

## Descrierea tehnică a ofertei

### Privind prestarea serviciilor de transfer date securizat și menținere a sistemului WAN MAI.

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

#### LISTA ȘI CARACTERISTICILE SERVICIILOR SOLICITATE:

Nr. d/o	Denumirea serviciilor	Tip serviciilor	Caracteristicile tehnice / cerințele minime	Cantitatea / volumul	Termen de prestarea a serviciilor
<b>Achiziționarea serviciilor de transfer date securizat și menținerea sistemului WAN MAI</b>					
1.	Servicii de transfer date și menținere a sistemului WAN MAI	TIP I	Conform cerințelor anexate	40	01.01-31.12.2025
2.		TIP II	Conform cerințelor anexate	100	01.01-31.12.2025
3.		TIP III	Conform cerințelor anexate	123	01.01-31.12.2025

Moldtelecom 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. Moldtelecom va asigura conectarea tuturor punctelor indicate în Tabelul nr. 1 și prestarea serviciilor de transfer date și menținere și operare a sistemului WAN MAI pentru aceste puncte conform cerințelor specifice obligatorii și cerințelor indicate în Tabelul nr. 2.

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

3. Setarea politicilor de acces în rețeaua globala 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 telecomunicaționale oferite de către beneficiar la punctele MAI.

5. Moldtelecom va asigura prestarea tuturor serviciilor solicitate cu respectarea legislației în vigoare, inclusiv HG nr.546 din 20.07.2011, HG nr.735 din 11.06.2002, HG nr.840 din 26.07.2004 pentru serviciile de Tip I și Tip II.

6. Pentru serviciile de Tip III ofertantul va asigura servicii de internet de bandă largă, trafic internet nelimitat, IP static, conform Tabelului 2. Cerințe față de canal și servicii.

7. În scopul asigurării prestării serviciilor de menținere și operare a sistemului WAN MAI, Moldtelecom 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 informației;
- 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, mentinere și operare a sistemului**

Nr.	Instituția	Subdiviziunea	Oraș	Adresa	Nivel
1.	Academia Ștefan cel Mare	Chișinău	or. Chișinău	Str. Sfinta Vineri 7	TIP I
2.	ARM	Baza de Aprovizionare Medicală nr.4	or. Anenii Noi	str. Uzinelor 30	TIP II
3.	ARM	Baza de Aprovizionare Medicală nr.5	or. Bălți	str. Gagarin, 114	TIP II
4.	ARM	Combinatul "Liman"	or. Chișinău	str. Uzinelor 6	TIP II
5.	ARM	Baza de Aprovizionare Medicală nr.9	or. Comrat	str. Odesa 6	TIP II
6.	ARM	Baza Republicană Tehnico-Materială	or. Orhei	str. S. Lazo 27	TIP II
7.	ARM	Baza de Aprovizionare Medicală nr.1	or. Orhei	s. Curchi	TIP II
8.	IGM	Sediul oficiului teritorial DCM "Hîrbovăț"	or. Anenii Noi	sat. Hîrbovăț / (46.8650528N, 29.4297123 E)	TIP II
9.	IGM	Sediul secției regionale "Nord"	or. Bălți	str. Moscovei, 9	TIP II
10.	IGM	Sediul secției regionale "Sud"	or. Cahul	str. Ion Voda cel Cumplit, 79 / (clădirea de colț cu str. P.B Hajdeu 1/8)	TIP II
11.	IGM	Sediul oficiului teritorial DCM "Hadjimus"	or. Căușeni	sat. Hadjimus / (46.7805272N, 29.4765651E)	TIP II
12.	IGM	Sediul oficiului teritorial DCM "Criuleni-sus"	or. Criuleni	(47.2306267N, 29.1412381E)	TIP II
13.	IGM	Sediul oficiului teritorial DCM "Pîrîta"	or. Criuleni	sat. Pîrîta / (47.1012278N, 29.0983897E)	TIP II
14.	IGM	Sediul oficiului teritorial DCM "Sănătăuca"	or. Florești	sat. Sănătăuca / (48.0121259N, 28.7005538E)	TIP II
15.	IGM	Sediul oficiului teritorial DCM "Rezina-pod"	or. Rezina	str. Valea Nistrului, 2 / (47.7535047N, 28.9789751E)	TIP II
16.	IGM /IGP	Sediul Ghișeului unic de documentare "Sud"/ Direcția de poliție a UTA Găgăuzia	or. Comrat	str. Comsomoliscaia, nr.22	TIP II
17.	DP	Cent. Justitie Familiară al Politiei	or. Chișinău	Str. Mihail Sadoveanu, 40/A	TIP II
18.	IGC	Direcția regională Nord	or. Bălți	bd. Ștefan cel Mare și Sfint 140/1	TIP II
19.	IGC	Direcția regională sud com. Cahul	or. Cahul	str-la. Trecătoarea Salcîmilor 10	TIP II
20.	IGC	Direcția regională centru comp. Căușeni	or. Căușeni	sos. Tighinei, 5	TIP II
21.	IGC	Direcția regională centru UM1002	or. Chișinău	str. Tighina 34	TIP II
22.	IGC	Centrul de instrucție UM 1006	or. Chișinău	str. Korolenco 7	TIP II
23.	IGC	Direcția regională sud	or. Comrat	str. Gavrilov 99A	TIP II
24.	IGM	Of. Terit nr.5	or. Anenii Noi	sat. Gura Bîcului	TIP II
25.	IGM	Post Politie	Traseul Gura Bîcului-Varnița-Bender	Traseul Gura Bîcului-Varnița-Bender	TIP II
26.	IGM	Copanca r-nul Causeni	r. Caușeni	traseul G113, km 19+757	TIP II
27.	IGM	Post de politie Bender	Traseul Firlădeni Gisca	Traseul Firlădeni Gisca	TIP II
28.	IGM	Post de politie a IP Dubasari	Post baraj Dubasari	Post baraj Dubasari	TIP II
29.	IGM	Post de poliție, IP Ștefan Vodă	r. Ștefan Vodă	s Răscăeți	TIP II
30.	IGM	post de politie IP Dubasari	r. Dubăsari	s.Molovata	TIP II
31.	IGP	IP Anenii-Noi	or. Anenii Noi	str. Chișinăului, 7	TIP I

32.	IGP	IP Bălți	or. Bălți	str. Ștefan cel Mare 50	TIP I
33.	IGP	IP Basarabeasca	or. Basarabeasca	str. Școlii 38	TIP I
34.	IGP	IP Briceni	or. Briceni	str. Independenței 46	TIP I
35.	IGP	IP Cahul	or. Cahul	str. 31 august 10	TIP I
36.	IGP	IP Călărași	or. Călărași	str. Alexandru cel Bun 149	TIP I
37.	IGP	IP Cantemir	or. Cantemir	str. Testimițeanu 5	TIP I
38.	IGP	IP Căușeni	or. Căușeni	str. Meșterul Stanciu 4	TIP I
39.	IGP	IP Ceadr-Lunga al DP a UTA Găgăuzia	or. Ceadr-Lunga	str. Lomonosov nr.7	TIP I
40.	IGP	IP Ciocana a DP mun. Chișinău	or. Chișinău	str. Voluntarilor nr.3/1	TIP I
41.	IGP	IP Cimișlia	or. Cimișlia	str. Mihai Viteazu 42	TIP I
42.	IGP	IP Comrat	or. Comrat	str. Tretiacova 20	TIP I
43.	IGP	IP Criuleni	or. Criuleni	str 31 august 70	TIP I
44.	IGP	IP Dubăsari	or. Criuleni	s. Ustea	TIP I
45.	IGP	IP Dondușeni	or. Dondușeni	str. Independenței 43	TIP I
46.	IGP	IP Drochia	or. Drochia	str. 31 august 9	TIP I
47.	IGP	IP Edineț	or. Edineț	str. Ștefan Vodă 5	TIP I
48.	IGP	IP Fălești	or. Fălești	str. Mihai Eminescu 18	TIP I
49.	IGP	IP Florești	or. Florești	str. M. Eminescu 68	TIP I
50.	IGP	IP Glodeni	or. Glodeni	str. Tricolorului 6	TIP I
51.	IGP	IP Hîncești	or. Hîncești	str. Mihail Moraru 93	TIP I
52.	IGP	IP Ialoveni	or. Ialoveni	str. G. Vieru 24	TIP I
53.	IGP	IP Leova	or. Leova	str. Unirii 28	TIP I
54.	IGP	IP Nisporeni	or. Nisporeni	str. Ion Vodă 3	TIP I
55.	IGP	IP Ocnița	or. Ocnița	str. Burebista 49	TIP I
56.	IGP	IP Orhei	or. Orhei	str. Vasile Mahu 144	TIP I
57.	IGP	IP Rezina	or. Rezina	str. Voluntarilor 5	TIP I
58.	IGP	IP Rîșcani	or. Rîșcani	str. Independenței 36	TIP I
59.	IGP	IP Sîngerei	or. Sîngerei	str. Independenței 100	TIP I
60.	IGP	IP Șoldănești	or. Șoldănești	str. Victoriei 32	TIP I
61.	IGP	IP Soroca	or. Soroca	str. I. Creangă 18	TIP I
62.	IGP	IP Ștefan-Vodă	or. Ștefan Vodă	str. Grigorie Vieru 6/1	TIP I
63.	IGP	IP Strășeni	or. Strășeni	str. Ștefan cel Mare 181	TIP I
64.	IGP	IP Taraclia	or. Taraclia	str. Pervomaisc 69	TIP I
65.	IGP	IP Telenești	or. Telenești	str. Dacia 5	TIP I
66.	IGP	IP Ungheni	or. Ungheni	str. Națională 20	TIP I
67.	IGP	IP Vulcănești	or. Vulcănești	str. Lenin 102	TIP I
68.	IGP	IP Buiucani al DP mun. Chișinău	or. Chișinău	str. Calea Ieșilor nr.12	TIP II
69.	IGSU	CRI Răzeni	s. Răzeni	s. Răzeni str. Nicolae Iorga, 23 (sediul B)	TIP II
70.	IGSU	USP Criuleni	or. Criuleni	or. Criuleni str. 31 august, 4	TIP III
71.	IGSU	USP Strășeni	or. Strășeni	or. Strășeni str. Ștefan cel Mare, 9	TIP III
72.	IGSU	USP Glodeni	or. Glodeni	or. Glodeni str. Ștefan cel Mare, 50	TIP III

73.	IGSU	USP Rîșcani	or. Rîșcani	or. Rîșcani str. Trandafirilor, 1	TIP III
74.	IGSU	USP Sîngerei	or. Sîngerei	or. Sîngerei str. Dostoievski, 7	TIP III
75.	IGSU	USP Ocnița	or. Ocnița	or. Ocnița str. Alexandru cel Bun, 41	TIP III
76.	IGSU	USP Drochia	or. Drochia	or. Drochia str. Hotin, 34A	TIP III
77.	IGSU	USP Nisporeni	or. Nisporeni	or. Nisporeni str. Industrială, 86	TIP III
78.	IGSU	CDIO Nord, DRCS2	mun. Bălți	mun. Bălți str. Moscovei, 1	TIP I
79.	IGSU	USP Ialoveni	or. Ialoveni	or. Ialoveni str. Gr. Vieru, 26	TIP III
80.	IGSU	USP Fălești	or. Fălești	or. Fălești str. Mihai Eminescu, 59	TIP III
81.	IGSU	USP Ștefan-Vodă	or. Ștefan Vodă	or. Ștefan-Vodă str. Chisinaului, 23	TIP III
82.	IGSU	USP Anenii Noi	or. Anenii	or. Anenii Noi str. Chișinăului, 62	TIP III
83.	IGSU	USP Călărași	or. Călărași	or. Călărași str. Toma Ciorbă, 15	TIP III
84.	IGSU	USP Cantemir	or. Cantemir	or. Cantemir str. Nicolae Testemițanu, 18	TIP III
85.	IGSU	USP Taraclia	or. Taraclia	or. Taraclia str. Lenina, 130	TIP III
86.	IGSU	DSP Buiucani	sec. Buiucani	sec. Buiucani str. 27 martie 1918, 17	TIP II
87.	IGSU	DSP Ciocana	sec. Ciocana	sec. Ciocana str. M. Drăgan, 7	TIP II
88.	IGSU	DSP Centru	sec. Centru	sec. Centru str. A. Mateevici, 9	TIP II
89.	IGSU	DSP Rîșcani	sec. Rîșcani	sec. Rîșcani str. Cucorilor, 49	TIP II
90.	IGSU	USP Orhei	or. Orhei	or. Orhei str. Eliberării, 172	TIP II
91.	IGSU	DSE Hîncești	or. Hîncești	or. Hîncești str. 31 August, 101A	TIP II
92.	IGSU	DSE Edineț	or. Edineț	or. Edineț str. Octavian Cirimpei, 34	TIP II
93.	IGSU	DSE UTAG	or. Comrat	or. Comrat str. Nouă, 7	TIP II
94.	IGSU	DSP Botanica	sec. Botanica	sec. Botanica str. Poamei, 21	TIP II
95.	IGSU	USP Soroca	or. Soroca	or. Soroca str. Ocolirii, 1	TIP II
96.	IGSU	USP Căușeni	or. Căușeni	or. Căușeni str. Kogălniceanu, 1/1	TIP II
97.	IGSU	CRI	mun. Chișinău	sec. Botanica str. Cuza-Vodă, 8/1	TIP II
98.	IGSU	DSE Bălți	mun. Bălți	mun. Bălți str. Păcii, 38	TIP II
99.	IGSU	DSE Chișinău	sec. Centru	sec. Centru str. Iacob Hâncu, 3	TIP II
100.	IGSU	USP Ungheni	or. Ungheni	or. Ungheni str. Alexandru Plămădeală, 96	TIP II
101.	IGSU	CDIO Sud, DSP Cahul	or. Cahul	or. Cahul str. Dunării, 9	TIP I
102.	IGSU	DRCS1	mun. Chișinău	or. Durlești str. Alba-Iulia, 75/3	TIP II
103.	IGSU	DRCS2	mun. Bălți	mun. Bălți str. Lapusneanu 17	TIP II
104.	IGSU	CRI Răzeni	s. Răzeni	s. Răzeni str. Nicolae Iorga, 23 (sediul Central)	TIP II
105.	IGSU	USP Leușeni	s. Leușeni	s. Leușeni	TIP III
106.	IGSU	USP Vadul lui Vodă	mun. Chișinău	or. Vadul lui Vodă, str. Tatarbunar	TIP III

107.	IGSU	Depozit Anenii Noi	or. Anenii Noi	str. Consilierii Naționale, 40	TIP III
108.	IGSU	PSP Cocieri	s. Cocieri	s. Cocieri Independentei 33	TIP III
109.	IGSU	CRI USP	mun. Chișinău	sec. Rîșcani str. Mircești, 56/5	TIP III
110.	IGSU	PSP Zăicani	s. Zăicani	s. Zăicani	TIP III
111.	IGSU	PSP Costești	s. Costești	s. Costești str. Lucaci Silvian, 2	TIP III
112.	IGSU	PSP Lipcani	or. Lipcani	or. Lipcani str. Frunze, 23	TIP III
113.	IGSU	USP Florești	or. Florești	Bd. Victoriei, 40	TIP III
114.	IGSU	PSP Cornești	s. Cornești	s. Cornești str. Petru Rares, f/n	TIP III
115.	IGSU	USP Căinari	or. Căinari	or. Căinari str. V. Coliban, 16	TIP III
116.	IGSU	PSP Iargara	or. Iargara	or. Iargara str. Podurilor, 2	TIP III
117.	IGSU	USP Molovata	r-nul Dubăsari	s. Molovata	TIP III
118.	IGSU	USP Sănătăuca	r-nul Florești	s. Sănătăuca	TIP III
119.	IGSU	SPSP Biruința	R-nul Sîngerei	s. Biruința, str. Independenții, 1	TIP III
120.	IGSU	SPSP Otaci	r-nul Ocnîța, ț. nul Ocnîța	R-nul Ocnîța, or. Otaci	TIP III
121.	IGSU	SPSP Susleni	r-nul Orhei, i. nul Orhei	R-nul Orhei, s. Susleni	TIP III
122.	IGSU	SPSP Chiștelnita	r-nul Telenești, n. nul Telenești	R-nul Telenești, s. Chiștelnița	TIP III
123.	IGSU	SPSP Copanca	r-nul Căușeni, e. nul Căușeni	R-nul Căușeni, s. Copanca	TIP III
124.	IGSU	Stația de salvare pe apă Vatra	r-nul Strășeni, ș. nul Strășeni	R-nul Strășeni, s. Sireț	TIP III
125.	IGSU	USP Dondușeni	or. Dondușeni	str. Păcii, 1	TIP III
126.	IGSU	SSE Florești	or. Florești	Bd. Victoriei, 55	TIP III
127.	IGSU	USP Rezina	or. Rezina	str. 1 Mai, 4/3	TIP III
128.	IGSU	USP Cimișlia	or. Cimișlia	str. Agușilor, 1	TIP III
129.	IGSU	Direcția asigurarea securității antiincendiară la obiectivele de importanță strategică	mun. Chișinău	str. Alexandru Pușkin 21	TIP III
130.	IGSU	USP Dobrogea	mun. Chișinău, or. Sîngera	or. Sîngera, str. Schinoasa 14	TIP III
131.	IGSU	USP Briceni	or. Briceni	str. D. Cantemir, 25 B	TIP III
132.	IGSU	DSP Comrat	or. Comrat	str. Cotovschii, 70	TIP III
133.	IGSU	USP Vulcănești	or. Vulcănești	str. Lenin, 132	TIP III
134.	IGSU	CRI Nord	mun. Bălți	mun. Bălți str. O. Dudnici, 1A	TIP III
135.	IGSU	USP Telenești	or. Telenești	or. Telenești str. Gheorghe Șova, 1	TIP III
136.	IGSU	USP Șoldănești	or. Șoldănești	or. Șoldănești str. Livezilor, 31	TIP III
137.	IGSU	USP Basarabeasca	or. Basarabeasca	or. Basarabeasca str. Muncii, 61	TIP III
138.	IGSU	USP Leova	or. Leova	or. Leova str. Unirii, 14	TIP III
139.	IGSU	USP Giurgiulești	s. Giurgiulești	s. Giurgiulești s. Giurgiulești	TIP III
140.	IGSU	USP Ceadâr-Lunga	mun. Chișinău	or. Ceadâr-Lunga str. Lenin, 85	TIP III

141.	IGSU	SSE Șoldănești (transfer, edificiu nou)	r-ul Șoldănești	R-nul Șoldănești, or. Șoldănești, str. 31 august 1989	TIP III
142.	INP	INP Bălți	or. Bălți	str. Franco Ivan, 2	TIP II
143.	IP Anenii Noi	Sectorul de poliție nr. 1	or. Anenii Noi	str. Chișinăului 7	TIP III
144.	IP Anenii Noi	Sectorul de poliție nr. 5	or. Anenii Noi	s. Șerpeni	TIP III
145.	IP Bălți	Sectorul de poliție nr.2	or. Bălți	str. 1 Mai, 33	TIP II
146.	IP Basarabeasca	Sectorul de poliție nr. 1 Basarabeasca	or. Basarabeasca	str.Lenin nr.7	TIP III
147.	IP Basarabeasca	Sector de politie nr. 2	r. Basarabeasca	s. Sadaclia	TIP III
148.	IP Bălți	Sectorul de poliție nr.5	or. Bălți	str. Ostrovschii, 48	TIP II
149.	IP Bălți	sectorul de poliție nr. 3 Gara Nord	or. Bălți	str. Kiev 1	TIP II
150.	IP Bălți	Sectorul de poliție nr. 6 Jubiliar	or. Bălți	str. Colesov 23	TIP II
151.	IP Bălți	Sectorul de poliție nr. 7 Molodova	or. Bălți	str. Moscovei, 15	TIP II
152.	IP Bălți	Sectorul de poliție nr. 4 Dacia	or. Bălți	str. Borodina 26	TIP II
153.	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 3	or. Chișinău	str. Muncești 400	TIP II
154.	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 4	or. Chișinău	bd. Dacia 37	TIP II
155.	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 5	or. Chișinău	bd. Dacia 47	TIP II
156.	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 6	or. Chișinău	str. Aeroport nr.40	TIP II
157.	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 7	or. Chișinău	com. Băcioi str. Independenței nr.52	TIP II
158.	IP Botanica	Sectorul de poliție nr. 2	or. Chisinau	str. Pandurilor, 62	TIP III
159.	IP Briceni	Sectorul de poliție nr. 1	or. Briceni		TIP III
160.	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 4	or. Chisinau	str. Nicolae H. Costin, 55	TIP II
161.	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 1	or. Chișinău	str. 31 August 1989 106	TIP II
162.	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 2	or. Chișinău	str. Calea Ieșilor 49G	TIP II
163.	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 3	or. Chișinău	str. I. Creangă 82/1	TIP II
164.	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 4	or. Chișinău	str. Alba Iulia 75	TIP II
165.	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 5 Vatra	or. Chișinău	or. Vatra str. Ștefan Vodă 5	TIP II
166.	IP Buiucani	Sectorul de poliție nr. 6	or. Chișinău	or. Durlești str. Alexandru cel Bun 5	TIP II
167.	IP Cahul	Sectorul de politie nr.1 or. Cahul.	or. Cahul	str. Ștefan cel Mare 40	TIP II
168.	IP Cantemir	Sectorul de poliție nr. 1	or. Cantemir	or. Cantemir str. Testimițeanu 2	TIP III
169.	IP Călărași	Sectorul de poliție nr. 1 Călărași	or. Calarasi	s. Horodiște	TIP III
170.	IP Căușeni	Sectorul de poliție nr. 1 Căușeni	or. Căușeni	str.Păcii 1	TIP II
171.	IP Căușeni	Sectorul de poliție Nr.3 Căușeni	or. Căinari	str. C. Negraia, 2	TIP III
172.	IP Ceadr Lunga	Sectorul de poliție nr.1	or. Ceadr Lunga	str. Lomonosov, 20	TIP III
173.	IP Centru	Sectorul de poliție nr. 3	or. Chisinau	str. Iu. Gagarin 3,	TIP II
174.	IP Centru	Sectorul de poliție nr.1	or. Chișinău	str. 31 August 105	TIP II
175.	IP Centru	Sectorul de poliție nr.2	or. Chișinău	str. Docuceaev 4	TIP II
176.	IP Centru	Sectorul de poliție nr.3	or. Chișinău	șos. Hîncești 62A	TIP II
177.	IP Centru	Sectorul de poliție nr.5	or. Chișinău	str-la Constantin Vîrnav 1	TIP II
178.	IP Centru	Sectorul de poliție nr.6	or. Chișinău	or. Codru str. Costiujeni 14	TIP II

179.	IP Cimișlia	Sectorul de poliție nr. 1 Cimișlia	or. Cimișlia	str. Sfânta Maria 7	TIP III
180.	IP Cimișlia	Sectorul de poliție Nr.3 Cimișlia	or. Cimișlia	s. Hîrtop	TIP III
181.	IP Cimișlia	Sectorul de poliție nr. 1	r. Cimișlia	s. Hîrtop	TIP III
182.	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 3	or. Chisinau	str. M. Sadoveanu, 26/2	TIP II
183.	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 1	or. Chișinău	str. Uzinelor 105	TIP II
184.	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 2	or. Chișinău	str. Ginta Latină 11	TIP II
185.	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 4	or. Chișinău	str. Petru Zadnipru 15/2a	TIP II
186.	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 5	or. Chișinău	com. Bubuieci str. Tudor Bubuioag 28	TIP II
187.	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 6	or. Chișinău	or. Vadul lui Vodă str. Ștefan cel Mare 1	TIP II
188.	IP Ciocana	Sectorul de poliție nr. 7 Tohatin	or. Chișinău	mun. chisinau s. Tohatin	TIP II
189.	IP Comrat	Sectorul de poliție nr. 1	or. Comrat	str. Lenin, 189/A	TIP II
190.	IP Comrat	Sectorul de poliție Nr.2 Comrat	or. Comrat	s. Dezghingea	TIP III
191.	IP Criuleni	Sectorul de poliție Nr.2 Criuleni	or. Criuleni	s. Dubăsarii Vechi	TIP III
192.	IP Criuleni	Sectorul de poliție nr.1 Criuleni	or. Criuleni	bd. Biruința 12	TIP III
193.	IP Criuleni	Sectorul de poliție Nr.1 Criuleni	or. Criuleni	s. Boșcana, str. Piața Demnității Naționale, 1	TIP III
194.	IP Dondușeni	Sectorul de poliție nr. 1	or. Dondușeni	str. S. Lazo 8	TIP III
195.	IP Drochia	Sectorul de poliție nr. 1	or. Drochia	str. E. Gudanov, 13/1	TIP III
196.	IP Drochia	Sectorul de poliție nr. 5	or. Drochia	s. Chetrosu	TIP III
197.	IP Drochia	Sectorul de poliție nr. 2 Drochia	or. Drochia	s. Pelinia	TIP III
198.	IP Dubăsari	Sectorul de poliție nr. 2 Coșnița	or. Criuleni	s. Coșnița, str. Păcii 78	TIP III
199.	IP Dubăsari	Sectorul de poliție nr. 1 Holercani	or. Criuleni	s. Holercani	TIP III
200.	IP Dubăsari	Sectorul de poliție nr. 3	or. Criuleni	s. Cocieri, str. Renașterii 89	TIP III
201.	IP Edineț	Sectorul de poliție nr. 1 Edineț	or. Edineț	str. Octavian Cirimpei, 30/1	TIP III
202.	IP Edineț	Sector de politie nr.4, Zabriceni	r. Edineț	s. Zabriceni	TIP III
203.	IP Edineț	Sectorul de poliție nr. 3 Edineț	or. Edineț	s. Hincăuți	TIP III
204.	IP Edineț	Sectorul de poliție nr. 5 Edineț	or. Edineț	s. Fetești	TIP III
205.	IP Fălești	Sectorul de poliție nr. 1 or. Fălești	or. Fălești	str. Moldovei 28	TIP II
206.	IP Fălești	Sectorul de politie nr. 4 or. Fălești.	or. Fălești	s. Egorovca str. Mira (Păcii) 2,	TIP II
207.	IP Florești	Sectorul de poliție nr.2 Florești	or. Floresti	s. Mărculești, str. Ștefan cel Mare, 64	TIP III
208.	IP Florești	Sectorul de poliție nr.3 Florești	or. Floresti	s. Ghindești, str. Fabricii, 3	TIP III
209.	IP Florești	Sectorul de poliție nr.1 Florești	or. Floresti	str. C. Porumbescu 5	TIP III
210.	IP Glodeni	Sectorul de poliție nr 1	or. Glodeni		TIP III
211.	IP Hincesti	Sector de politie nr. 5	r. Hincesti	s. Carpeneni	TIP III
212.	IP Hincesti	Sector de politie nr. 3	r. Hincesti	s. Ciuciuleni	TIP III
213.	IP Hîncești	Sectorul de poliție nr. 6 Hîncești	or. Hîncești	s. Leușeni	TIP III
214.	IP Hîncești	Sectorul de poliție nr. 4	r. Hincesti	s. Lăpușna, str. Al. Lăpușneanu, 100	TIP III
215.	IP Hîncești	Sectorul de poliție nr. 7 Hîncești	or. Hîncești	s. Bujor	TIP III
216.	IP Ialoveni	Sectorul de poliție nr. 3	or. Ialoveni	s. Costești	TIP III
217.	IP Ialoveni	Sectorul de poliție nr. 1 Ialoveni	or. Ialoveni	str. Alexandru cel Bun 45	TIP III
218.	IP Leova	Sectorul de poliție nr. 1 Leova	or. Leova	Unirii 26	TIP III

219.	IP Leova	Sectorul de poliție nr.4 Leova	or. Leova	s. Sarata Nouă	TIP III
220.	IP Leova	Sectorul de poliție nr.3 Leova	or. Leova	s. Sărăteni	TIP III
221.	IP Nisporeni	Sectorul de poliție nr. 1 Nisporeni	or. Nisporeni	str. Alexandru cel Bun, 88	TIP II
222.	IP Ocnîța	sectorul de poliție Nr.1 Ocnîța	or. Ocnita	str. Sindicatelor 3	TIP II
223.	IP Orhei	Sectorul de politie nr. 1 or. Orhei.	or. Orhei	str. Tricolorului 3	TIP II
224.	IP Rezina	sectorul de poliție nr. 2	r-ul Rezina	s. Pripirceni	TIP III
225.	IP Rezina	sectorul de poliție nr. 1 Rezina	or. Rezina	str. 27 August 12	TIP III
226.	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 4	or. Chisinau	str. Albisoara, 68A	TIP II
227.	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 3 Rîșcani	or. Rîșcani	or. Costești, str. Prieteniei, 16	TIP III
228.	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 1 Rîșcani	or. Rîșcani	str. Testemițanu, 6/c	TIP III
229.	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 1	or. Chișinău	str. Florilor 12/1	TIP II
230.	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 2	or. Chișinău	str. Alecu Ruso 8/2	TIP II
231.	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 3	or. Chișinău	str. Tudor Vladimirescu 1	TIP II
232.	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 5	or. Chișinău	str. Grădinarilor 18	TIP II
233.	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 6	or. Chișinău	str. Octavian Goga 14	TIP II
234.	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 7	or. Chișinău	str. Socoleni 11	TIP II
235.	IP Rîșcani	Sectorul de poliție nr. 8 Cricova	or. Chișinău	or. Cricova str. 31 August 2	TIP II
236.	IP Sîngerei	sectorul de poliție nr. 5 Sîngerei	or. Sîngerei	s. Sîngereii Noi, str. Biruinței, 19	TIP III
237.	IP Sîngerei	sectorul de poliție nr. 1 Sîngerei	or. Sîngerei	str. Buianov 2	TIP III
238.	IP Soroca	Sectorul de poliție nr. 5 Stoicani	or. Soroca	s. Slobozia Cremene	TIP III
239.	IP Soroca	Sectorul de poliție nr. 1	or. Soroca	str. Independenței, 44	TIP III
240.	IP Strășeni	Sectorul de poliție nr.1 Strășeni	or. Strășeni	str. Ștefan cel Mare 185	TIP III
241.	IP Strășeni	Sectorul de poliție nr. 3 Lozova	or. Strășeni	s. Vorniceni, str. Ștefan cel Mare, 53	TIP III
242.	IP Șoldănești	Sectorul de poliție nr. 1	or. Șoldănești		TIP II
243.	IP Șoldănești	Sectorul de poliție nr. 2 Șoldănești	or. Șoldănești	s. Cotiujenii Mari	TIP III
244.	IP Ștefan Vodă	Sectorul de poliție nr. 4 Ștefan Vodă	or. Ștefan Voda	s. Talmaza	TIP III
245.	IP Ștefan Vodă	Sectorul de poliție nr. 1 Ștefan Vodă	or. Ștefan Voda	str. 31 August nr.2	TIP III
246.	IP Taraclia	Sectorul de poliție nr. 3 Taraclia	or. Taraclia	s. Vinogradovca, str. Suvorova, 4/1	TIP III
247.	IP Telenesti	Sectorul de poliție nr. 1	or. Telenesti	Sat. Mindresti	TIP III
248.	IP Ungheni	Sectorul de poliție nr. 5 Ungheni	or. Ungheni	or. Cetireni	TIP III
249.	IP Ungheni	Sectorul de poliție Nr.1 Ungheni	or. Ungheni	str. Națională 30	TIP II
250.	IP Ungheni	Sectorul de poliție nr. 4 Ungheni	or. Ungheni	or. Cornești, str. Ștefan cel Mare, 80	TIP III
251.	IP Vulcănești	Sectorul de poliție nr. 5 Cișmichioi	or. Vulcănești	s. Etulia, str. Lenin, 165	TIP III
252.	IP Vulcănești	Sectorul de poliție nr.1	or. Vulcănești	str. Lenin	TIP III
253.	SPIA	SPIA	or. Chișinău	str. 31 August, 104	TIP II
254.	IP Nisporeni	Sector de politie nr.1 Nisporeni	Or. Nisporeni	Str. Ioan Vodă 3	TIP III
255.	IP Nisporeni	Sector de politie nr.2 Nisporeni	r-nul. Nisporeni,	s. Seliște (sediul primăriei)	TIP III
256.	IP Nisporeni	Sector de politie nr.4 Nisporeni	r-nul. Nisporeni, s. Șișcani	s. Șișcani (sediul primăriei)	TIP III
257.	IP Nisporeni	Sector de politie nr.5 Nisporeni	r-nul. Nisporeni,	s. Grozești (sediul punctului medical)	TIP III



258.	IP Dubasari	Sector de politie nr.1 (Holercani)	r-nul. Dubăsari	s. Holercani	TIP III
259.	IP Cimișlia	Sector de politie nr.2 Cimișlia	r-nul. Cimișlia	s. Selemet.	TIP III
260.	IGSU	Post salvatori pompieri, Otaci	or. Otaci	str. Pavel Korceaghin, 12/A	TIP III
261.	IGP	IP Briceni	or. Briceni	str. Independenței 46	TIP III
262.	IGP	IP Soroca	or. Soroca	str. I. Creangă 18	TIP III
263.	IGP	IP Orhei	or. Orhei	str. Vasile Mahu 144	TIP III

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

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

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

10. Moldtelecom va asigura posibilitatea de conectare a echipamentului Beneficiarului cu interfața Fibră optică sau ethernet.

11. Moldtelecom va subcontracta alt operatori economici pentru prestarea serviciilor cu garantarea nivelului solicitat.

12. Echipamentul terminal va fi oferit de Beneficiar.

## Tabelul nr. 2. Canal și servicii

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

16	IP MTU	1500
	<b>Nivel de servicii garantat</b> (segmentul gestionat de Ofertant)	
17	Disponibilitatea suport	Orele de lucru
18	Monitorizare	24x24 ore
19	Disponibilitatea serviciului per punct (medie pe an)	97%
20	Frecvența căderilor per punct (medie pe an)	12
21	Timp maxim de reacție la incident	Conform tabelului nr.7 ”Reguli de reacție”
23	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 și-au înlătură anumite riscuri, ce minimizează consecințele unui eventual incident pentru activitățile beneficiarului.

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

**Tabelul nr. 3 Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor**

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

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

URGENȚĂ	Descriere
<b>Înaltă</b>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței ”Înalt” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <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>	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței „Mediu” în una sau mai multe din următoarele cazuri: <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 nr. 5. 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 stabilite în tabelul nr. 6.

**Tabelul nr. 6 Regulele 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 agreed, 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 agreed al serviciilor, Prestatorul va informa Beneficiarul în prealabil, despre lucrările de modificare conform cerințelor expuse în tabelul nr. 7.

#### **Tabelul nr. 7 Cerințe de notificare în cazul lucrărilor de modificare.**

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	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 4 ore.

		componentelor sistemului informatic	
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 transportului 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 componentelor sistemului informatic.	Sunt efectuate în afara orelor de lucru. Durata acestor lucrări nu va depăși 2 ore.
Lucrări urgente, neefectuarea imediată a cărora poate duce la indisponibilitatea Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora.	Cu notificarea imediată ce a apărut necesitatea inițierii lor.	Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2 ore. Toate acțiunile și deciziile întreprinse vor fi comunicate și coordonate cu Beneficiarului.

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

#### 4. Reguli privind prestarea serviciilor de dezvoltare.

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

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

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

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

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

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

d) Neacceptarea rezultatului de către Beneficiar nu este considerat motiv pentru tariful financiar sau modificarea planului de soluționare dacă nu au fost respectate condițiile prestabilite de înregistrare a solicitării (formularea problemei, înregistrarea acesteia, metode

de soluționare a acestora, estimările financiare și rezultatul planificat), care va diminua riscul executării unor lucrări suplimentare.

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

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

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

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

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

## 5. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor

### 5.1 Soluționarea divergențelor

Orice divergențe apărute între părți vor fi soluționate în comun.

În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

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

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

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

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

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

### 5.2 Raportarea privind nivelul serviciilor:

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

Propunerile privind rapoartele de executare a serviciilor sau 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 agreeat de Prestator.	Lunar, în formă electronică. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.
Raport privind solicitările	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.

de modificare			
Raport privind nivelul serviciilor.	Nivelul de disponibilitate a Serviciului, întreruperi planificate, incidente raportate, solicitări de suport.	Raportul este prezentat în scopul asigurării transparenței privind prestarea serviciilor la nivelul agreat de Prestator.	Lunar, în formă electronică, disponibil în Sistemul Service Desk. La solicitarea Beneficiarului, pe suport de hârtie.

### 5.3 Securitatea informației

Părțile agreează de comun acord să conlucreze și să coopereze în vederea gestiunii proactive a riscurilor de securitate a informației ce pot afecta sistemele Beneficiarului.

Prestatorul este responsabil pentru securitatea tehnologică și funcțională a serviciilor prestate. **Prestatorul este obligat să asigure cel puțin:**

1. Documentarea arhitecturii la nivel tehnic. Documentația va conține descrierea modelului de securitate implementat, componentele prezente și rolul fiecărei componente din punct de vedere al securității.
2. Soluția propusă va asigura tranzitul fără stocare, procesare intermediară sau acces în alt scop a conținutului traficului de date a Beneficiarului.
3. Prestatorul este responsabil de securitatea perimetrului de infrastructură gestionat.
4. Accesul la componentele de infrastructură deservite de Prestator aflate în segmentul Beneficiarului se va realiza doar cu acordul și asistat de persoanele autorizate din partea acestuia.
5. Toate accesesele 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.