

## Descrierea tehnică a ofertei

Oferta MOLDTELECOM SA (în calitate de Ofertant) va asigura prestarea serviciilor în conformitate cu cerințele tehnice solicitate în Caietul de sarcini, inclusiv următoarele:

Ofertantul va presta servicii de transfer date securizat și menținerea sistemului WAN MAI pentru o perioadă de **12 luni**. 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. Setarea politicilor de acces în rețeaua internă cu aplicarea mecanismelor avansate de criptare pentru protecția informație;

3. 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.

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

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

5. 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

6. În scopul asigurării prestării serviciilor de menținere și operare a sistemului WAN MAI, Ofertantul va subcontracta I.P. Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică, ce va asigura, inclusiv:

- setarea politicilor de acces în rețeaua internă cu aplicarea mecanismelor avansate de criptare pentru protecția informație;
- 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, ș.a., la necesitate;

### Tabelul nr. 1.

#### Lista locațiilor conectate la serviciile de transfer date, menținere și operare a sistemului

Nr.	Instituția	Subdiviziunea	Oraș	Adresa	Nivel
1	ARM	Baza de Aprovizionare Medicală nr.4	or. Anenii Noi	str. Uzinelor 30	TIP II
2	BMA	Sediul oficiului teritorial DCM "Hîrbovăț"	or. Anenii Noi	sat. Hîrbovăț / (46.8650528N, 29.4297123 E)	TIP II
3	IGSU	IGSU-Anenii Noi-depozit	or. Anenii Noi	str. Concilierii Nationalei, 40	TIP II
4	IGSU	IGSU-Anenii Noi	or. Anenii Noi	str.Chisinaului bloc 62	TIP II
5	IP Anenii Noi	Sectorul de poliție nr. 5	or. Anenii Noi	s. Șerpeni	TIP II
6	IGP	IP Anenii-Noi	or. Anenii Noi	str. Chișinăului, 7	TIP I

7	ARM	Baza de Aprovizionare Medicală nr.5	or. Bălți	str. Gagarin, 114	TIP I
8	IGC	Direcția regională Nord	or. Bălți	bd. Ștefan cel Mare și Sfint 140/1	TIP II
9	IP Bălți	Sectorul de poliție nr.5	or. Bălți	str. Ostrovshii, 48	TIP II
10	IP Bălți	Sectorul de poliție nr.2	or. Bălți	str. 1 Mai, 33	TIP II
11	IP Bălți	sectorul de poliție nr. 3 Gara Nord	or. Bălți	str. Kiev 1	TIP II
12	IP Bălți	Sectorul de poliție nr. 4 Dacia	or. Bălți	str. Borodina 26	TIP II
13	IP Bălți	Sectorul de poliție nr. 6 Jubiliar	or. Bălți	str. Colesov 23	TIP II
14	IP Bălți	Sectorul de poliție nr. 7 Molodova	or. Bălți	str. Moscovei, 15	TIP II
15	BMA	Sediul secției regionale "Nord"	or. Bălți	str. Moscovei, 9	TIP II
16	IGP	IP Bălți	or. Bălți	str. Ștefan cel Mare 50	TIP I
17	IGSU	IGSU-CRI-Nord	or. Bălți	str. O. Dudnici, 1A	TIP II
18	IGSU	DRCS2 sediu nr 2	or. Bălți	str. Lapusneanu 17	TIP II
19	IGSU	Direcția regională căutare – salvare nr. 2/DRCS2	or. Bălți	str. Moscovei, 1	TIP I
20	IGSU	IGSU-Bălți	or. Bălți	str. Păcii, 38	TIP I
21	INP	INP Bălți	or. Bălți	str. Franco Ivan, 2	TIP II
22	IGP	IP Basarabeasca	or. Basarabeasca	str. Școlii 38	TIP I
23	IGSU	IGSU-Basarabeasca	or. Basarabeasca	str. Muncii, 61	TIP II
24	IP Basarabeasca	Sectorul de poliție nr. 1 Basarabeasca	or. Basarabeasca	str.Lenin nr.7	TIP II
25	IGP	IP Briceni	or. Briceni	str. Independenței 46	TIP I
26	IGSU	IGSU-Briceni	or. Briceni	str. D. Cantemir, 25 B	TIP II
27	IGSU	IGSU-Lipcani	or. Briceni, Lipcani	str. M. Frunze 23	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 II
29	IGC	Direcția regională sud com. Cahul	or. Cahul	str-la. Trecătoarea Salcîmilor 10	TIP II
30	IGP	IP Cahul	or. Cahul	str. 31 august 10	TIP I
31	IGSU	IGSU-Cahul / IGSU-CRI-SUD	or. Cahul	str. Dunării, 9	TIP II
32	IGSU	IGSU-Giurgiulești	or. Cahul	s. Giurgiulești	TIP II
33	IP Cahul	Sectorul de poliție nr.1 or. Cahul.	or. Cahul	str. Ștefan cel Mare 40	TIP II
34	IP Călărași	Sectorul de poliție nr. 1 Călărași	or. Calarasi	s. Horodiște	TIP II
35	IGP	IP Călărași	or. Călărași	str. Alexandru cel Bun 149	TIP I
36	IGSU	IGSU-Călărași	or. Călărași	str. Toma Ciorbă, 15	TIP II
37	IGP	IP Cantemir	or. Cantemir	str. Testimițeanu 5	TIP I
38	IGSU	IGSU-Cantemir	or. Cantemir	str. Testimițeanu 18	TIP II
39	IP Căușeni	Sectorul de poliție nr. 1 Căușeni	or. Căușeni	str.Păcii 1	TIP II
40	BMA	Sediul oficiului teritorial DCM "Hadjimus"	or. Căușeni	sat. Hadjimus / (46.7805272N, 29.4765651E)	TIP II
41	IGP	IP Căușeni	or. Căușeni	str. Meșterul Stanciu 4	TIP I
42	IGSU	IGSU-Căușeni	or. Căușeni	str. Kogălniceanu, 1/1	TIP II
43	IGSU	USP Căinari, Causeni	or. Căinari	str. V. Coliban, 16	TIP II
44	IGC	Direcția regională centru comp. Căușeni	or. Căușeni	sos. Tighinei, 5	TIP II
45	IP Ceadâr Lunga	Sectorul de poliție nr.1	or. Ceadâr Lunga	str. Lomonosov, 20	TIP II
46	IGP	IP Ceadâr-Lunga al DP a UTA Găgăuzia	or. Ceadâr-Lunga	str. Lomonosov nr.7	TIP I
47	IGSU	IGSU-Ceadâr-Lunga	or. Ceadâr-Lunga	str. Lenin, 85	TIP II

48	Academia ST.cel Mare	Chisinau	Or. Chisinau	Str. Sfinta Vineri 7	TIP I
49	ARM	Combinatul "Liman"	or. Chisinau	str. Uzinelor 6	TIP II
50	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 2	or. Chisinau	str. Pandurilor, 62	TIP II
51	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 4	or. Chisinau	str. Nicolae H. Costin, 55	TIP II
52	IP Centru	Sectorul de poliție nr. 3	or. Chisinau	str. Iu. Gagarin 3,	TIP II
53	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 3	or. Chisinau	str. M. Sadoveanu, 26/2	TIP II
54	IP Rîscani	Sectorul de poliție nr. 4	or. Chisinau	str. Albisoara, 68A	TIP II
55	SPIA	SPIA	or. Chisinau	str. 31 August, 104	TIP II
56	IGC	Direcția regională centru UM1002	or. Chișinău	str. Tighina 34	TIP II
57	IGC	Centrul de instrucție UM 1006	or. Chișinău	str. Korolenco 7	TIP II
58	IGP	IP Ciocana a DP mun. Chișinău	or. Chișinău	str. Voluntarilor nr.3/1	TIP I
59	IGP	IP Buiucani al DP mun. Chișinău	or. Chișinău	str. Calea leșilor nr.12	TIP II
60	IGSU	Direcția regională căutare – salvare nr. 1 / DRCS1	or. Chișinău	str. Alba-Iulia, 75/3	TIP II
61	IGSU	IGSU-Botanica	or. Chișinău	str. Poamei, 21	TIP II
62	IGSU	IGSU-Centru	or. Chișinău	str. A. Mateevici, 9	TIP II
63	IGSU	IGSU-Buiucani	or. Chișinău	str. 27 martie 1918, 17	TIP II
64	IGSU	IGSU-CRI-USP- Mîrcești	or. Chișinău	str. Mîrcești, 56/5	TIP II
65	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 3	or. Chișinău	str. Muncăști 400	TIP II
66	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 4	or. Chișinău	bd. Dacia 37	TIP II
67	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 5	or. Chișinău	bd. Dacia 47	TIP II

68	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 6	or. Chișinău	str. Aeroport nr.40	TIP II
69	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 7	or. Chișinău	com. Băcioi str. Independenței nr.52	TIP II
70	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 1	or. Chișinău	str. 31 August 1989 106	TIP II
71	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 2	or. Chișinău	str. Calea leșilor 49G	TIP II
72	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 3	or. Chișinău	str. I. Creangă 82/1	TIP II
73	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 4	or. Chișinău	str. Alba Iulia 75	TIP II
74	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 5 Vatra	or. Chișinău	or. Vatra str. Ștefan Vodă 5	TIP II
75	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 6	or. Chișinău	or. Durlești str. Alexandru cel Bun 5	TIP II
76	IP Centru	Sectorul de poliție nr.1	or. Chișinău	str. 31 August 105	TIP II
77	IP Centru	Sectorul de poliție nr.2	or. Chișinău	str. Docuceaev 4	TIP II
78	IP Centru	Sectorul de poliție nr.3	or. Chișinău	șos. Hîncești 62A	TIP II
79	IP Centru	Sectorul de poliție nr.5	or. Chișinău	str-la Constantin Vîrnav 1	TIP II
80	IP Centru	Sectorul de poliție nr.6	or. Chișinău	or. Codru str. Costiujeni 14	TIP II
81	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 1	or. Chișinău	str. Uzinelor 105	TIP II
82	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 2	or. Chișinău	str. Ginta Latină 11	TIP II
83	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 4	or. Chișinău	str. Petru Zadnipru 15/2a	TIP II
84	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 5	or. Chișinău	com. Bubuieci str. Tudor Bubuog 28	TIP II
85	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 6	or. Chișinău	or. Vadul lui Vodă str. Ștefan cel Mare 1	TIP II
86	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 7 Tohatin	or. Chișinău	mun. chisinau s. Tohatin	TIP II

87	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 1	or. Chișinău	str. Florilor 12/1	TIP II
88	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 2	or. Chișinău	str. Alecu Ruso 8/2	TIP II
89	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 3	or. Chișinău	str. Tudor Vladimirescu 1	TIP II
90	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 5	or. Chișinău	str. Grădinarilor 18	TIP II
91	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 6	or. Chișinău	str. Octavian Goga 14	TIP II
92	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 7	or. Chișinău	str. Socoleni 11	TIP II
93	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 8 Cricova	or. Chișinău	or. Cricova str. 31 August 2	TIP II
94	IGSU	IGSU- Vadul lui Voda	mun. Chisinau	or. Vadul lui Vodă str. Ștefan cel Mare 2	TIP II
95	IGP	IP Cimișlia	or. Cimișlia	str. Mihai Viteazu 42	TIP I
96	IGSU	IGSU-Cimișlia	or. Cimișlia	str. Agușilor, 1	TIP II
97	IP Cimișlia	Sectorul de poliție nr. 1 Cimișlia	or. Cimișlia	str. Sfînta Maria 7	TIP II
98	BMA/IGP	Sediul Ghișeului unic de documentare "Sud"/ Direcția de poliție a UTA Găgăuzia	or. Comrat	str. Comsomoliscaia, nr.22	TIP I
99	IGC	Direcția regională sud	or. Comrat	str. Gavrilov 99A	TIP II
100	IGP	IP Comrat	or. Comrat	str. Tretiacova 20	TIP I
101	IGSU	IGSU-UTAG	or. Comrat	str. Nouă, 7	TIP II
102	IGSU	IGSU-Comrat	or. Comrat	str. Cotovschi 70	TIP I
103	IP Comrat	Sectorul de poliție nr. 1	or. Comrat	str. Lenin, 189/A	TIP II
104	ARM	Baza de Aprovizionare Medicală nr.9	or. Comrat	str. Odesa 6	TIP II

105	BMA	Sediul oficiului teritorial DCM "Criuleni-sus"	or. Criuleni	(47.2306267N, 29.1412381E)	TIP II
106	IGP	IP Criuleni	or. Criuleni	str 31 august 70	TIP I
107	IGSU	IGSU-Criuleni	or. Criuleni	str. 31 august 4	TIP II
108	IP Criuleni	Sectorul de poliție nr.1 Criuleni	or. Criuleni	bd. Biruința 12	TIP II
109	IP Dubăsari	Sectorul de poliție nr. 2 Coșnița	or. Criuleni	s. Coșnița, str. Păcii 78	TIP II
110	BMA	Sediul oficiului teritorial DCM "Pîrîta"	or. Criuleni	sat. Pîrîta / (47.1012278N, 29.0983897E)	TIP II
111	IP Dubăsari	Sectorul de poliție nr. 3	or. Criuleni	s. Cocieri, str. Renașterii 89	TIP II
112	IGSU	IGSU-Cocieri	or. Criuleni	s. Cocieri, str. Școlii 38	TIP II
113	IGP	IP Dubăsari	or. Criuleni	s. Ustea	TIP I
114	IGP	IP Dondușeni	or. Dondușeni	str. Independenței 43	TIP I
115	IGSU	IGSU-Dondușeni	or. Dondușeni	str. Păcii 1	TIP II
116	IP Dondușeni	Sectorul de poliție nr. 1	or. Dondușeni	str. S. Lazo 8	TIP II
117	IGP	IP Drochia	or. Drochia	str. 31 august 9	TIP I
118	IGSU	IGSU-Drochia	or. Drochia	str. Hotin, 34a	TIP II
119	IP Drochia	Sectorul de poliție nr. 1	or. Drochia	str. E. Gudanov, 13/1	TIP II
120	IP Drochia	Sectorul de poliție nr. 5	or. Drochia	s. Chetrosu	TIP II
121	IGP	IP Edineț	or. Edineț	str. Ștefan Vodă 5	TIP I
122	IGSU	IGSU-Edineț	or. Edineț	str. O. Cerempei, 34	TIP II
123	IP Fălești	Sectorul de poliție nr. 1 or. Fălești	or. Fălești	str. Moldovei 28	TIP II
124	IGP	IP Fălești	or. Fălești	str. Mihai Eminescu 18	TIP I
125	IGSU	IGSU-Fălești	or. Fălești	str. Mihai Eminescu 59	TIP II
126	IP Fălești	Sectorul de poliție nr. 4 or. Fălești.	or. Fălești	s. Egorovca str. Mira (Păcii) 2,	TIP II

127	IGSU	IGSU-Florești	or. Floresti	str. Victoriei 40	TIP II
128	IP Florești	Sectorul de poliție nr.1 Florești	or. Floresti	str. C. Porumbescu 5	TIP II
129	BMA	Sediul oficiului teritorial DCM "Sănătăuca"	or. Florești	sat. Sănătăuca / (48.0121259N, 28.7005538E)	TIP II
130	IGP	IP Florești	or. Florești	str. M. Eminescu 68	TIP I
131	IGSU	IGSU-Florești	or. Florești	Bd. Victoriei, 55	TIP II
132	IGP	IP Glodeni	or. Glodeni	str. Tricolorului 6	TIP I
133	IGSU	IGSU-Glodeni	or. Glodeni	str. Ștefan cel Mare, 48	TIP II
134	IGSU	IGSU-Leușeni	or. Hincesti	s. Nemțeni, (Leuseni)	TIP II
135	IGP	IP Hîncești	or. Hîncești	str. Mihail Moraru 93	TIP I
136	IGSU	IGSU-Hîncești	or. Hîncești	str. 31 August, 101A / Mihalcea Hincu 234	TIP II
137	IGP	IP Ialoveni	or. Ialoveni	str. G. Vieru 24	TIP I
138	IGSU	IGSU-Ialoveni	or. Ialoveni	str. Gr. Vieru, 26	TIP II
139	IGSU	IGSU-CRI-Răzeni	or. Ialoveni	s. Răzeni	TIP II
140	IP Ialoveni	Sectorul de poliție nr. 3	or. Ialoveni	s. Costești	TIP II
141	IP Ialoveni	Sectorul de poliție nr. 1 Ialoveni	or. Ialoveni	str. Alexandru cel Bun 45	TIP II
142	IGSU	IGSU-Iargara	or. Leova, or. Iargara	str. Podurilor, 2	TIP II
143	IGP	IP Leova	or. Leova	str. Unirii 28	TIP I
144	IGSU	IGSU-Leova	or. Leova	str. Unirii 14	TIP II
145	IP Leova	Sectorul de poliție nr. 1 Leova	or. Leova	Unirii 18	TIP II
146	IGP	IP Nisporeni	or. Nisporeni	str. Ion Vodă 3	TIP I
147	IGSU	IGSU-Nisporeni	or. Nisporeni	str. Industrială, 86	TIP II
148	IP Ocnița	sectorul de poliție Nr.1 Ocnița	or. Ocnita	str. Sindicatelor 3	TIP II
149	IGP	IP Ocnița	or. Ocnița	str. Burebista 49	TIP I



150	IGSU	IGSU-Ocnița	or. Ocnița	str. Alexandru cel Bun, 41	TIP II
151	ARM	Baza Republicană Tehnico-Materială	or. Orhei	str. S. Lazo 27	TIP II
152	ARM	Baza de Aprovizionare Medicală nr.1	or. Orhei	s. Curchi	TIP II
153	IGP	IP Orhei	or. Orhei	str. Vasile Mahu 144	TIP I
154	IGSU	IGSU-Orhei	or. Orhei	str. Eliberării, 172	TIP II
155	IP Orhei	Sectorul de politie nr. 1 or. Orhei.	or. Orhei	str. Tricolorului 3	TIP II
156	BMA	Sediul oficiului teritorial DCM "Rezina-pod"	or. Rezina	str. Valea Nistrului, 2 / (47.7535047N, 28.9789751E)	TIP II
157	IGP	IP Rezina	or. Rezina	str. Voluntarilor 5	TIP I
158	IGSU	IGSU-Rezina	or. Rezina	str. 1 Mai, 4/3	TIP II
159	IP Rezina	sectorul de poliție nr. 1 Rezina	or. Rezina	str. 27 August 12	TIP II
160	IGSU	IGSU-Costești	or. Rîșcani	s. Costești, str. Lucaci Silvian, 2	TIP II
161	IGSU	IGSU-Zăicani	or. Rîșcani	s. Zăicani	TIP II
162	IGP	IP Rîșcani	or. Rîșcani	str. Independenței 36	TIP I
163	IGSU	IGSU-Rîșcani	or. Rîșcani	str. Trandafirilor, 1	TIP II
164	IP Sîngerei	sectorul de poliție nr. 1 Sîngerei	or. Sîngerei	str. Buianov 2	TIP II
165	IGP	IP Sîngerei	or. Sîngerei	str. Independenței 100	TIP I
166	IGSU	IGSU-Sîngerei	or. Sîngerei	str. Dostoievski, 7	TIP II
167	IGP	IP Șoldănești	or. Șoldănești	str. Victoriei 32	TIP I
168	IGSU	IGSU-Șoldănești	or. Șoldănești	str. Livezilor, 31	TIP II
169	IGP	IP Soroca	or. Soroca	str. I. Creangă 18	TIP I
170	IGSU	IGSU-Soroca	or. Soroca	str. Ocolirii, 1	TIP II
171	IP Soroca	Sectorul de poliție nr. 1	or. Soroca	str. Independenței, 44	TIP II
172	IP Ștefan Vodă	Sectorul de poliție nr. 1 Ștefan Vodă	or. Ștefan Voda	str. 31 August nr.2	TIP II

173	IGSU	IGSU-Ștefan-Vodă	or. Ștefan Vodă	str. Zona Industrială, 1	TIP II
174	IGP	IP Ștefan-Vodă	or. Ștefan Vodă	str. Grigorie Vieru 6/1	TIP I
175	IP Strășeni	Sectorul de poliție nr.1 Strășeni	or. Strășeni	str. Ștefan cel Mare 185	TIP II
176	IGP	IP Strășeni	or. Strășeni	str. Ștefan cel Mare 181	TIP I
177	IGSU	IGSU-Strășeni	or. Strășeni	str.Ștefan cel Mare , 9	TIP II
178	IGP	IP Taraclia	or. Taraclia	str. Pervomaisc 69	TIP I
179	IGSU	IGSU-Taraclia	or. Taraclia	str. Lenin 130	TIP II
180	IP Telenesti	Sectorul de poliție nr. 1	or. Telenești	Sat. Mindresti	TIP II
181	IGP	IP Telenești	or. Telenești	str. Dacia 5	TIP I
182	IGSU	IGSU-Telenești	or. Telenești	str. Gheorghe Sova, 1	TIP II
183	IGP	IP Ungheni	or. Ungheni	str. Națională 20	TIP I
184	IGSU	IGSU-Ungheni	or. Ungheni	str. Al. Plămădeală, 96	TIP II
185	IGSU	IGSU-Cornești	or. Ungheni	or. Cornești, str.Petru Rares, 3	TIP II
186	IP Ungheni	Sectorul de poliție Nr.1 Ungheni	or. Ungheni	str.Națională 30	TIP II
187	IGP	IP Vulcănești	or. Vulcănești	str. Lenin 102	TIP I
188	IGSU	IGSU-Vulcănești	or. Vulcănești	str. Lenin, 132	TIP II
189	IP Ceadâr-Lunga	Sectorul de poliție Nr.3 Ceadâr-Lunga	or. Ceadâr-Lunga	s. Cazaclia	TIP II
190	IP Cimișlia	Sectorul de poliție Nr.3 Cimișlia	or. Cimișlia	s. Hîrtop	TIP II
191	IP Comrat	Sectorul de poliție Nr.2 Comrat	or. Comrat	s. Dezghingea	TIP II
192	IP Căușeni	Sectorul de poliție Nr.3 Căușeni	or. Căinari	str. C. Negraia, 2	TIP II
193	IP Criuleni	Sectorul de poliție Nr.1 Criuleni	or. Criuleni	s. Boșcana, str. Piața Demnității Naționale, 1	TIP II
194	IP Criuleni	Sectorul de poliție Nr.2 Criuleni	or. Criuleni	s. Dubăsarii Vechi	TIP II

195	IP Drochia	Sectorul de poliție nr. 2 Drochia	or. Drochia	s. Pelinia	TIP II
196	IP Edineț	Sectorul de poliție nr. 1 Edineț	or. Edineț	str. Octavian Cirimpei, 30/1	TIP II
197	IP Edineț	Sectorul de poliție nr. 3 Edineț	or. Edineț	s. Hincăuți	TIP II
198	IP Edineț	Sectorul de poliție nr. 5 Edineț	or. Edineț	s. Fetești	TIP II
199	IP Florești	Sectorul de poliție nr.2 Florești	or. Floresti	s. Mărculești, str. Ștefan cel Mare, 64	TIP II
200	IP Florești	Sectorul de poliție nr.3 Florești	or. Floresti	s. Ghindești, str. Făbricii, 3	TIP II
201	IP Hîncești	Sectorul de poliție nr. 6 Hîncești	or. Hîncești	s. Leușeni	TIP II
202	IP Hîncești	Sectorul de poliție nr. 7 Hîncești	or. Hîncești	s. Bujor	TIP II
203	IP Leova	Sectorul de poliție nr.3 Leova	or. Leova	s. Sărăteni	TIP II
204	IP Leova	Sectorul de poliție nr.4 Leova	or. Leova	s. Sarata Nouă	TIP II
205	IP Nisporeni	Sectorul de poliție nr. 1 Nisporeni	or. Nisporeni	str. Alexandru cel Bun, 88	TIP II
206	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 1 Rîșcani	or. Rîșcani	str. Testemițanu, 6/c	TIP II
207	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 3 Rîșcani	or. Rîșcani	or. Costești, str. Prieteniei, 16	TIP II
208	IP Sîngerei	sectorul de poliție nr. 5 Sîngerei	or. Sîngerei	s. Sîngerei Noi, str. Biruinței, 19	TIP II
209	IP Soroca	Sectorul de poliție nr. 5 Stoicani	or. Soroca	s. Slobozia Cremene	TIP II
210	IP Ștefan Vodă	Sectorul de poliție nr. 4 Ștefan Vodă	or. Ștefan Voda	s. Talmaza	TIP II
211	IP Strășeni	Sectorul de poliție nr. 3 Lozova	or. Strășeni	s. Vorniceni, str. Ștefan cel Mare, 53	TIP II
212	IP Șoldănești	Sectorul de poliție nr. 2 Șoldănești	or. Șoldănești	s. Cotiujenii Mari	TIP II
213	IP Taraclia	Sectorul de poliție nr. 3 Taraclia	or. Taraclia	s. Vinogradovca, str. Suvorova, 4/1	TIP II

214	IP Ungheni	Sectorul de poliție nr. 4 Ungheni	or. Ungheni	or. Cornești, str. Ștefan cel Mare, 80	TIP II
215	IP Ungheni	Sectorul de poliție nr. 5 Ungheni	or. Ungheni	or. Cetireni	TIP II
216	IP Vulcănești	Sectorul de poliție nr. 5 Cișmichioi	or. Vulcănești	s. Etulia, str. Lenin, 165	TIP II
217	IGSU	USP Sîngera, Chișinău	or. Chișinău	Or. Sîngera, str. Schinoasa, 14	TIP II
218	IGM	Of. Terit nr.5	r. Anenii Noi	S. Gura Bîcului	TIP II
219	IGSU	coordonate 46.761488, 28.915626)	r.laloveni	s. Razeni, N. Iorga 23	TIP II
220	IGM	Post Politie	Traseul Gura Bîcului-Varnița-Bender	Traseul Gura Bîcului-Varnița-Bender	TIP II
221	IGM	Copanca r-nul Causeni	r. Caușeni	traseul G113, km 19+757	TIP II
222	IGM	Post de politie Bender	Traseul Firlădeni Gisca	Traseul Firlădeni Gisca	TIP II
223	IGM	Post de politie a IP Dubasari	Post baraj Dubasari	Post baraj Dubasari	TIP II
224	IGM	Post de poliție, IP Ștefan Vodă	r. Ștefan Vodă	s Răscăeți	TIP II
225	IGM	post de politie IP Dubasari	r. Dubăsari	s.Molovata	TIP II
226	IGP	Sector de politie nr.4, Zabriceni	r. Edineț	s. Zabriceni	TIP II
227	DP	Cent. Justitie Familiară al Politiei	mun. Chișinău	Str. Mihail Sadoveanu, 40/A	TIP II
228	IP Basarabeasca	Sector de politie nr. 2	r. Basarabeasca	s. Sadaclia	TIP II
229	IP Hincesti	Sector de politie nr. 5	r. Hincesti	s. Carpeneni	TIP II
230	IP Hincesti	Sector de politie nr. 3	r. Hincesti	s. Ciuciuleni	TIP II

7. 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.

8. Procedura de conectare/deconectare se va efectua la solicitarea Beneficiarului conform procedurilor prestabilite.
9. Ofertantul trebuie să asigure posibilitatea de conectare a echipamentului Beneficiarului cu interfața Fibră optică sau ethernet.
10. Ofertantul poate subcontracta alți operatori economici pentru prestarea serviciilor cu garantarea nivelului solicitat.
11. Echipamentul terminal va fi oferit de Beneficiar.

**Tabel 2. Cerințe față de canal și servicii**

		Caracteristica solicitată
<b>Nr</b>	Indicator	
<b>1</b>	Destinația	Locații strategice MAI
	Conținutul serviciilor	
<b>2</b>	Transfer date	Serviciul de bază garantat
<b>3</b>	Voce IP prin SIP Trunk TCP pentru Microsoft Unified Communications Microsoft Skype for Business	Suportă, se va oferi la solicitare
<b>4</b>	IP TV	suportă, se va oferi la solicitare
	Caracteristici servicii	
<b>5</b>	Mediul ultimei mile	Tip I Fibră optică Tip II Fibră optică sau altă tehnologie ce asigură viteza minim garantată
<b>6</b>	Utilizatorul ultimei mile	Partajat
<b>7</b>	Mediul p/u segmentul IPS a rețelei transfer date	Fibră optică
<b>8</b>	Transport layer	Layer 3, conform planului de IP adresare oferit de Beneficiar
<b>9</b>	Tipul conexiunii	Ethernet
<b>10</b>	Viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	Tip I 200/200 Mbps Tip II 100/100 Mbps
<b>12</b>	IP v6	Suportă
<b>13</b>	Quality of Service	
<b>14</b>	Timpul de răspuns (RTT)	10 ms
<b>15</b>	Packet Loss Ratio	10-5
<b>16</b>	IP MTU	1500
	Nivel de servicii garantat (segmentul gestionat de Ofertant)	
<b>17</b>	Disponibilitatea suport	Orele de lucru

<b>18</b>	Monitorizare	24x24 ore
<b>19</b>	Disponibilitatea serviciului per punct (medie pe an)	97%
<b>20</b>	Frecvența căderilor per punct (medie pe an)	12
<b>21</b>	Timp maxim de reacție la incident	Conform tabelului "Reguli de reacție"
<b>23</b>	Prezența echipamentului terminal al beneficiarului	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 agreat 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. Algoritmii aplicați pentru stabilirea priorității unui incident este definit în continuare.

**Tabelul nr. 3 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 nr. 4 Matricea de estimare a urgenței incidentului**

URGENȚĂ	Descriere
---------	-----------

<b>Înaltă</b>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;</li> <li>- există activități și operațiuni critice pentru activitatea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>- reacția/implicarea imediată poate preveni riscuri majore și de securitate (protecție) a informației.</li> </ul>
<b>Medie</b>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp;</li> <li>- există activități și operațiuni importante pentru activitatea Beneficiarului ce trebuie să fie efectuate imediat;</li> <li>- reacția operativă poate preveni, riscuri legale moderate și de securitate a informației.</li> </ul>
<b>Joasă</b>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp;</li> <li>- activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat;</li> <li>- nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.</li> </ul>

**Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului**

<b>IMPACT</b>	<b>Descriere</b>
<b>Înalt</b>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile cheie ale Beneficiarului sunt întrerupte;</li> <li>- incidentul este vizibil din exteriorul organizației Beneficiarului și afectează utilizatori externi, reputația și imaginea Beneficiarului;</li> <li>- există riscuri legale și financiare majore pentru Beneficiar;</li> </ul>
<b>Mediu</b>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Major” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile importante ale Beneficiarului sunt întrerupte sau activitățile cheie sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat utilizatori interni și un număr nesemnificativ de utilizatori externi;</li> <li>- există riscuri legale și financiare semnificative pentru Beneficiar;</li> </ul>
<b>Jos</b>	<p>Un incident este estimat ca având nivelul impactului „Jos” în una sau mai multe din următoarele cazuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile interne nesemnificative ale Beneficiarului sunt întrerupte, sau activitățile importante sunt desfășurate cu dificultate;</li> <li>- incidentul a afectat doar utilizatori interni ai Beneficiarului.</li> </ul>

## 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**

<b>Prioritate incident</b>	<b>Timpul de reacție</b>	<b>Timpul de soluționare / ocolire a incidentului</b>	<b>Timp max. pentru corectare a cauzei*</b>	<b>Raportare primară</b>



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 escala 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 sistarea serviciilor pe un segment	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.  Prezența unei soluții de alternativă pentru asigurarea transportul de date.	Sunt efectuate în afara orelor 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	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 2 ore.

		componentelor sistemului informatic.	
Lucrări urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora.	Cu notificarea imediat 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, estmările 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 concluzeze 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 accesese la componentele infrastructurii vor fi logate conform procedurilor Prestatorului.
6. Serviciul propus trebuie să asigure posibilitatea auditării oricărui eveniment, la nivelul oricărui 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.