	PSP Nemțeni	or. Hincesti	s. Nemțeni (în construcție)	TIP II
135	IP Hîncești	Sectorul de poliție nr. 1 Hîncești	or. Hincesti	str. 31 august 17	TIP I
136	IGP	IP Hîncești	or. Hîncești	str. Mihail Moraru 93	TIP I
137	IGSU	DSE Hîncești	or. Hîncești	str. M. Hîncu, 234	TIP I
138	IGP	IP Ialoveni	or. Ialoveni	str. G. Vieru 24	TIP I
139	IGSU	USP Ialoveni	or. Ialoveni	str. Gr. Vieru, 26	TIP I
140	IGSU	CRI Filiala Centrului Răzeni	or. Ialoveni	s. Răzeni (în construcție)	TIP II
141	IP Ialoveni	Sectorul de poliție nr. 3	or. Ialoveni	s. Costești	TIP I
142	IP Ialoveni	Sectorul de poliție nr. 1 Ialoveni	or. Ialoveni	str. Alexandru cel Bun 45	TIP I
143	IGSU	SSE Iargara	or. Iargara	str. Podurilor, 2	TIP II
144	IGP	IP Leova	or. Leova	str. Unirii 28	TIP I
145	IGSU	SSE Leova	or. Leova	str. Unirii 14	TIP II
146	IP Leova	Sectorul de poliție nr. 1 Leova	or. Leova	str. Unirii 22	TIP I
147	IGSU	PSP Lipcani	or. Lipcani	str. Frunze, 23	TIP I
148	IGP	IP Nisporeni	or. Nisporeni	str. Ion Vodă 3	TIP I
149	IGSU	SSE Nisporeni	or. Nisporeni	str. Industrială, 86	TIP I
150	IP Ocnîța	sectorul de poliție Nr.1 Ocnîța	or. Ocnita	str. Sindicatelor 3	TIP I
151	IGP	IP Ocnîța	or. Ocnîța	str. Burebista 49	TIP I
152	IGSU	SSE Ocnîța	or. Ocnîța	str. Alexandru cel Bun, 1	TIP II
153	ARM	Baza Republicană Tehnico-Materială	or. Orhei	str. S. Lazo 27	TIP I
154	ARM	Baza de Aprovizionare Medicală nr.1	or. Orhei	s. Curchi	TIP II
155	IGP	IP Orhei	or. Orhei	str. Vasile Mahu 144	TIP I
156	IGSU	DSE Orhei	or. Orhei	str. Eliberării, 172a	TIP II
157	BMA	Sediul oficiului teritorial DCM "Rezina-pod"	or. Rezina	str. Valea Nistrului, 2 / (47.7535047N, 28.9789751E)	TIP II
158	IGP	IP Rezina	or. Rezina	str. Voluntarilor 5	TIP I
159	IGSU	SSE Rezina	or. Rezina	str. 1 Mai, 4/3	TIP II
160	IP Rezina	sectorul de poliție nr. 1 Rezina	or. Rezina	str. 27 August 12	TIP I
161	IGSU	PSP Costești	or. Riscani	s. Costești, str. Lucaci Silvian, 2	TIP I
162	IGSU	PSP Zăicani	or. Rîșcani	s. Zăicani	TIP I
163	IGP	IP Rîșcani	or. Rîșcani	str. Independenței 36	TIP I
164	IGSU	SSE Rîșcani	or. Rîșcani	str. Trandafirilor, 1 (HG Florilor)	TIP I
165	IP Sîngerei	sectorul de poliție nr. 1 Sîngerei	or. Singerei	str. Buianov 2	TIP I

166	IGP	IP Sîngerei	or. Sîngerei	str. Independenței 100	TIP I
167	IGSU	SSE Sîngerei	or. Sîngerei	str. Dostoievski, 7 (HG 9)	TIP II
168	IGP	IP Șoldănești	or. Șoldănești	str. Victoriei 32	TIP I
169	IGSU	USP Șoldănești	or. Șoldănești	str. Livezilor, 31	TIP I
170	IGP	IP Soroca	or. Soroca	str. I. Creangă 18	TIP I
171	IGSU	DSE Soroca	or. Soroca	str. Ocolirii, 1	TIP II
172	IP Soroca	Sectorul de poliție nr. 1	or. Soroca	str. Independenței, 44	Tip I
173	IP Ștefan Vodă	Sectorul de poliție nr. 1 Ștefan Vodă	or. Ștefan Voda	str. 31 August nr.2	TIP I
174	IGSU	SSE Ștefan Vodă	or. Ștefan Vodă	str. Zona Industrială, 1	TIP I
175	IGP	IP Ștefan-Vodă	or. Ștefan-Vodă	str. 31 august 9B	TIP I
176	IP Strășeni	Sectorul de poliție nr.1 Strășeni	or. Straseni	str. Ștefan cel Mare 185	TIP I
177	IGP	IP Strășeni	or. Strășeni	str. Ștefan cel Mare 181	TIP I
178	IGSU	SSE Strășeni	or. Strășeni	str. Sergei Lazo, 2 a	TIP II
179	IGP	IP Taraclia	or. Taraclia	str. Pervomaisc 69	TIP II
180	IGSU	SSE Taraclia	or. Taraclia	str. Lenin 130	TIP II
181	IP Telenesti	Sectorul de poliție nr. 1	or. Telenesti	Sat. Mindresti	TIP I
182	IGP	IP Telenești	or. Telenești	str. Dacia 5	TIP I
183	IGSU	SSE Telenești	or. Telenești	str. Boris Glavan, 1	TIP I
184	IGP	IP Ungheni	or. Ungheni	str. Națională 20	TIP I
185	IGSU	DSE Ungheni	or. Ungheni	str. Al. Plămădeală, 96	TIP II
186	IGSU	USP Cornești	or. Ungheni	s. Cornești, str. Hajdeu, 134	TIP I
187	IP Ungheni	Sectorul de poliție Nr.1 Ungheni	or. Ungheni	str.Națională 30	TIP I
188	IGP	IP Vulcănești	or. Vulcănești	str. Lenin 102	TIP I
189	IGSU	USP Vulcănești	or. Vulcănești	str. Lenin, 132	TIP I

8. Operatorul economic va asigura conectarea la serviciile de transfer date, menținere și operare a sistemului WAN MAI:

- tuturor punctelor indicate în Tabelul nr.1 în termen de până la 30 zile din momentul semnării contractului.

9. Procedura de conectare/deconectare se va efectua la solicitarea Beneficiarului conform procedurilor prestabilite.

10. Ofertantul trebuie să asigure posibilitatea de conectare a echipamentului Beneficiarului cu interfața Fibră optică sau ethernet.

11. Echipamentul terminal va fi oferit de Beneficiar.

Tabel 2. Cerințe față de canal și servicii

Nr	Indicator	Caracteristica solicitată	
		Valori pentru tip conexiune I	Valori pentru tip conexiune II
1	Destinația	<i>Locații strategice MAI</i>	<i>Subdiviziuni strategice mici</i>
	Conținutul serviciilor		

2	Transfer date	Serviciul de bază garantat	Serviciul de bază garantat
3	Voce IP prin SIP Trunk TCP pentru Microsoft Unified Communications Microsoft Skype for Business	Suportă, se va oferi la solicitare	Suportă, se va oferi la solicitare
4	IP TV	suportă, se va oferi la solicitare	suportă, se va oferi la solicitare
	Caracteristici servicii		
5	Mediul ultimei mile	Fibră optică	Fibră optică, DSL sau WIFI direcționat
6	Utilizatorul ultimei mile	Partajat	Partajat
7	Mediul p/u segmentul IPS a rețelei transfer date	Fibră optică	Fibră optică
8	Transport layer	Layer 3, conform planului de IP adresare oferit de Beneficiar	Layer 3, conform planului de IP adresare oferit de Beneficiar
9	Tipul conexiunii	Ethernet	Ethernet
10	Viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	100/100 Mbps	Fibră optică sau WIFI direcționat: 4/4 Mbps DSL: se va stabili în funcție de linie
12	IP v6	Suportă	Suportă
13	Quality of Service		
14	Timpul de răspuns (RTT)	10 ms	15 ms
15	Packet Loss Ratio	10 ⁻⁵	10 ⁻⁵
16	IP MTU	1500	1500
	Nivel de servicii garantat (segmentul gestionat de Ofertant)		
17	Disponibilitatea suport	Orele de lucru	Orele de lucru
18	Monitorizare	24x24 ore	24x24 ore
19	Disponibilitatea serviciului per punct (medie pe an)	97%	97%
20	Frecvența căderilor per punct (medie pe an)	12	12
21	Timp maxim de reacție la incident	Conform tabelului "Reguli de reacție"	Conform tabelului "Reguli de reacție"
23	Prezența echipamentului terminal al beneficiarului	Da	Da

Cerințe și reguli pentru mentenanță

Scopul prezentei specificații este de a stabili regulile și procesele de interacțiune între Prestator și Beneficiar, în vederea prestării și utilizării Serviciilor de transport date securizat, la nivelul agreeat de ambele părți, precum și responsabilitățile individuale în cadrul acestor procese, numite în continuare servicii.

Prezentele Reguli vor fi parte integrantă a Contractului și vor asigura cadrul funcțional pentru prestarea Serviciilor de către Prestator și utilizarea acestora de către Beneficiar.

1. Organizarea procesului de prestare a serviciilor

1.1 Interacțiunea cu Beneficiarul

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

Solicitările de dezvoltare a serviciilor va fi acceptată doar dacă va fi formulată corect de către reprezentantul beneficiarului și aprobată de conducerea acestuia.

1.2 Persoane responsabile

Prestatorul va desemna o persoană responsabilă de comunicare cu Beneficiarul (Manager Suport Clienți), prin scrisoare oficială care va conține datele persoanei desemnate și contactele acestuia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.) în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Beneficiarul în termen de maxim 3 zile, prin scrisoare oficială va desemna una sau mai multe persoane responsabile de interacțiunea cu Prestatorul, care la fel va conține date despre (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, e-mail, etc.).

1.3 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 sistemului;
- 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 intenții de dezvoltare.

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

- expedierea unui e-mail la adresa SSC;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon al SSC;
- utilizarea sistemului de gestiune a solicitărilor (Help Desk) al Beneficiarului. În acest scop Beneficiarul va configura în scop un număr suficient de utilizatori din cadrul SSC.

Toate interpelările Beneficiarului vor fi înregistrate de SSC într-un sistem de 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, solicitarea 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 soluționa una din problemele înregistrate.

2 Reguli privind prestarea serviciilor de suport

Serviciile de suport sunt orientate spre soluționarea 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.

2.1 Clasificarea incidentelor

Prestatorul și Beneficiarul vor conlucra efectiv, în vederea prevenirii incidentelor și soluționarea operativă a celor produse, pentru minimizarea impactului asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol.

Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia, privind funcționalitatea și performanța sistemului informatic.

Urgența incidentului caracterizează operativitatea și metodele cu care prestatorul soluționează un anumit incident s-au înlătură anumite riscuri, ce minimizează consecințele unui eventual incident pentru activitățile 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 nr. 3 Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

		Impact		
		Înalt	Mediu	Jos
Urgență	Înalt	Critic	Înalt	Mediu
	Mediu	Înalt	Mediu	Jos
	Jos	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul nr. 4 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: <ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru activitatea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacția/implicarea imediată poate preveni riscuri 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: <ul style="list-style-type: none"> - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante pentru activitatea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacția 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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: <ul style="list-style-type: none"> - activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.

2.2 Raportarea și soluționarea incidentelor

Orice incident aferent Serviciilor este raportat de Beneficiar către SSC, conform procedurilor stabilite.

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

Tabel 1 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 – imediat;	până la 1 oră	8 ore	Telefon.
Înaltă	Timpul de reacție al Prestatorului – 1 oră;	până la 3 ore	Ora 8:00, ziua lucrătoare următoare	Telefon; Sistem Help Desk
Medie	Timpul de reacție al Prestatorului – 3 ore;	până la 3 ore	Finele zilei lucrătoare următoare	Sistem Help Desk
Joasă	Timpul de reacție al Prestatorului – parcursul zilei lucrătoare;	finele zilei lucrătoare următoare	finele zilei lucrătoare următoare	Sistem Help Desk
Neglijabilă	Timpul de reacție al Prestatorului – parcursul zilei lucrătoare;	Cel mai bun efort.	Cel mai bun efort.	Sistem Help Desk

*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 ce urmează 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 funcționalitatea 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 sau suspiciunile de incidente vor fi raportate de Beneficiar și înregistrate în cadrul SSC, fapt ce va permite îmbunătățirea continuă a nivelului serviciilor prestate.

Îndată ce problema depistată va fi rezolvată, instalarea aplicației modificate pe serverul de producție va avea loc cu acordul Beneficiarului și în baza unui plan de livrare coordonat.

2.3 Escaladarea incidentelor

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

3. Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor:

Prestatorul poate, la necesitate, implementa modificări de infrastructură sau servicii prestate doar cu acordul Beneficiarului.

Fiecare acțiune de modificare, cu excepția celor urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea prestării serviciilor, va fi coordonată în formă scrisă cu Beneficiarul.

Pentru fiecare lucrare de modificare va fi elaborat planul de aplicare a modificărilor care va include:

- Descrierea modificărilor propuse aplicării și componentele afectate.
- Descrierea detaliată a lucrărilor cu indicarea: termenilor, consecutivității, acțiunile și persoanelor responsabile, activitățile de testare, rezultatele modificărilor.
- acțiunile de rezervă planificate în caz de insucces care conține algoritmul de revenire la versiunea anterioară, sau soluție alternativă de asigurare a disponibilității serviciilor pe perioada soluționării incidentului.

Beneficiarul este responsabil să participe la testele inițiate de Prestator, conform Planului de testare.

Pentru menținerea nivelului agreat al serviciilor, Prestatorul va informa Beneficiarul în prealabil, despre lucrările de modificare conform cerințelor expuse în tabelul de mai jos.

Tipul lucrărilor	Notificare Beneficiar	Condiții de inițiere	Perioadă și durată lucrări
Modificări minore ce nu influențează nivelul serviciilor	Cu 1 zi în prealabil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore.
Modificări ce necesită	Cu 3 zile în	Planul de aplicare a modificărilor aprobat	Sunt efectuate în afara orelor

sistarea serviciilor pe un segment	prealabil.	de Beneficiar. Raportul de testare aprobat de Beneficiar. Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic. Prezența unei soluții de alternativă pentru asigurarea transportului de date.	de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 ore.
Modificări ce necesită sistarea tuturor serviciilor	Cu 3 zile în prealabil.	Planul de aplicare a modificărilor aprobat de Beneficiar. Raportul de testare aprobat de Beneficiar. Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 2 ore.
Lucrări urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora.	Cu notificarea imediată ce a apărut necesitatea inițierii lor.	Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore. Toate acțiunile și deciziile întreprinse vor fi comunicate și coordonate cu Beneficiarului.

Lucrările de aplicare a modificărilor vor fi efectuate de către Prestator cu impact minim asupra parametrilor de funcționalitate și disponibilitate a serviciilor.

4. Reguli privind prestarea serviciilor de dezvoltare.

Solicitarea serviciilor de dezvoltare se efectuează doar de persoana autorizată de către Beneficiarului, care se înregistrează în SSC conform regulilor interne ale Prestatorului.

În rezultatul analizei solicitării, Prestatorul va comunica planul de soluționare cu indicarea: timpului, lucrărilor necesare de efectuat, necesarul de resurse, inclusiv din partea Beneficiarului și a costului estimativ conform tarifelor.

Prestarea serviciilor de dezvoltare se va efectua cu aplicarea următoarelor reguli:

a) Prestarea serviciilor se efectuează exclusiv în baza planului aprobat de Beneficiar privind prestarea serviciilor de dezvoltare. În caz de necesitate planul de soluționare poate fi modificat, cu acordul Părților, fapt menționat în noul plan, care va conține referința la planul inițial.

b) Un serviciu de dezvoltare se consideră prestat în momentul confirmării acceptării soluției de către Persoana responsabilă din partea Beneficiarului.

c) Termenul de prestare a serviciului de dezvoltare include doar timpul necesar Prestatorului colectării informației, documentării, analizei și prestării nemijlocite a serviciului și poate fi diferit de intervalul de timp total dintre momentul enunțului acestuia și acceptării rezultatului.

d) Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tarifarea financiară sau modificarea planului de soluționare dacă nu au fost respectate condițiile prestabilite de înregistrare a solicitării (formularea problemei, înregistrarea acesteia, metode de soluționare a acestora, estimările financiare și rezultatul planificat), care va diminua riscul executării unor lucrări suplimentare.

e) În cazul nealocării în termenii agreeți a resurselor necesare din partea Beneficiarului termenul de soluționare se va majora față de timpul agreeat conform cerințelor.

f) Prestatorul, prealabil predării volumului de lucru efectuat către Beneficiar, va asigura testarea funcționalităților suplimentare, conform cerințelor și condițiilor înaintate care se vor consemna prin proces-verbal.

g) Beneficiarul este în drept să verifice (testeze) funcționalitățile suplimentare ale sistemului, predate de către Prestator, în conformitate cu procedurile prestabilite.

h) Acceptanța modificărilor și lansarea în producție se va face doar după aprobarea acestora de către specialiștii Beneficiarului.

i) Beneficiarul și Prestatorul se vor obliga să se informeze reciproc despre orice modificări care pot influența calitatea serviciilor contractate/prestate.

5. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

5.1 Soluționarea divergențelor

Orice divergențe apărute între părți vor fi soluționate în comun.

În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

a) Părțile vor forma un grup comun de lucru în scopul soluționării divergențelor. De comun acord, în grupul de lucru pot fi acceptați reprezentanți ai părților terțe, inclusiv: experți independenți.

b) La necesitate, părțile vor pregăti probele electronice relevante pentru aspectele ce au devenit obiect de divergență.

c) Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile legale prestabilite în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele apărute. Pentru aspectul dat, pot fi luate în calcul părerile verbale a unor experți atrași în proces, sau obținerea în scris a opiniilor acestora, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente.

d) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în procesul - verbal, semnat de membrii grupului de lucru din partea ambelor părți.

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

5.2 Raportarea privind nivelul serviciilor:

Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a serviciilor către Beneficiar. În acest scop, Prestatorul va prezenta cu regularitate Beneficiarului rapoarte privind conținutul și nivelul serviciilor acordate. Prestatorul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor, structura rapoartelor respective care va fi agreată și acceptată de către Beneficiar.

Propunerile privind rapoartele de executare a serviciilor s-au a celor de progres vor include următoarele necesități ale Beneficiarului.

Tip raport	Conținut minim	Destinație	Regularitatea
Raport privind volumul serviciilor	Tipul solicitării, durata soluționării și tarifele aplicate.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea Serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Raport privind solicitările de modificare	Propunerile de modificare a Serviciilor	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării Serviciilor.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Raport privind nivelul serviciilor.	Nivelul de disponibilitate a Serviciului, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică, disponibil în Sistemul Service Desk. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.

5.3 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 sistemele Beneficiarului.

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a serviciilor prestate.

Prestatorul este obligat să asigure cel puțin:

1. Documentarea arhitecturii la nivel tehnic. Documentația va conține descrierea modelului de securitate implementat, componentele prezente și rolul fiecărei componente din punct de vedere al securității.
2. Soluția propusă va asigura tranzitul fără stocare, procesare intermediară sau acces în alt scop a conținutului traficului de date a Beneficiarului.
3. Prestatorul este responsabil de securitatea perimetrului de infrastructură gestionat.
4. 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.

5. Toate accesele la componentele infrastructurii vor fi logate conform procedurilor Prestatorului.
6. Serviciul propus trebuie să asigure posibilitatea auditării oricarui eveniment, la nivelul oricarui obiect sau entitate.
7. Fiecare înregistrare de audit va conține cel puțin:
 - a. Momentul producerii evenimentului;
 - b. Subiectul evenimentului (ID utilizator);
 - c. Obiectul sau entitatea afectată;
 - d. Evenimentul produs;
 - e. Adresa IP a sursei ce a inițiat evenimentul, sau altă informație care ar permite identificarea sursei;
8. În cadrul soluției oferite, vor fi puse la dispoziție instrumente comode pentru accesarea și procesarea evenimentelor log înregistrate, inclusiv filtrarea înregistrărilor de audit după orice câmp deținut și exportul acestora în format uzual.
9. Toate modificările aferente serviciilor (inclusiv la nivel de componente de infrastructură) vor fi documentate cu indicarea: planul de aplicare a modificărilor (elaborat conform cerințelor de procedură stipulate în compartimentul respectiv), executorul, perioada de timp, rezultatul. Prestatorul este responsabil ca modificarea și conținutul acesteia (configurare, softul, etc.) să corespundă cerințelor și să nu admită direct sau indirect deteriorarea nivelului de securitate de până la aplicare.
10. Componentele infrastructurii nu vor conține stocate la nivelul componentelor sale credențiale de acces în formă deschisă.

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

La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul va întreprinde acțiunile de rigoare în scopul colectării și conservării probelor ce pot fi necesare la investigarea incidentului și la probarea juridică a responsabilității pentru incident. În acest scop, Prestatorul, la solicitarea Beneficiarului, poate efectua:

- Colectarea și conservarea fișierelor log ce conțin informația privind accesul la nivelul componentelor de rețea;
- Menținerea formală a Registrului privind deținerea probelor conservate (chain of custody).

După soluționarea unui incident de securitate, părțile vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului, plan de acțiuni pentru prevenirea incidentelor, precum și reacționarea corespunzătoare asupra riscurilor cu caracter repetitiv.