

DESCRIEREA TEHNICĂ A OFERTEI

Moldtelecom S.A. (Furnizor) va asigura serviciul IP Transit în două locații ale I.P. Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică:

1. Locația A - mun. Chișinău, Piața Marii Adunări Naționale 1, sediul Clădirii Guvernului.
2. Locația B - mun. Chișinău, str. Vasile Lupu 18.

Moldtelecom S.A. va asigura prestarea serviciilor de Internet (Servicii IP Tranzit) care constau din următoarele componente:

1. Servicii de transport date Layer 2, redundante prin 2 cai separate/independente, pe tot traseul, din locațiile A și B ale Autorității contractante, până la unul din centrele de date neutre în Uniunea Europeană, ce va permite interconectarea cu cel puțin doi Operatori de tip Tier 1 (în continuare operator „Tier 1”) și alți furnizori de servicii Internet.
2. Servicii de colocare a echipamentului telecomunicațional al Autorității contractante în centrul de date unde urmează să fie organizat raportul de date menționat în punctul 1.
3. Servicii de IP Transit cu cel puțin doi operatori „Tier 1”.
4. Servicii de Internet Exchange cu cel puțin doi din cei mai mari provideri din țară unde urmează să fie organizat transportul de date menționat în punctul 1.
5. Servicii de protecție AntiDDoS.
6. Servicii de transport Layer 2 și interconectare în Internet Exchange DE-CIX.
7. Servicii de IP Transit de la doi Internet Provideri din partea de Est.
8. Servicii IP Transit direct cu Furnizorul.
9. Servicii backup de IP Transit de la un Internet Service Provider independent.

Moldtelecom S.A. va asigura prestarea serviciilor conform regulilor și nivelelor de prestare (Anexa 3).

Moldtelecom S.A. nu va percepe alte plăți decât cele solicitate în ofertă și fac obiect al achiziției.

Moldtelecom S.A. va acoperi toate cheltuielile de conectare, activare și suspendare a serviciilor.

Inițierea prestării serviciilor în termen de 10 zile din data semnării contractului.

ASPECTE TEHNICE

Servicii de transport date L2

1. Moldtelecom S.A. va asigura servicii de transport date, redundante prin 2 cai separate/independente, pe întreg traseul, din locațiile A și B ale Autorității contractante, până la unul din centrele de date neutre în Uniunea Europeană (NXDATA), ce va permite interconectarea cu cel puțin doi operatori de tip Tier 1 și alți furnizori de servicii Internet;
2. Conexiunile vor fi asigurate în conformitate cu schema de conectare (Anexa 1);
3. Conexiunile vor fi realizate prin fibră optică. Costurile de cablare și conectare vor fi acoperite în totalitate de către Moldtelecom S.A. Conexiunile se vor efectua în mod prioritar prin canale subterane;
4. Conexiunile vor fi efectuate pe interfețe de 10GE. Modulele (SFP+ Cisco și Juniper compatibile) de conectare vor fi asigurate de către Moldtelecom S.A.;
5. Conexiunile oferite vor asigura transportul de date L2 de la cele două locații ale Autorității contractante cu posibilitatea de conectare la cel puțin doi operatori Tier 1;
6. Conexiunile vor tranzita teritoriul Republicii Moldova spre Uniunea Europeană prin două căi diferite;
7. Moldtelecom S.A. garantează o capacitate de banda de 20 Gbps (agregate) redundant din locațiile A și B ale Autorității contractante până la punctul de conectare în centrul de date neutru din Uniunea Europeană;
8. Moldtelecom S.A. garantează o reținere maxima de 12ms din locațiile A și B ale Autorității contractante până la punctul de conectare în centrul de date neutru din Uniunea Europeană;
9. Moldtelecom S.A. garantează mărimea minimă a pachetului (MTU) de 2000Bytes din locațiile A și B ale Autorității contractante până la punctul de conectare în centrul de date neutru din Uniunea Europeană;
10. Traficul va fi nelimitat, iar costurile lunare nu vor fi influențate de volumul traficului;
11. Moldtelecom S.A. va asigura transparența protocoalelor Layer 2 (STP,VTP,CDP,LACP,PAgP).

Servicii de colocare

1. Moldtelecom S.A. va asigura colocarea echipamentelor de rețea (specificații în Anexa 2), și va conecta fiecare la 2 surse de alimentare independente, în centrul de date (NXDATA) unde va fi asigurat transportul de date menționat și va asigura interconectarea echipamentelor colocate cu cel puțin doi operatori Tier1, Provider de protecție AntiDDoS și cel mai mare furnizor de Internet Exchange din Țara unde Centrul de date neutru are adresa juridică;
2. Moldtelecom S.A. va asigura transportarea echipamentelor (menționate în punctul 1) și a procedurilor vamale;
3. Moldtelecom S.A. va asigura integritatea și securitatea fizică a echipamentelor;
4. Moldtelecom S.A. va asigura accesul distant la consola echipamentelor pe toată perioada prestării serviciului;
5. Centrul de date unde urmează a fi colocat echipamentul telecomunicațional dispune de următoarele cerințe:
 - Alimentare Redundantă 2N+1 sau 2(N+1);
 - Sistemul de climatizare redundant N+1, asigura o temperatura de 22 +/- 3 °C;
 - Umiditatea asigurata: 50% +/-20%;
 - Sistem de detectare și stingere a incendiilor cu senzori de fum si temperatura;
 - Sistem de stingere a incendiilor cu gaz;
 - Sisteme de Securitate fizică acces control, supraveghere video;
 - Regim de funcționare si intervenție 24x7x365.

Servicii IP Transit cu provideri „Tier 1”

1. Moldtelecom S.A. va asigura interconectarea echipamentului Autorității contractante cu cel puțin doi provideri „Tier 1” (ARELION, COLT sau GTT) prin fibră optică cu interfață de 10GE;
2. Moldtelecom S.A. va asigura cu modulele SFP+ (compatibile cu Cisco și Juniper) necesare pentru prestarea serviciului;
3. Capacitatea serviciului IP Transit, pentru fiecare provider Tier 1, este de min de 5Gbps și burst 10Gbps;
4. Moldtelecom S.A. va asigura interconectarea AS39279 și AS-CTSMD prin protocolul BGP și exportul prefixelor (IPv4, IPv6) cu alți operatori Tier 1. Moldtelecom S.A. va asigura suportul tehnic necesar pentru stabilirea conexiunii BGP și pentru orice alt tip de configurare necesară în acest scop;
5. Moldtelecom S.A. va asigura livrarea prin BGP, pe conexiunea internațională, a tabelii globale de rutare IPv4 și IPv6;
6. Adresele de IPv4 și IPv6 folosite la conectare vor aparține providerului „Tier 1”, iar Moldtelecom S.A. garantează acest lucru;
7. Providerii „Tier 1” sunt conectați cu cei mai mari Internet Exchange (IXP) din Europa precum: London LINX, Amsterdam AMS-IX etc.;
8. Providerii „Tier 1” au timpi reduși Round Trip Time (RTT) către destinațiile din Asia, Australia și America de Sud astfel: - rețeaua intra-europeană maxim 40ms; - rețeaua Nord-Atlantică maxim 90ms; - rețeaua Trans-Atlantică maxim 150ms; - rețeaua Trans-Pacifică maxim 180 ms; - rețeaua Japonia-Europa maxim 300ms;
9. Providerii „Tier 1” permit accesul nestingherit la orice adresa IP din internet indiferent de reglementările naționale din țările tranzitate de el;
10. Providerii „Tier 1” permit BGP Remotely Triggered Black Hole (RTBH) pe baza unei comunități stabilite în prealabil;
11. Traficul va fi nelimitat, iar costurile lunare nu vor fi influențate de volumul traficului.

Servicii Internet Exchange

1. Moldtelecom S.A. va asigura interconectarea Autorității cu cel puțin 2 din cei mai mari provideri Internet Exchange (INTERLAN, BALCANIX) din țara unde urmează a fi realizat transportul de date prezent în centrul de date;
2. Moldtelecom S.A. va asigura interconectarea echipamentului Autorității contractante cu providerul Internet Exchange prin fibră optică cu interfață de 10GE;
3. Moldtelecom S.A. va asigura cu modulele SFP+ (compatibile cu Cisco și Juniper) necesare pentru prestarea serviciului;
4. Capacitatea serviciului Internet Exchange va fi de 10Gbps;
5. Moldtelecom S.A. va asigura interconectarea AS39279 și AS-CTSMD prin protocolul BGP și exportul prefixelor cu providerul Internet Exchange. Moldtelecom S.A. va asigura suportul tehnic necesar pentru stabilirea conexiunii BGP și pentru orice alt tip de configurare necesară în acest scop;
6. Adresele de IPv4 și IPv6 folosite la conectare vor aparține Provider-ului Internet Exchange, iar Moldtelecom S.A. garantează acest lucru;
7. Moldtelecom S.A. va asigura acces la portalul de statistică și suport a Provider-ului de Internet Exchange pentru toată perioada prestării serviciului;
8. Traficul va fi nelimitat, iar costurile lunare nu vor fi influențate de volumul traficului.

Servicii de protecție AntiDDoS

1. Moldtelecom S.A. va asigura interconectarea echipamentului colocat al Autorității contractante cu Providerul de protecție anti DDoS (VOXILITY) cu capacitatea de cel puțin 10Gbps (clean trafic);
2. Moldtelecom S.A. va asigura cu modulele SFP+ (compatibile cu Cisco și Juniper) necesare pentru prestarea serviciului;
3. Providerul de protecție antiDDoS va fi capabil de a filtra atacuri de cel puțin 1Tbps;
4. Serviciul va fi asigurat prin interconectare fizică cu providerul AntiDDoS prin protocolul BGP și asigurarea rutării prefixelor Autorității în caz de atac;
5. Moldtelecom S.A. va asigura accesul la portalul web pentru statistică și suport al Provider-ului de protecție AntiDDoS pe toată perioada prestării serviciului;
6. Traficul va fi nelimitat, iar costurile lunare nu vor fi influențate de volumul traficului.

Servicii de Layer 2 si interconectare in rețeaua DE-CIX

1. Moldtelecom S.A. va asigura transportul de tip Layer 2 și interconectarea cu Internet Exchange DECIX;
2. Transportul va fi livrat către locația B a Autorității Contractante;
3. Capacitatea serviciului Internet Exchange va fi de 10Gbps;
4. Moldtelecom S.A. va asigura interconectarea AS39279 și AS-CTSMD prin protocolul BGP și exportul prefixelor cu providerul Internet Exchange. Moldtelecom S.A. va asigura suportul tehnic necesar pentru stabilirea conexiunii BGP și pentru orice alt tip de configurare necesară în acest scop;
5. Adresele de IPv4 și IPv6 folosite la conectare vor aparține Provider-ului Internet Exchange, iar Moldtelecom S.A. garantează acest lucru;
6. Moldtelecom S.A. va asigura acces la portalul de statistică și suport a Provider-ului de Internet Exchange pentru toată perioada prestării serviciului;
7. Traficul va fi nelimitat, iar costurile lunare nu vor fi influențate de volumul traficului.

Servicii IP Transit de la doi Internet Provideri din partea de Est

1. Moldtelecom S.A. va asigura interconectarea cu doi Internet provideri din partea de Est (RETN, GLOBALNET UA) prin fibră optică cu interfață de 10GE;
2. Moldtelecom S.A. va asigura cu modulele SFP+ (compatibile cu Cisco și Juniper) necesare pentru prestarea serviciului;
3. Capacitatea serviciului Internet Exchange va fi de minim 5Gbps și 10Gbps burst;
4. Moldtelecom S.A. va asigura interconectarea AS39279 și AS-CTSMD prin protocolul BGP și exportul prefixelor (IPv4 și IPv6) cu providerul Internet. Moldtelecom S.A. va asigura suportul tehnic necesar pentru stabilirea conexiunii BGP și pentru orice alt tip de configurare necesară în acest scop;
5. Providerul va asigura la solicitare furnizarea prin protocolul BGP a tabelii globale de rutare sau a rutei implicite;
6. Adresele de IPv4 și IPv6 folosite la conectare vor aparține Provider-ului Internet, iar Moldtelecom S.A. garantează acest lucru;
7. Moldtelecom S.A. va asigura acces la portalul de statistică și suport a Provider-ului de Internet pentru toată perioada prestării serviciului;
8. Providerul va fi conectat în cel puțin doua puncte de schimb de trafic din regiunea de Est precum: MSK-IX, GigaNet;
9. Traficul va fi nelimitat, iar costurile lunare nu vor fi influențate de volumul traficului.

Servicii Internet direct cu Furnizorul

1. Conexiunea fizică va fi asigurată prin fibră optică în locația B ale Autorității Contractante pe interfață de 10GbE;
2. Moldtelecom S.A. va asigura cu modulele SFP+ (compatibile cu Cisco și Juniper) necesare pentru prestarea serviciului;
3. Moldtelecom S.A. este conectat în cel puțin un IXP dintre primele trei ca mărime din Europa precum: London LINX, Frankfurt DE-CIX, Amsterdam AMS-IX;
4. Moldtelecom S.A. este conectat în cel puțin un IXP/Operator IP Transit dintre primele trei ca mărime din regiunea de Est precum: Data IX, GigaNet, Eurotranstelecom;
5. Viteza garantată a serviciului va fi de 10Gbps;
6. Traficul va fi nelimitat, iar costurile lunare nu vor fi influențate de volumul traficului.

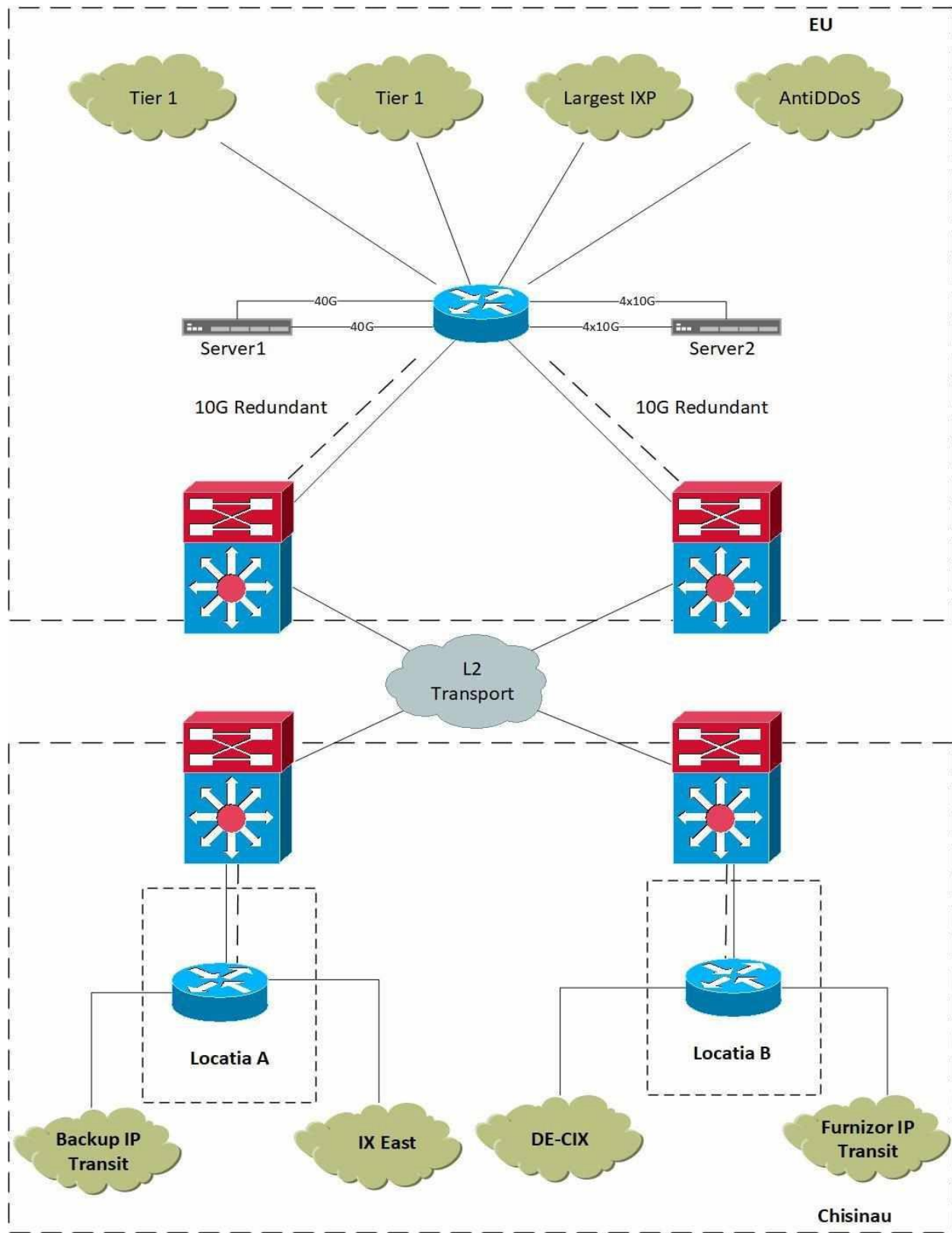
Servicii backup de IP Transit de la un Internet Service Provider independent

1. Moldtelecom S.A. va asigura servicii de backup IP Transit de la un Internet Service provider (Tier 1- COGENT) independent de infrastructura de comunicații a Moldtelecom S.A.
2. Conexiunea fizică va fi asigurată prin fibră optică în locația A ale Autorității Contractante pe interfață de 10GbE;
3. Moldtelecom S.A. va asigura cu modulele SFP+ (compatibile cu Cisco și Juniper) necesare pentru prestarea serviciului;
4. Moldtelecom S.A. garantează și prezintă informație (mai jos „Infrastructura de comunicații a Internet Service Provider-ului”) ce confirmă independența infrastructurii de comunicații (traseu de cablu optic, echipamente telecomunicaționale, etc) a Internet Service Provider-ului față de Moldtelecom S.A.;
5. Viteza garantată a serviciului va fi de 5Gbps;
6. Moldtelecom S.A. va asigura interconectarea AS39279 și AS-CTSMD prin protocolul BGP și exportul prefixelor cu Providerul Internet Exchange. Moldtelecom S.A. va asigura suportul tehnic necesar pentru stabilirea conexiunii BGP și pentru orice alt tip de configurare necesară în acest scop;
7. Adresele de IPv4 și IPv6 folosite la conectare vor aparține Provider-ului Internet Exchange, iar Moldtelecom S.A. garantează acest lucru;
8. Moldtelecom S.A. va asigura livrarea prin BGP, pe conexiunea internațională, a tabelii globale de rutare IPv4 și IPv6;
9. Traficul va fi nelimitat, iar costurile lunare nu vor fi influențate de volumul traficului.

Infrastructura de comunicații a Internet Service Provider-ului



ANEXA 1



Router	
Parametri	Specificații
Tip echipament	Router
Interfețe	24 x 10GBase-X SFP+ or 6 x 40G QSFP
Dimensiuni	5U (22.12 x 44.32 x 70.49)cm, Rack Mount
Greutatea	75.5kg
PSU	2x2520W
Tensiunea si frecventa de intrare	100-240VAC, 50-60 Hz
Tip conector PSU	IEC320-C20
Tip conector consola	2 x console RJ-45 management
Server 1	
Parametri	Specificații
Tip echipament	Server
Interfețe	2 x 40G QSFP, 2 x 1Gb/10Gb RJ-45
Dimensiuni	1U (4.32 x 42.9 x 80.1)cm, Rack Mount
Greutatea	27.7kg
PSU	2x2300W
Tensiunea si frecventa de intrare	100-240VAC, 50-60 Hz
Tip conector PSU	IEC320-C20
Tip conector consola	1 x Gb RJ-45 management port
Server 2	
Parametri	Specificații
Tip echipament	Server
Interfețe	8 x 10G SFP+, 2 x 1Gb/10Gb RJ-45
Dimensiuni	1U (4.32 x 42.9 x 80.1)cm, Rack Mount
Greutatea	27.7kg
PSU	2x2300W
Tensiunea si frecventa de intrare	100-240VAC, 50-60 Hz
Tip conector PSU	IEC320-C20
Tip conector consola	1 x Gb RJ-45 management port

REGULI PRIVIND PRESTAREA SERVICIULUI NIVELUL GARANTĂRII SERVICIULUI

- 1.1. Moldtelecom S.A. dispune de un serviciu de Suport și va furniza toate informațiile referitoare la modul de contact al acestui serviciu (NOC email: noc@moldtelecom.md , tel. 022 570510) și la procedurile de escaladare în cazul apariției unor deranjamente, precum și asistență tehnică specializată. Serviciul de Suport va fi disponibil 24/24 ore, 7/7 zile, 365 zile/an.
- 1.2. În cazul organizării de intervenții tehnice programate, Moldtelecom S.A. va notifica Autoritatea contractantă cu 48 de ore înainte și va comunica durata estimată a intervenției. Disponibilitatea lunară a serviciilor va fi de minim 99,99 %. Disponibilitatea serviciilor se calculează ca raport procentual dintre perioada de funcționare a serviciilor în timpul lunii (calculată ca diferența între perioada totală de timp din lună și perioada de indisponibilitate) și durata lunii respective.
- 1.3. În cazul în care Moldtelecom S.A. nu va menține nivelul de disponibilitate a serviciului stabilit în p.1.3 vor fi aplicate următoarele reduceri:

Disponibilitatea lunară	Reducere (%)
Între 99,99 % și 98,7 %	1 % din Plata Lunară de Acces
Între 98,69 % și 96,5 %	5 % din Plata Lunară de Acces
Între 96,49 % și 93,5 %	10 % din Plata Lunară de Acces
Mai puțin de 93,49%	50% din Plata Lunară de Acces

- 1.4. Moldtelecom S.A. garantează că întârzierea medie a pachetelor de date pentru rutele indicate mai jos nu va depăși:

Denumirea rutei	Întârzierea maximă a pachetelor de date
Europe	40 ms
United States East Coast	90 ms
United States West Coast	150 ms
Pacific Asia	180 ms
Others	300 ms

- 1.5. Moldtelecom S.A. garantează că rata de pierdere a pachetelor pentru rutele indicate mai jos nu va depăși:

Denumirea rutei	Rata maximă de pierdere a pachetelor
Europe	0,3 %
United States East Coast	0,3 %
United States West Coast	0,3 %
Pacific Asia	0,3 %
Others	0,3 %

- 1.6. Moldtelecom S.A. va informa Autoritatea cu un preaviz scris de 3 (trei) zile lucrătoare despre orice lucrări planificate, necesare pentru întreținerea rețelei Moldtelecom S.A., care pot afecta Serviciul prestat. Preavizul va include data, ora și durata estimativă a lucrărilor.
- 1.7. Lucrările de mentenanță a propriei rețele se vor realiza, de regula în orele de noapte, în intervalul de timp 00:00 - 06:00.

CERINȚE ȘI REGULI PENTRU MENTENANȚĂ ORGANIZAREA PROCESULUI DE PRESTARE A SERVICIULUI INTERACȚIUNEA CU AUTORITATEA CONTRACTANTĂ

Interacțiunea dintre Moldtelecom S.A. și Autoritatea contractantă se va efectua prin intermediul Centrului de Deservire unic al Moldtelecom S.A.

PERSOANE RESPONSABILE

Moldtelecom S.A. va desemna o persoană responsabilă de relația cu Autoritatea contractantă (Manager Suport Clienți). Moldtelecom S.A. va informa prin scrisoare oficială Autoritatea contractantă despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (numele, prenumele, funcția, nr. telefon, email, etc.) în termen de maxim 3 zile de la semnarea Contractului. Schimbarea persoanei responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

Autoritatea contractantă va desemna una sau mai multe persoane responsabile de interacțiunea cu Moldtelecom S.A.. Autoritatea contractantă va informa prin scrisoare oficială Moldtelecom S.A. în termen de maxim 3 zile, despre persoanele responsabile desemnate.

SERVICIUL SUPORT CLIENȚI AL FURNIZORULUI

Suportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către Moldtelecom S.A. 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.

Autoritatea contractantă va contacta SSC în următoarele scopuri:

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

Moldtelecom S.A. oferă Autorității contractante 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;

Toate interelările Autorității contractante vor fi înregistrate de SSC într-un sistem de Service Desk operat de Moldtelecom S.A.

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

REGULI PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR DE SUPORT

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

CLASIFICAREA INCIDENTELOR

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

Impactul incidentului caracterizează consecințele acestuia asupra disponibilității și performanței Serviciului. Urgența incidentului caracterizează operativitatea cu care acesta trebuie soluționat, pentru a minimiza impactul incidentului asupra Autorității contractante.

Prioritatea de escaladare și soluționare a incidentelor va fi în funcție de impactul și urgența incidentului. Algoritmul aplicat pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

		Impact		
		<i>Înalt</i>	<i>Mediu</i>	<i>Jos</i>
Urgență	<i>Înalt</i>	Critic	Înalt	Mediu
	<i>Mediu</i>	Înalt	Mediu	Jos
	<i>Jos</i>	Mediu	Jos	Neglijabil

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

URGENȚĂ	Descriere
<i>Înaltă</i>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid; - există activități și operațiuni critice pentru afacerea Autorității contractante ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
<i>Medie</i>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante pentru afacerea Autorității contractante ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
<i>Joasă</i>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

IMPACT	Descriere
Înalt	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile cheie ale Autorității contractante sunt întrerupte; - incidentul este vizibil din exteriorul organizației Autorității contractante și afectează utilizatorii externi, reputația și imaginea Autorității contractante; - există riscuri legale și financiare majore pentru Autoritatea contractantă;
Mediu	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile importante ale Autorității contractante sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat utilizatorii interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi; - există riscuri legale și financiare semnificative pentru Autoritatea contractantă;
Jos	Un incident este estimat ca având nivelul impactului ”Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri: - activitățile interne nesemnificative ale Autorității contractante sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate; - incidentul a afectat doar utilizatorii interni ai Autorității contractante.

RAPORTAREA ȘI SOLUȚIONAREA INCIDENTELOR

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

Moldtelecom S.A. va reacționa la incidentele raportate de Autoritatea contractantă conform regulilor din tabelul de mai jos.

Tabel 4 Regulile de reacție la incident

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare / ocolire a incidentului	Timp max. pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Furnizorului - imediat;	până la 1 oră	8 ore	Telefon.
Înaltă	Timpul de reacție al Furnizorului - 1 oră;	până la 3 ore	Ora 8:00, ziua lucrătoare următoare	Telefon; Sistem Help Desk

Medie	Timpul de reacție al Furnizorului - 3 ore;	până la 3 ore	Finele zilei lucrătoare următoare	Sistem Help Desk
Joasă	Timpul de reacție al Furnizorului - parcursul zilei lucrătoare;	finele zilei lucrătoare următoare	finele zilei lucrătoare următoare	Sistem Help Desk
Neglijabilă	Timpul de reacție al Furnizorului - 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.

Moldtelecom S.A. poate contacta persoana ce a raportat incidentul, pentru a preciza informația oferită de Autoritatea contractantă. De comun acord cu aceasta, Moldtelecom S.A. poate revizui nivelul impactului și nivelul urgenței soluționării incidentului. Autoritatea contractantă are, de asemenea, posibilitatea ca, ulterior, să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării incidentului.

Moldtelecom S.A. va diagnostica cauza incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea incidentului. Pe tot parcursul soluționării incidentului, Moldtelecom S.A. va oferi informația Autorității contractante privind progresele făcute în vederea soluționării incidentului.

Moldtelecom S.A. poate solicita implicarea la gestiunea incidentului, a persoanelor responsabile ale Autorității contractante. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului incidentului și soluționării operative a acestuia.

Un incident se consideră soluționat atunci când funcționalitatea este restabilită pentru Autoritatea contractantă la nivelul stabilit conform prezentelor Reguli. În cazul în care Autoritatea contractantă nu este de acord cu nivelul de soluționare a incidentului, poate solicita deschiderea repetată a incidentului. În caz contrar, incidentul se consideră închis.

Toate incidentele raportate de Autoritatea contractantă sunt înregistrate în cadrul SSC. Moldtelecom S.A. încurajează Autoritatea contractantă să raporteze orice incident sau suspiciune de incident. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului Serviciilor prestate.

ESCALADAREA INCIDENTELOR

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

ALTE CERINȚE ȘI REGULI PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR SOLUȚIONAREA DIVERGENȚELOR

Orice divergențe ivite între Părți vor fi soluționate cu efort comun și prin strânsă conlucrare între Părți. În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

1) 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.

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

3) Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile Contractului și prezentele Reguli în scopul clarificării tuturor aspectelor disputate și identificării unei soluții echitabile pentru divergențele ivite. În acest scop, pot fi ascultate sau obținute în scris, opiniile membrilor externi, convocați în grupul de lucru, precum și rezultatele de expertiză ale probelor electronice existente.

4) Concluzia grupului de lucru va fi fixată în baza unui proces - 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 Contractului pentru soluționarea litigiilor.

RAPORTAREA PRIVIND NIVELUL SERVICIILOR

Moldtelecom S.A. optează pentru prestarea transparentă a Serviciilor către Autoritatea contractantă. În acest scop, Moldtelecom S.A. va prezenta cu regularitate Autorității contractante rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate. Moldtelecom S.A. va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Structura rapoartelor respective este stabilită de Moldtelecom S.A. Propunerile privind rapoartele de nivel de serviciu vor lua în considerație următoarele necesități ale Autorității contractante.

Tip raport	Conținut minim	Destinație	Regularitate
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 Furnizor.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Autorității contractante, pe suport de hârtie.
Raport privind solicitările de modificare	Propunerile de modificare ale Serviciilor	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței dezvoltării Serviciilor.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Autorității contractante, 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 Furnizor.	Lunar, în formă electronică, disponibil în Sistemul Service Desk. La solicitarea Autorității contractante, pe suport de hârtie.