PRIDE | Cloud Computing Services & Managed Services
+373 22 844-266 | office@pride.md | www.pride.global
MD-2004, Moldova, Chișinău, str. Columna 170 lit.“Ş”

Digitally signed by Leu Alexei
Date: 2023.04.25 16:25:41 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova

OFERTA TEHNICĂ

SPEG

Table of Contents

Introducere

Prezenta oferta tehnica este destinata autorității contractante, ca urmare anunțului de intenție, anunțat prin licitația deschisa cu nr ocds-b3wdp1-MD-1678806755599. Documentul conține informația relevanta pentru licitația menționata, si are drept scop exprimarea dorinței de a participa in acest concurs deschis si transparent.

In ordinea celor expuse, **PRIDE SYSTEM SRL** a pregătit oferta, compusa dintr-o echipa profesionista gata sa facă fata si sa livreze produse calitative ce corespund așteptărilor autorității contractante.

Va rugam sa găsiți mai jos toata informația relevanta despre compania noastră precum si despre echipa propusa. Pentru orice întrebare si clarificare va stăm la dispoziție.

Cu stimă,

Alexei LEU,

Director

PRIDE SYSTEM SRL

Descrierea Companiei

PRIDE SYSTEM SRL este o companie din Republica Moldova, fondată în anul 2013, specializată pe dezvoltarea de sisteme informatice, aplicații software, infrastructuri TIC, infrastructuri Cloud Computing, și prestare de servicii aferente domeniului.

Am obținut și ne mândrim cu o experiență vastă în dezvoltarea și livrarea de soluții informatice complexe, infrastructuri TIC reziliente și moderne, atât în sectorul privat și public.

Portofoliul nostru include un număr important de proiecte realizate în Republica Moldova, dar și peste hotarele țării, toate orientate pe satisfacerea și depășirea așteptărilor clienților, aplicarea inovațiilor, reducerea și optimizarea costurilor și atingerea criteriilor de calitate.

La ziua de astăzi suntem unul din dintre cei mai importanți și siguri furnizori, din Republica Moldova, de soluții TIC de tip: Infrastructură de bază, telecomunicații, securitate cibernetică, Virtualizare și Cloud Computing, Unified Communications & Collaboration, Business Intelligence, Software and Application development.

În direcția de dezvoltarea Sisteme informaționale activitatea PRIDE SYSTEM se bazează pe cele mai noi tehnologii și standarde:

Fron-end development:	HTML, CSS, JavaScript, React, React Native, Angular, Bootstrap, Vue.JS, TypeScript, Flutter, npm etc;
Back-end development:	ASP.NET Core, ASP.NET MVC, Node JS, Spring Boot, Symfony, Laravel, Ruby on Rails, AngularJS, Bootstrap, Gatsby, Django, Next.js
Other	WEB API, Elastic Search , Windows Service, SharePoint, Entity Framework Core etc.
RDBMS	Microsoft SQL Server, Azure SQL Database, PostgreSQL, MongoDB, OracleDB, MySQL, MariaDB, etc
Management	Waterfall, Agile, SCRUM **using**: Microsoft Project, Jira, Dev Azzure
DevOps	SVC (GitLab, GitHub), CI/CD (Azure, Bitbuket) Virtualization (Hyper-V, VMWare, Nutanix)
Monitoring	Prometheus, Kibana, Grafana, Zabbix SIEM Solutions (Microsoft Sentinel, Splunk, QRadar, FortiSiem, etc)
Cloud	Azure Services, Google Cloud, AWS, OnPremises solutions (Hyper-V, VMware, Nutanix, KVM)

Container	Kubernetes, Docker

Misiunea noastră: să asigurăm buna funcționare și dezvoltarea afacerilor clienților noștri. Scopul nostru este de a oferi clienților o calitate și o gamă completă de servicii proprii Cloud cât și a partenerilor tehnologici care să le permită să-și salveze propriul timp, bani și să gestioneze eficient afacerea.

Strategia noastră este de a anticipa nevoile clientului. Vedem clar perspectivele dezvoltării tehnologiei informației și înțelegem ce instrumente sunt necesare astăzi și mâine pentru ca clienții noștri să își desfășoare în mod eficient afacerea și în viața de zi cu zi. Creăm noi concepte tehnologice, prognozăm nevoile clienților și oferim tipuri avansate de echipamente și produse la prețuri rezonabile. Raportul preț-calitate este unul dintre avantajele noastre incontestabile.

Obiectivul nostru este creșterea cerințelor și așteptărilor clienților noștri. Soluțiile noastre au o valoare și nu un simplu preț!

Structura companiei este flexibilă, bazată pe direcții de business generate de soluțiile personalizate oferite partenerilor săi.

Echipa PRIDE SYSTEM este constituită de profesioniști calificați cu profil și expertiză într-o vastă gama de tehnologii (Full-Stack Development, Front-End Development, Back-End Development, Project management, Information security, Quality engineering, etc.), organizați într-o structură flexibilă și care să corespundă nivelului de performanță.

Portofoliu de proiect

n/o	Obiectul contractului	Beneficiar	Valoarea Proiectului	Perioada
1	Servicii de dezvoltare Full-Stack, software deployment, suport și mentenanță, administrare și găzduire SI **„Building management system (BMS) for Warehouse Automation and Pharmaceuticals Manufacturing”**	**SOPHARMACY MC SRL** str. Columna 170, Chișinău, MD-2004	3506032 MDL	36 luni
2	Servicii de dezvoltare Full-Stack, software deployment, suport și mentenanță, administrare și găzduire SI **„OTT/IPTV Platform for Live Streaming and Video on demand”**	**NGM COMPANY SRL** str. Arborilor 17/2, Chișinău, MD-2025	1470465 MDL	36 luni
3	Servicii de dezvoltare Full-Stack, software deployment, suport și mentenanță, administrare și găzduire SI **„Customer relationship management (CRM) system”**	BUSINESS LOGISTIC SRL str. Ismail 81/1 Chișinău	1633395 MDL	36 luni

4	Servicii de implementare software personalizat SI **„Healthcare patient management software and medical practice management (MPM)”**	CME SANCOS SRL bd. Moscova 16 Chişinău	1035424 MDL	36 luni
5	Servicii de implementare software personalizat SI **Document Management System (DMS)**	EXCELLENCE SRL str.Grenoble 23 Chişinău	550000 MDL	6 luni
6				
7				

Descrierea succintă a soluțiilor informatice similare:

Perioadă	Beneficiar	Scurtă descriere	Valoare	Rol
2020-2023 (on-going)	SOPHARMACY MC SRL **Project Name: Building management system (BMS)**	**Building management system (BMS)** for Warehouse Automation and Pharmaceuticals Manufacturing Proiectul a fost dezvoltat pentru satisfacerea necesităților clientului de monitorizare, control și automatizare a operațiunilor industriale, reinginerie a proceselor specifice activităților de business și anume aferente producerii eficiente (micșorând costurile de operare), păstrării (protejând bunurile și resursele fizice) și monitorizării produselor farmaceutice (garantând o funcționare sigură). **Funcționalitățile principale:** • Production environment parameters • Centralized management of various sensors and assets • Dashboard for easy access to data • Automated workflows **Activități**: • Business Analysis: Identifying business needs and requirements, studying current processes, and evaluating software options. • Regulatory Compliance: Ensuring that the BMS system complies with industry standards and regulatory requirements. • Facility Planning and Design: Designing and planning the physical space of the building to accommodate the BMS system's infrastructure. • System Architecture Design: Creating an architectural design and selecting technologies that align with the organization's needs and meet regulatory requirements. • HVAC and Refrigeration Control: Developing and integrating control systems to monitor and regulate HVAC and refrigeration systems. • Temperature and Humidity Control: Developing and integrating control systems to monitor and regulate temperature and humidity levels. • Power Monitoring and Control: Developing and integrating control systems to monitor and regulate power usage and quality. • Access Control: Implementing access control systems to secure the facility and limit access to sensitive areas.	>3,5 mln. MDL	Contractant unic

		• Fire and Life Safety: Developing and integrating systems to monitor and respond to fire and life safety emergencies. • Data Management and Analytics: Developing data management and analytics systems to monitor system performance and identify trends or issues. • Quality Assurance and Testing: Conducting comprehensive testing to ensure the BMS system is functioning correctly and meeting regulatory requirements. • Training and Support: Providing training and support to users to help them use the BMS system efficiently. • Maintenance and Updates: Ongoing maintenance **Technology Stack:** • Front-End: HTML/CSS/JS/React • Back-End: NodeJs/PHP/Asp .Net Core 3.1 • DataBase Engine: MySQL • WebServer: Nginx, Apache • Deployment: Hybrid(Linux & Docker) • VersionControl: GitHub • Testing: Jest, Enzyme • Other: Json, XML, RestAPI, CI/CD -Agile Deployment.		

Perioadă	Beneficiar	Scurtă descriere	Valoare	Rol
2020-2023 (on-going)	NGM COMPANY SRL **Project Name: OTT/IPTV Platform**	**OTT/IPTV Platformă pentru Live Streaming și Video on demand.** PRIDE SYSTEM a asigurat dezvoltarea (from scratch) a unei Serviciu pentru accesare și vizualizare conținut video și canale TV, în regim de timp-real (Live Streaming) și la solicitare (Video nn demand), în dependență de preferințele utilizatorilor. **Funcționalitățile principale:** • Streaming Infrastructure • Video Content Management • Multilayer Analytics • Secure Monetization • Integrated Marketing Tools • Pleasing User Experience • ... **Activități**: • Business Analysis: Identifying business needs and requirements, analyzing the competition, and studying current market trends. • Content Strategy: Developing a content strategy that aligns with the platform's target audience and business objectives.	>1,47 mln. MDL	Contractant unic

		• Technology and Architecture Design: Designing a technology and architecture plan to support the platform's functionality and performance goals. • User Interface Design: Designing an easy-to-use interface for users to navigate and access content. • Video Encoding and Delivery: Establishing a video encoding and delivery infrastructure to ensure fast, high-quality video delivery to users. • Content Management: Developing a content management system to manage and organize video content. • Payment Processing: Integrating payment processing systems to enable users to purchase content or subscribe to the platform. • Analytics and Reporting: Implementing analytics and reporting tools to monitor user behavior and gather data on platform performance. • Multi-Platform Compatibility: Ensuring the platform is compatible with various devices, including smartphones, tablets, and smart TVs. • Quality Assurance and Testing: Conducting comprehensive testing to ensure the platform is functioning correctly. • Launch and Deployment: • Maintenance and Support: Providing ongoing maintenance and support **Technology Stack:** • Front-End: HTML/CSS/JS/React • Back-End: NodeJs/Asp .Net Core 3.1/Java • DataBase Engine: PostGreeSQL • WebServer: Nginx • Deployment: Hybrid(Linux & Docker) • VersionControl: GitHub • Testing: Jest, Enzyme • Other: Json, XML, RestAPI, CI/CD -Agile Deployment		

Perioadă	Beneficiar	Scurtă descriere	Valoare	Rol
2020-2023 (on-going)	BUSINESS LOGISTIC SRL **Project Name: Customer relationship management (CRM) system**	Customer Relationship Management System pentru necesitățile de business ale beneficiarului. **Funcționalitățile principale:** • Contact management • Lead management • Reporting and analytics • Marketing • Pipeline management	>1,63 mln MDL	Contractant unic

		• Workflow automation • Document management • ... **Activități:** • Business Analysis: Identifying business needs and requirements, analyzing the competition, and studying current market trends. • Content Strategy: Developing a content strategy that aligns with the platform's target audience and business objectives. • Technology and Architecture Design: Designing a technology and architecture plan to support the platform's functionality and performance goals. • User Interface Design: Designing an easy-to-use interface for users to navigate and access content. • Video Encoding and Delivery: Establishing a video encoding and delivery infrastructure to ensure fast, high-quality video delivery to users. • Content Management: Developing a content management system to manage and organize video content. • Payment Processing: Integrating payment processing systems to enable users to purchase content or subscribe to the platform. • Analytics and Reporting: Implementing analytics and reporting tools to monitor user behavior and gather data on platform performance. • Multi-Platform Compatibility: Ensuring the platform is compatible with various devices, including smartphones, tablets, and smart TVs. • Quality Assurance and Testing: Conducting comprehensive testing to ensure the platform is functioning correctly and meeting business requirements. • Launch and Deployment: Deploying the platform to the production environment and launching it for public use. • Maintenance and Support: Providing ongoing maintenance. **Technology Stack:** • Front-End: HTML/CSS/JS/React • Back-End: NodeJs/PHP • DataBase Engine: MariaDB • WebServer: Nginx, Apache • Deployment: Docker • VersionControl: GitHub • Testing: Jest, Enzyme		

		• Other: Json, XML, RestAPI, CI/CD -Agile Deployment		
Perioadă	**Beneficiar**	**Scurtă descriere**	**Valoare**	**Rol**
2022	EXCELLENCE SRL **Project Name: Document Management System (DMS)**	Document management System (DMS) pentru necesitățile de business ale beneficiarului, pe baza platformei SharePoint, oferita de Microsoft. **Funcționalitățile principale:** ✓ Centralized management ✓ Requirements for privacy protection compliance ✓ Revision security ✓ Group based authorisations ✓ Versioning ✓ Aarchiving ✓ Automated workflows ✓ ... **Activități:** • Business Analysis: Identifying business needs and requirements, studying current processes, and evaluating software options. • System Architecture Design: Creating an architectural design and selecting technologies that align with the organization's needs. • Database Design: Defining data structures, tables, fields, and relationships that will store documents. • User Interface Design: Designing an easy-to-use interface for users to interact with the DMS system. • Application Development: Building and testing the DMS software application using the selected technologies. • Integration: Integrating the DMS system with other software applications, such as an ERP system or a CRM system. • Data Migration: Migrating data from the existing system to the new DMS software. • Customization: Adding new features and customizing the DMS software • Testing: Conducting comprehensive testing • Deployment: Deploying the DMS software to the production environment. • Training and Support • Maintenance: Ongoing maintenance and updates. Technology Stack: • Operating system: Microsoft Windows Server • Web server: Internet Information Services (IIS) • Database: Microsoft SQL Server	>550 mii, MDL	

		• Programming languages: .NET Framework (C# and ASP.NET) • Front-end development: HTML, CSS, JavaScript, jQuery, AngularJS • Authentication and authorization: Active Directory, Windows authentication, forms-based authentication, SAML • Integration: Web services, REST APIs, SharePoint Designer • Collaboration tools: Microsoft Office, Exchange Server, Skype for Business.		

Perioadă	Beneficiar	Scurtă descriere	Valoare	Rol
2020	CME SANCOS S.R.L. **Project name: Patient Management software (MPM)**	Healthcare patient management software and medical practice management (MPM) Cusomizarea și operaționalizarea aplicației software specializate pentru necesitățile de business a beneficiarului. **Printre principalele activități:** ✓ Automates appointment scheduling. ✓ Provides e-forms or intake forms for patients to fill before admission. ✓ Records interactions. ✓ Manages referrals. ✓ Allows payments. ✓ Maintains electronic records of your patients and their medical history.	>1,0 mil, MDL	Contractant unic

Printre clienții noștri:

Alte referințe (domeniile de activitate):

Servicii de Cloud Computing pentru companii în propriul Cloud PRIDE;

Dezvoltare de produse software:

- Dezvoltare SaaS
- Dezvoltare Cloud
- Dezvoltare Web
- Dezvoltare API și integrare software

Servicii de afaceri:

- Expertiză tehnică pentru tehnologia informației
- Auditul securității informației
- Gestionarea și optimizarea activelor software
- Instruire și certificare

Servicii de infrastructură:

- Sisteme informatice și rețele

- Sisteme de alimentare neîntreruptibile
- Supraveghere video și difuzare
- Securitate și control acces
- Automatizări industriale (IIoT, DCS/SCADA)

Servicii suport:

- Externalizare IT completă, încrucișată sau parțială
- Management integrat al infrastructurii IT bazat pe SLA;

Servicii de mentenanță și reparații pentru:

- Echipamente TIC
- Surse de alimentare neîntreruptibile
- Echipamente de supraveghere video
- Echipamente foto-video

Metodologia de dezvoltare

Dezvoltarea soluției se va face după principiul de dezvoltare iterativă și agilă. Deoarece există mai multe metodologii de dezvoltare agilă a produselor software și pentru a evita neînțelegerile, această secțiune oferă principii cheie care trebuie respectate în procesul de proiectare, dezvoltare și implementare a soluției informatice.

Dezvoltare iterativă

Spre deosebire de abordarea de dezvoltare cascadă, soluția va fi dezvoltată în iterații numite sprinturi. Aceasta înseamnă că implementarea funcționalităților sistemului se va face în etape, unele module fiind în producție, în timp ce altele sunt încă în curs de dezvoltare. Prioritizarea sarcinilor care urmează a fi incluse într-o iterație va fi stabilită de Beneficiar. Durata iterației va fi stabilită de STISC împreună cu Furnizorul soluției software.

Dezvoltare Agile

În procesul de dezvoltare se vor aplica principiile Agile pentru a permite operarea modificărilor și flexibilitate în implementare. STISC va furniza lista cerințelor generice din care urmează să fie detaliat backlog-ul soluției. Furnizorul va efectua analiza de business necesară și va aproba împreună cu STISC backlog-ul soluției. Backlog-ul va include cerințe de operare și tehnice ordonate în modul în care STISC consideră necesar.

Articolele în backlog-ul produsului sunt ordonate de către STISC după prioritate. STISC este liber să-și gestioneze backlog-ul, adăugând, eliminând sau schimbând ordinea articolelor din acesta la dorință. La începutul fiecărui sprint, se selectează cele mai importante articole care se încadrează într-un sprint și din ele se creează un sprint backlog.

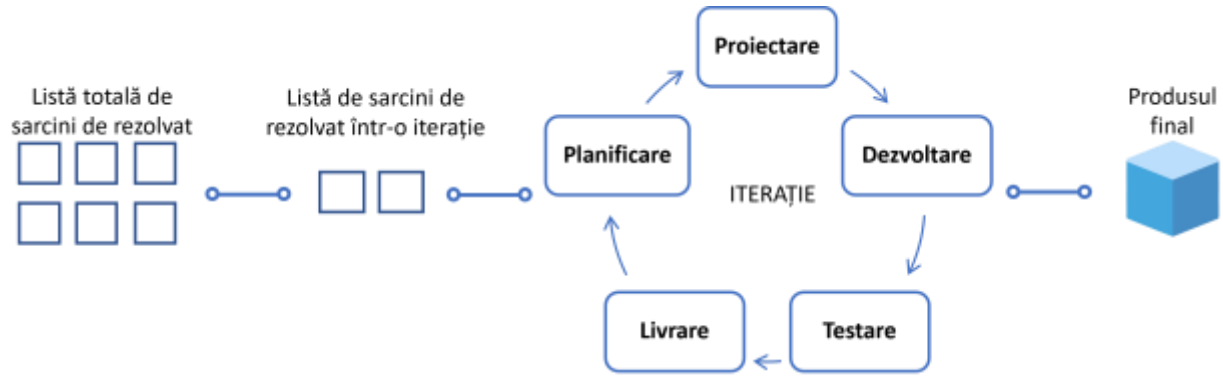

Figura 1. Descrierea indicativă a ciclului/procesului de dezvoltare Agile.

Articolele din acest sprint backlog sunt în continuare detaliate de către Furnizor, coordonate cu STISC pentru a aproba modelul de implementare și distribuite dezvoltatorilor pentru realizare. Sprint backlogul nu se modifică în procesul de derulare a sprintului.

Produs funcțional la fiecare iterație

Fiecare sprint finalizează cu un produs funcțional, care este prezentat către STISC pentru acceptare în ultima (ultimele) zi (zile) ale sprintului. Produsul funcțional va îndeplini criteriile convenite – Definiția lui „Finalizat” – produsul livrat trebuie să fie pe deplin funcțional și testat, însoțit de teste unitare relevante, însoțit de documentația relevantă dacă este cazul, codul sursă complet furnizat etc.

Plățile vor fi efectuate trimestrial în cazul livrării cu succes a pachetelor de lucru (unul sau mai multe livrabile conform planului de lucru agreat în comun). În cazul în care livrabilele conțin defecte din motive neimputabile STISC, Furnizorul le va înlătura fără careva modificări de grafic sau costuri, inclusiv posibile vizite la Client.

Produsele funcționale rezultate din diferite sprinturi pot fi combinate la discreția STISC într-o versiune lansată în producție. Orice incident raportat de Beneficiar după lansare va fi soluționat de Furnizor în conformitate cu Acordurile privind nivelul serviciilor (ANS) definite în Anexa 2, punctul A2.10 Asistență și garanție.

Pentru a asigura livrarea la timp a produselor de către echipa de dezvoltatori, un reprezentant al STISC, numit de regulă „Proprietarul produsului” (Product owner) în metodologiile Agile, va fi permanent la dispoziția echipei pentru a răspunde la întrebările echipei, astfel evitând încetinirea procesului de implementare.

Furnizorul va avea în echipa de proiect o persoană cu rol de „Business analist” care va îndeplini totalitatea lucrărilor de analiză, proiectare de detaliu și coordonare a soluției de implementare cu STISC. Business analistul va fi responsabil de elaborarea in inițială a backlog-ului SI SPEG, coordonarea acestuia cu Proprietarul produsului pentru a stabili prioritățile de dezvoltare. Furnizorul împreună cu STISC va actualiza cu regularitate backlog-ul produsului pentru a reflecta lista prioritizată a funcționalităților dorite a fi implementate.

Business analistul împreună cu echipa de dezvoltare va analiza domeniul și va propune soluții optime de implementare. STISC va asigura înțelegerea corectă a cerințelor față de soluție și va ghida Furnizorul în procesul de proiectare și implementare a sistemului informatic.

Implicarea STISC

Spre deosebire de modelul waterfall (cascadă) utilizat frecvent la achiziția și implementarea sistemelor informatice guvernamentale, persoana desemnată de STISC – Proprietarul produsului – va fi implicată intens în procesul de dezvoltare. Proprietarul produsului va avea trei responsabilități importante:

1. Va menține backlog-ul produsului. Proprietarul produsului împreună cu Business Analistul va actualiza cu regularitate backlog-ul produsului pentru a reflecta lista prioritizată a funcționalităților dorite a fi implementate.
2. Va răspunde la întrebările dezvoltatorilor. Proprietarul produsului va fi permanent disponibil pentru a răspunde la întrebările de clarificare ale echipei de dezvoltatori, astfel evitând comunicarea complexă și formală în cadrul proiectului. Pentru a obține un produs funcțional la sfârșitul sprintului, este extrem de important ca echipa să dispună de toate informațiile necesare la momentul oportun.
3. Va accepta pachetele de lucru. Pachetele de lucru livrate sunt prezentate Clientului la sfârșitul fiecărui sprint pentru acceptare. Clientul va accepta pachetul de lucru sau va informa pe Furnizor despre defectele identificate până la finalizarea următorului sprint.

Deși nu este strict necesar, Proprietarul produsului poate participa la ședințele echipei de dezvoltare pentru a se informa despre progresele înregistrate și eventualii factori blocanți pentru o reacție promptă la aceștia.

Proprietarul produsului, de asemenea, ia decizia privind lansarea produsului în conformitate cu planul de lansare.

În conformitate cu principiile metodologiei Agile de management al proiectului, STISC va trasa viziunea de dezvoltare a produsului precum și Foaia de parcurs a acestuia pentru a monitoriza progresul și pentru a asigura dezvoltarea corespunzătoare a produsului.

Metodologia de asigurare a serviciilor de garanție, mentenanță și suport

PRIDE SYSTEM deține o largă experiență în prestarea serviciilor de mentenanță și suport acumulată pe parcursul a peste 10 ani de activitate. Fiecare angajament nou pentru astfel de servicii a fost asumat asigurând o abordare de îmbunătățire continuă, atât în baza experienței instituționale, dar și celor mai bune practici din domeniu. O astfel de maturitate vine și să asigure un nivel excepțional de calitate și cea mai bună orientare spre satisfacția clienților noștri.

În continuare venim cu o descriere exhaustivă a unui model cadrul pentru serviciile de garanție, mentenanță și suport, dar care eventual va fi ajustat și aliniat la cerințele de business, funcționale și non-funcționale ale clientului.

Termeni și definiții, abrevieri

tehnologia informației (abreviat cel mai adesea din engleză „IT” și română „TI”) – este tehnologia necesară pentru prelucrarea (procurarea, procesarea, stocarea, convertirea și transmiterea) informației;

IT&C – tehnologia informației și a comunicațiilor;

externalizare IT (Outsourcing IT) – delegarea de către Beneficiar, a sarcinilor de administrare și/sau mentenanța şi suport IT&C către o companie licențiată/certificată din exterior;

sistem informatic – este un sistem care permite introducerea de date prin procedee manuale sau prin culegere automată de către sistem, stocarea acestora, prelucrarea lor și extragerea informației (rezultatelor) sub diverse forme. Componentele sistemului informatic sunt: echipamentele hardware, programele software, rețelele de calculatoare și utilizatorii;

echipament hardware – este partea fizică a unui sistem informatic, constituită din ansamblul de componente electrice, electronice și mecanice care împreună pot primi, prelucra, stoca și reda informații, sub diverse forme de semnale electrice, acustice sau optice;

program software – este partea logică a unui sistem informatic, constituită din ansamblul de programe soft incluzând procedurile lor de aplicare. Componența software include toată gama de produse de programare, uzual formată din sistem de operare, drivere și programe de aplicație cât și software-le înglobat în construcția de hardware - prin folosirea de circuite integrate preprogramate;

avarie – defecțiune hardware și/sau software a sistemului informatic care face imposibilă activitatea Beneficiarului (deex: server picat/blocat, rețeaua de transport de date/voce a căzut sau sunt pierderi de pachete, aplicație software blocată/virusată etc.);

intervenție la distanță – Prestatorul are în unele cazuri posibilitatea tehnică de a monitoriza funcționarea sistemului informatic, de a preveni accidentele tehnice și de a înlătura defecțiunile conectându-se de la distanță la sistemul informatic al Beneficiarului prin intermediul rețelei Internet, fără a fi nevoie de a se deplasa specialistul IT al Prestatorului la fața locului unde sa produs accidentul;

chemare – necesitatea deplasării specialistului IT al Prestatorului la fața locului, cînd este imposibilă intervenția la distanță;

revizie periodică – realizarea verificării tehnice periodice de întreținere a sistemul informatic deservit (de ex: verificarea integrității sistemului informatic deservit, verificarea parametrilor tehnici vulnerabili şi celor critici conform politicilor de securitate informațională, verificarea vizuală a componentelor electronice la uzură sau defecte exterioare care potențial pot crea o situație de avarie, inspecție vizuală asupra respectării de către Beneficiar al regulilor de exploatare prescrise de producătorul sistemului informatic).

acord scris – confirmare în formă scrisă ștampilată şi semnată de persoană autorizată, expediată prin e-mail, fax, direct sau poștă.

acord verbal – confirmare efectuată la telefon de persoană autorizată (cu condiția înregistrării apelului şi data efectuării acestuia).

zi – zi calendaristică; an – 365 de zile.

cont – denumire unică compusă dintr-un singur cuvânt sau mai multe prin asociere de litere și/sau cifre (de regulă prenume. nume angajat sau identic unui cont de email ca prenume.nume@company.com) la care se alătură o parolă (complexitate definită de Beneficiar conform politicelor de securitate ale sale) și care asigură accesul acestuia la sistemul informatic al Beneficiarului.

nivel agreat de servicii – set de parametri şi indicatori de performanță în baza cărora este măsurată calitatea prestării Serviciilor.

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

Orele de lucru ale Prestatorlui – intervalul cuprins între orele 9:00 şi 18:00 de luni până vineri cu excepția zilelor oficial nelucrătoare. Prestarea *Serviciilor* legate de înlăturarea problemelor tehnice in cazul unei avarii care a stopat total activitatea *Beneficiarului*, vor fi executate de *Prestator* conform programului de lucru ale *Beneficiarului*.

SSC – Serviciul Suport Clienți.

Elasticitate – capacitatea de a mări sau reduce cantitatea conturilor deservite, în funcție de necesități.

Scopul

Scopul prezentelor *Reguli* este de a stabili modalitatea, particularitățile și nivelul de calitate la prestarea *Serviciilor mentenanță, deservire și suport*, dar și procesele de interacțiune a *Prestatorului* cu *Beneficiarul* în vederea prestării şi utilizării *Serviciilor,* precum şi responsabilitățile *Prestatorului* şi ale *Beneficiarului* în cadrul acestor procese.

Nivelul Serviciilor

1.1. Perioada de disponibilitate pentru *Serviciile* oferite de *Prestator* sunt clasificate în 3 categorii. Perioada garantată pentru nivelul agreat de disponibilitate a *Serviciilor* de tip:

- **Critic** – în regim NON-STOP, pentru cazurile de *avarie*;
- **Moderat** – în orele de lucru ale *Beneficiarului,* pentru intervențiile la distanță prin acord scris/verbal. În afara perioadei garantate, *Prestatorul* va asigura disponibilitatea *Serviciilor* în baza principiului „cel mai bun efort”;
- **Rezervat** – în *orele de lucru ale Prestatorlui* pentru *chemări* și *revizii periodice*. În afara perioadei garantate, *Prestatorul* va asigura disponibilitatea *Serviciilor* în baza principiului „cel mai bun efort”;

1.2. *Serviciile* sunt considerate disponibile și executate în următoarele scenarii:

- pentru cele **Critice** – dacă în decurs de 30 min din momentul depistării de către *Prestator* sau sesizării de către *Beneficiar* a cazului de *avarie*, a fost anunțați în scris și/sau verbal *Beneficiarului* termenii de restabilire a *sistemului informatic* aflat în gestiunea *Perestatorului* și restabilită activitatea *Beneficiarului* in decurs de 3 ore după depistarea/sesizarea cazului de *avarie* dacă este tehnic posibil;
- pentru cele **Moderate** – dacă în decurs de 3 ore lucrătoare după oferirea accesului la distanță către dispozitivul/serviciul reclamat a fost remediată defecțiunea sau a fost comunicat *Beneficiarului* de către *Prestator* prin acord scris/verbal termenii/condițiile necesare pentru a înlătura defecțiunea reclamată sau motivul imposibilității executării *Serviciilor*;
- pentru cele **Rezervate** – dacă în decurs de 8 ore lucrătoare din momentul înregistrării unei chemări *Serviciile* au fost executate și/sau efectuată după caz *revizia periodică* planificată și agreată de *Părți*.

Nivelul de accesibilitate

Serviciile contractate pot fi executate și la distanță prin intermediul rețelei Internet/Intranet.

Securitatea informației

Părțile acceptă de comun acord să coopereze în vederea gestiunii riscurilor de securitate a informației ce pot afecta *Serviciile* contractate şi/sau *sistemul informatic* aflat in gestiunea *Prestatorului* și care sunt dependente de serviciile *Prestatorului*.

În cadrul *Serviciilor*, *Prestatorul* asigură cu:

a. consultanță TIC și livrări de soluții tehnologice mature întru securizarea *sistemului informatic* aflat în gestiunea *Prestatorului* împotriva încălcări ale securității datelor / transmisiei de date ex-filtrare și prevenirea acestora, monitorizarea, detectarea și blocarea datelor *sensibile*. Următoarele date cu caracter personal sunt considerate „*sensibile*” și fac obiectul unor condiții de prelucrare speciale:
   - date cu caracter personal care dezvăluie originea rasială sau etnică, opiniile politice, confesiunea religioasă sau convingerile filozofice;
   - apartenența la sindicate;
   - date genetice, datele biometrice prelucrate doar pentru identificare a unei ființe umane;
   - date privind sănătatea;
   - date privind viața sexuală sau orientarea sexuală a unei persoane.

b. consultanță IT&C și livrări de soluții tehnologice mature întru securizarea *sistemului informatic* aflat în gestiunea *Prestatorului* împotriva programelor software rău intenționat / dăunător;

c. consultanță IT&C și livrări de paravane de protecție menite să filtreze, să cripteze și/sau să intermedieze traficul de date;

d. accesul securizat (https) în sistemul Service Desk al *Prestatorului* de înregistrare a incidentelor și/sau interpelărilor *Beneficiarului*;

e. accesul la sistemul automat de actualizare a pachetelor de corecție pentru *sistemul informatic* aflat în gestiunea sa. În cazul unui incident care pune în pericol securitatea informației, *Partea* care a constatat producerea incidentului va notifica imediat cealaltă *Parte*, dacă şi aceasta poate fi afectată de incident. *Părțile* vor coordona măsurile care pot fi întreprinse pentru a diminua consecințele incidentului şi pentru a le lichida.

După soluționarea unui incident de securitate a informației, *Părţile* vor întocmi rapoarte individuale privind gestiunea incidentului. De comun acord, *Părţile* vor elabora un plan de acțiuni pentru prevenirea repetării unor incidente similare.

Lucrări de mentenanţă

Pentru menținerea nivelului agreat al *Serviciilor*, *Prestatorul* va efectua lucrări de mentenanța. Tipul lucrărilor de mentenanța şi angajamentele *Prestatorului* privind notificarea *Beneficiarului*, perioada şi durata acestor lucrări sunt coordonate și agreate cu Beneficiarul.

Tabelul 2. Lucrări de mentenanța

Tipul lucrărilor de mentenanţă	Notificarea Beneficiarului	Perioada şi durata lucrărilor
Lucrări curente	Cu 5 zile înainte	Sunt efectuate în afara programului de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 6 ore.
Lucrări majore	Cu 10 zile înainte	Sunt efectuate în afara programului de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 24 de ore.
Lucrări urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea *Serviciilor* sau poate afecta funcționarea acestora	Notificarea imediat ce a apărut necesitatea inițierii lucrărilor	Po fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 3 ore. Rezultatele efectuării lucrărilor vor fi comunicate Beneficiarului la cerere.

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

Persoane responsabile

Prestatorul va desemna o persoană responsabilă de relația cu *Beneficiarul* (Manager Suport Clienți). *Prestatorul* va informa *Beneficiarul*, prin scrisoare oficială sau e-mail, despre persoana desemnată şi informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, număr de telefon, e-mail etc. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri. *Beneficiarul* va desemna una sau mai multe persoane responsabile de interacțiunea cu *Prestatorul*. *Beneficiarul* va informa *Prestatorul*, prin scrisoare oficială sau e-mail, în termen de maximum 72 ore, despre persoanele responsabile desemnate.

Serviciul Suport Clienţi

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

- pentru a raporta un incident sau o problemă legată de utilizarea *Serviciilor*;
- pentru a solicita modificări în nivelul *Serviciilor* sau noi servicii de același tip;
- pentru a solicita realizarea anumitor activități şi acțiuni care, conform acestor *Reguli*, țin de responsabilitatea *Prestatorului*.

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

- va consulta ghidurile utilizatorului pentru a fi sigur de corectitudinea acțiunilor sale şi a identifica posibilele soluții;
- va consulta altă informație pusă la dispoziție de *Prestator*;
- va apela *SSC*. *Prestatorul* oferă *Beneficiarului* posibilitatea de a contacta Serviciul Suport Clienți prin următoarele modalități:
  - transmiterea unei interpelări prin interfața web a sistemului Service Desk: **https://helpdesk.pride.md**
  - expedierea unui e-mail la adresa: **support@pride.md**;
  - efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon: +373 22 **844-266**. Modalitatea de contactare a *SSC* este selectată de *Beneficiar*, precum este stabilit în aceste *Reguli*. *Prestatorul* poate solicita *Beneficiarului* să utilizeze altă modalitate de contactare a *SSC*, în cazul în care acest fapt corespunde *Regulilor*. Programul de lucru al *SSC* este de la 9:00 pînă la 18:00, în zilele de lucru, conform legislației Republicii Moldova. Toate interpelările *Beneficiarului* vor fi înregistrate în Sistemul Service Desk. *Beneficiarul* va avea acces la informația relevantă pentru el din Sistemul Service Desk, inclusiv: solicitări de servicii, solicitări de informație, incidente înregistrate, rapoarte privind nivelul *Serviciilor*. *Beneficiarul* va accesa Sistemul Service Desk prin intermediul persoanelor responsabile desemnate conform prezentelor *Reguli*.

Implementarea şi prestarea Serviciilor

Reviziile periodice care necesită stoparea activității totale sau parțiale ale *Beneficiarului*, se vor efectua in baza unei programări preventive, care va fi adusă la cunoștința *Beneficiarului*, nu mai târziu de trei zile până la executarea acesteia.

În procesul furnizării *Serviciilor*, *Prestatorul*:

1. asigură livrarea *Serviciilor* în conformitate cu nivelul de *Servicii* stabilit și agreat împreună cu beneficiarul;
2. elaborează, aprobă şi revizuiește:
   a. procedurile necesare administrării *sistemului informatic* aflat in gestiune;
   b. procedurile de evaluare a eficienței operării şi administrării *sistemului informatic* aflat in gestiune;
   c. procedurile de gestionare a riscurilor;
   d. procedurile de asigurare a securității *sistemului informatic* aflat in gestiune;
3. oferă suport metodologic *Beneficiarilor* în procesul de migrare a sistemelor informaționale şi/sau a datelor;
4. monitorizează utilizarea/disponibilitatea, evaluează capacitatea şi asigură buna funcționarea efectivă a *sistemului informatic* aflat in gestiune;
5. asigură controlul operării eficiente a *sistemului informatic* aflat in gestiune;
6. definește şi monitorizează indicatorii de performanță ai *Serviciilor* livrate;

7. asigură, în caz de necesitate, suportul tehnic *Beneficiarului*.

Accesarea *conturilor*

Accesarea conturilor se face în scop administrativ (acces administrativ) sau în scop de utilizare (acces utilizator). Accesul administrativ este destinat *Prestatorului* pentru gestionarea *sistemului informatic* (instalarea şi menținerea softului de sistem şi aplicativ). Accesul utilizator este destinat utilizării de către *Beneficiar* a *sistemului informatic* externalizat *Prestatorului*.

Regulile de accesare a conturilor la acordarea accesului sunt:

- accesarea *sistemului informatic* în scop administrativ se efectuează exclusiv din rețeaua *Prestatorului* sau a terților cărora *Beneficiarul* le-a dat acest drept;
- protocoalele utilizate pentru accesul administrativ trebuie să fie strict securizate, pentru a asigura confidențialitatea datelor transmise;
- accesul utilizator poate fi efectuat din rețeaua corporativă a *Beneficiarului* sau/şi din rețeaua publică Internet.

Beneficiarul poate modifica oricând regulile de acces utilizator pe *sistemele informatice* ale sale sau pe cele închiriate. În caz de necesitate, *Beneficiarul* poate solicita de la *Prestator* să facă modificări în regulile de acces la nivelul *Serviciilor* care sunt în gestiunea *Prestatorului*, plasând solicitările respective către *SSC* ale *Prestatorului* conform procedurilor descrise prezentele *Reguli*. *Prestatorul* va examina solicitările *Beneficiarului* şi, în caz de necesitate, îl va consulta în privința securității acceselor solicitate. În cazul în care accesele solicitate implică riscuri de securitate inacceptabile, *Prestatorul* poate respinge solicitările *Beneficiarului*. Altfel, *Prestatorul* va acorda accesele solicitate în maximum 48 ore lucrătoare. *Beneficiarul* este responsabilul exclusiv pentru accesele solicitate şi de modul în care va utiliza aceste accese.

Utilizarea Serviciilor

Beneficiarul decide în ce scop şi cum vor fi utilizate *Serviciile* livrate de *Prestator*. În acest sens, *Beneficiarul*:

1. coordonează, în comun acord cu *Prestatorul*, planul de optimizare/securizare a *sistemelor informaționale* şi/sau a datelor;
2. evaluează, în comun acord cu *Prestatorul* necesitățile proprii *Servicii*;
3. utilizează *sistemul informatic* în conformitate cu legislația în vigoare, inclusiv privind securitatea informației şi protecția datelor cu caracter personal;

În procesul utilizării *Serviciilor*, *Beneficiarul* trebuie să respecte următoarele reguli:

1. *Serviciile* vor fi utilizate în scopuri ce corespund legislației în vigoare;
2. *Serviciile* vor fi utilizate exclusiv în scopuri ce rezultă din necesitățile de activitate ale *Beneficiarului*;
3. *Serviciile* vor fi utilizate într-o manieră responsabilă şi securizată. *Beneficiarul* se va asigura că conștientizează riscurile de securitate aferente modului de utilizare a

Serviciilor şi că le gestionează adecvat. Această informație poate fi solicitată şi comunicată *Presatorului*;

4. *Serviciile* nu vor fi utilizate în scopuri ce pot periclita imaginea *Beneficiarului* sau a *Prestatorului*;

Gestiunea incidentelor

Clasificarea incidentelor

Orice eveniment neplanificat care a afectat sau ar fi putut afecta disponibilitatea şi indicatorii de performanță ai *Serviciilor* este considerat incident aferent *Serviciilor*. *Prestatorul* şi *Beneficiarul* vor conlucra în vederea prevenirii incidentelor şi soluționării operative a acestora, pentru a minimiza impactul lor asupra *Serviciilor*. La stabilirea priorității în soluționarea unui incident se va ține cont de regulile stabilite în acest capitol.

Orice incident este privit sub două aspecte: nivelul impactului şi gradul de urgență. Nivelul impactului incidentului caracterizează consecințele produse asupra disponibilității şi performanței *Serviciilor*. Gradul de urgență al incidentului indică operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul lui asupra *Beneficiarului*. Prioritatea de escaladare şi soluționare a unui incident va fi în funcție de impactul şi urgență incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este prezentat în *tabelele 3-5*.

Tabelul 3. Stabilirea priorităţii de soluţionare a incidentelor

Gradul de urgenţă al incidentului	**Nivelul impactului incidentului**		
	Înalt	**Mediu**	**Redus**
Înalt	Critic	Înalt	Mediu
Mediu	Înalt	Mediu	Redus
Redus	Mediu	Redus	Neglijabil

Tabelul 4. Evaluarea urgenţei incidentului

Gradul de urgenţă	**Descrierea gradului de urgenţă**
Înalt	Un incident este calificat ca având gradul de urgență **Înalt** în unul sau mai multe din următoarele cazuri: • pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; • există activități şi operațiuni absolut necesare pentru afacerea *Beneficiarului* care trebuie efectuate imediat; • reacția imediată poate preveni riscuri legale majore şi de securitate (protecție) a informației.

Mediu	Un incident este calificat ca avînd gradul de urgență **Mediu** în unul sau mai multe din următoarele cazuri: • pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; • există activități şi operațiuni importante pentru afacerea *Beneficiarului* care trebuie să fie efectuate imediat; • reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate şi de securitate a informației.
Redus	Un incident este calificat ca având gradul de urgență **Redus** în unul sau mai multe din următoarele cazuri: • pagubele provocate de incident cresc relativ încet în timp; • nu există activități şi operațiuni afectate care trebuie efectuate imediat; • nu există riscuri legale şi de securitate a informației semnificative.

Tabelul 5. Evaluarea impactului incidentului

Nivelul impactului	Descrierea nivelului impactului
Înalt	Un incident este calificat ca avînd nivelul impactului **Înalt** în unul sau mai multe din următoarele cazuri: • activitățile-cheie ale *Beneficiarului* sunt întrerupte; • incidentul este vizibil din exteriorul organizației *Beneficiarului* şi afectează utilizatorii externi, reputaţia şi imaginea *Beneficiarului*; • există riscuri legale şi financiare majore pentru *Beneficiar*; • s-au produs pierderi semnificative de informație foarte importantă din sistemele *Beneficiarului*.
Mediu	Un incident este calificat ca având nivelul impactului **Mediu** în unul sau mai multe din următoarele cazuri: • activitățile importante ale *Beneficiarului* sunt întrerupte sau activitățile-cheie sunt desfăşurate cu dificultate; • incidentul a afectat o parte din utilizatorii interni şi un număr nesemnificativ de utilizatori externi; • există riscuri legale şi financiare semnificative pentru *Beneficiar*; • s-au produs pierderi nesemnificative de informație din sistemele *Beneficiarului*.

Redus	Un incident este calificat ca având nivelul impactului **Redus** în unul sau mai multe din următoarele cazuri: • activitățile interne nesemnificative ale *Beneficiarului* sunt întrerupte sau activitățile importante se desfășoară cu dificultate; • incidentul a afectat doar o parte din utilizatorii interni ai *Beneficiarului*.

Raportarea şi soluţionarea incidentelor

Orice incident aferent *Serviciilor* este raportat de *Beneficiar* către *SSC* al *Prestatorului*, conform procedurilor stabilite în prezentele *Reguli*. *Prestatorul* va reacționa la incidentele raportate de *Beneficiar* în corespundere cu *Regulile* prezentate în *tabelul 6*. *Regulile* se aplică pentru perioada
programului de lucru al *Prestatorului*. În afara programului de lucru, soluționarea incidentelor se va baza pe principiul *„cel mai bun efort*”.

Tabelul 6. Soluţionarea incidentelor în funcţie de prioritatea lor

Prioritatea incidentului	Timpul de reacţie a Prestatorului	Timpul de soluţionare
Critică	5 minute	cel mult 2 ore
Înaltă	30 min	cel mult 4 ore
Medie	1 oră	cel mult 8 ore
Redusă	2 ore	până la începutul următoarei zile de lucru
Neglijabilă	4 ore	*“Cel mai bun efort”*

La raportarea unui incident, *Beneficiarul* evaluează nivelul impactului incidentului şi gradul de urgență în soluționarea acestuia, aplicând regulile stabilite. Ulterior este determinată prioritatea de soluţionare a incidentului conform regulilor stabilite.
SSC al *Prestatorului* poate contacta persoana care a raportat incidentul, pentru a preciza informația transmisă de *Beneficiar*. De comun acord cu aceasta, *Prestatorul* poate revizui nivelul impactului incidentului şi gradul de urgență în soluționarea lui. *Beneficiarul* are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Necesitatea unei astfel de revizuiri este în funcție de promptitudinea şi eficiența soluționării incidentului.
Prestatorul va stabili cauza incidentului şi va identifica măsurile necesare pentru soluționarea lui. Pe parcursul soluționării incidentului, *Prestatorul* va oferi *Beneficiarului* informații cu privire la progresele în acest sens.
Persoanele responsabile ale *Prestatorului* pot solicita implicarea în gestiunea incidentului a persoanelor responsabile ale *Beneficiarului*. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului şi soluționării cât mai operative a acestuia.
Un incident se consideră soluționat atunci când *Serviciile* pentru *Beneficiar* sunt restabilite, la nivelul prevăzut în prezentele *Reguli*. În cazul în care *Beneficiarul* nu este mulțumit de calitatea soluționării incidentului, poate solicita lucrări repetate în vederea soluționării optime a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră rezolvat.
Toate incidentele raportate de *Beneficiar* sunt înregistrate de SSC. *Prestatorul* va utiliza informația privind incidentele produse în scopul îmbunătățirii calității *Serviciilor* şi neadmiterii repetării incidentelor.

Escaladarea incidentelor

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

Modificarea Serviciilor

Solicitarea de servicii suplimentare

Beneficiarul poate solicita, la un moment dat, *Servicii* suplimentare faţă de cele utilizate până atunci. În acest scop, *Beneficiarul* va plasa o solicitare de servicii suplimentare prin

intermediul SSC al *Prestatorului*. *Presatorul* va examina solicitarea *Beneficiarului* şi, în termen de 8 ore lucrătoare, va confirma sau infirma posibilitatea acordării *Serviciilor* suplimentare. *Prestatorul* poate contacta *Beneficiarul* în vederea obţinerii unor informaţii relevante pentru serviciile solicitate. În cazul în care solicitarea *Beneficiarului* este acceptată, *Serviciile* suplimentare vor fi implementate conform regulilor stabilite.

Raportarea privind nivelul Serviciilor

Prestatorul optează pentru prestarea transparentă a *Serviciilor* către *Beneficiar*. În acest scop, *Prestatorul* va prezenta, cu regularitate, *Beneficiarului* rapoarte privind nivelul *Serviciilor*. Structura şi conţinutul acestor rapoarte sînt stabilite de *Prestator*. *Beneficiarul* poate formula propuneri cu referire la conţinutul rapoartelor de monitorizare a *Serviciilor* utilizate. Tipurile de rapoarte, conţinutul, destinaţia şi periodicitatea acestora sînt reflectate în *tabelul 7*.

Tabelul 7. Tipurile de rapoarte privind nivelul Serviciilor

Tipul raportului	Conţinutul	Destinaţia	Periodicitatea
Raport privind nivelul Serviciilor	Nivelul de disponibilitate a Serviciilor, întreruperile planificate, incidentele raportate, solicitările de suport	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenţei privind prestarea *Serviciilor* la nivelul agreat de *Prestator*	Trimestrial, în formă electronică. La solicitarea *Beneficiarului*, pe suport de hîrtie
Raport privind solicitările de modificare	Propunerile de modificare a Serviciilor	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenţei dezvoltării Serviciilor	Trimestrial, în formă electronică. La solicitarea *Beneficiarului*, pe suport de hîrtie

Suspendarea prestării Serviciilor

Prestarea *Serviciilor* poate fi suspendată temporar la solicitarea *Beneficiarului*, care adresează în acest sens o cerere oficială către *Prestator*. *Serviciile* pot fi suspendate de către *Prestator* din oficiu, cu notificarea prealabilă a *Beneficiarului*:

1. în caz de incidente de proporţii sau situaţii de criză, în scopul remedierii situaţiei şi repunerii sistemului în funcţiune;
2. în cazul în care continuarea prestării *Serviciilor* implică riscuri semnificative de securitate pentru resursele informaţionale de importanţă publică;
3. în cazul în care *Beneficiarul* nu-şi îndeplineşte obligaţiile sale

Comunicare şi reclamaţii

Comunicarea între *Părţi* este de preferat să se realizeze prin intermediul Sistemului Service Desk oferit de *Prestator*. *Beneficiarul* poate însă, la latitudinea sa, să contacteze prin email sau telefon Managerul Clienţi responsabil de interacţiunea cu *Beneficiarul*. De asemenea, el poate decide expedierea scrisorilor oficiale în adresa conducerii *Prestatorului*. Mesajele şi scrisorile expediate pot conţine: propuneri de îmbunătăţire a *Serviciilor*, propuneri de optimizare a comunicării între *Părţi*, reclamaţii privind nivelul *Serviciilor*, solicitări de informaţie etc.

Prestatorul poate, la rîndul său, să se adreseze către *Beneficiar* cu informaţii şi solicitări. Acestea pot fi adresate persoanelor responsabile ale *Beneficiarului* sau conducerii *Beneficiarului*. *Prestatorul* este în drept să solicite opinia şi feedback-ul *Beneficiarului* cu privire la *Serviciile* utilizate de *Beneficiar*. Această informaţie este solicitată în scopul îmbunătăţirii calităţii *Serviciilor* şi experienței *Beneficiarului* în utilizarea *Serviciilor*.