

## Descrierea tehnică a ofertei

Moldtelecom S.A., în calitate de Ofertant/Prestator, va asigura următoarele:

Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Termenul de prestare
ISDN BRI	buc.	1	<i>La Solicitarea beneficiarului</i>
CLIR	buc	1	<i>La Solicitarea beneficiarului</i>
CLIP	buc.	1	<i>La Solicitarea beneficiarului</i>
CFUN	buc.	1	<i>La Solicitarea beneficiarului</i>
OCR	buc.	1	<i>La Solicitarea beneficiarului</i>
ISDN PRI	buc.	1	<i>La Solicitarea beneficiarului</i>
Premium Rate	buc.	1	<i>La Solicitarea beneficiarului</i>
Apeluri locale	min.	1	
Apeluri interurbane	min	1	
Apeluri spre rețelele mobile	min	1	
Apeluri către alte rețele de telefonie fixă	min	1	
Apeluri internaționale	min	1	
SIP v2.0 Tip I	buc	1	<i>La Solicitarea beneficiarului</i>
SIP v2.0 Tip II	buc	1	<i>La Solicitarea beneficiarului</i>
SIP v2.0 Tip III	buc	1	<i>La Solicitarea beneficiarului</i>
Rezervare plaja de numere (p/t un numar)	buc	1	<i>La Solicitarea beneficiarului</i>
Platforma de comunicație	buc	300	<i>La solicitarea beneficiarului</i> <i>Fiecare abonament include un număr de telefonie fixă și un utilizator</i>

### Condiții specifice:

Ofertantul va presta servicii de telefonie fixă MAI pentru o perioadă de **12 luni începând cu (01.01.2025 – 31.12.2025)**. 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, la solicitarea beneficiarului, a tuturor punctelor indicate în Tabelul nr.2 și prestarea serviciilor de telefonie fixă MAI pentru aceste puncte conform cerințelor specifice obligatorii și cerințelor conform Tabelului nr.3

2. Ofertele parțiale vor fi respinse.

3. Ofertantul va asigura integrarea, configurarea și menținerea fluxurilor SIP v2.0 la parametrii operationali standart în punctele de interes al beneficiarului.

4. Ofertantul va asigura prestarea tuturor serviciilor solicitate cu respectarea legislației în vigoare.

**Tabelul nr. 2. Lista instituțiilor MAI unde vor fi prestate serviciile de telefonie fixă**

Nr.	Instituția	Subdiviziunea	Oraș	Adresa	Tip Conexiune (la solicitare)
1	IGP	IP Anenii-Noi	or. Anenii Noi	str. Chișinăului, 7	TIP I
2	IGP	IP Bălți	or. Bălți	str. Ștefan cel Mare, 50	TIP I
3	IGP	IP Basarabeasca	or. Basarabeasca	str. Școlii, 38	TIP I
4	IGP	IP Briceni	or. Briceni	str. Independenței, 46	TIP II
5	IGP	IP Cahul	or. Cahul	str. 31 august, 10	TIP I
6	IGP	IP Călărași	or. Călărași	str. A. cel Bun, 149	TIP I
7	IGP	IP Cantemir	or. Cantemir	str. Testimițeanu, 5	TIP I
8	IGP	IP Bender	or. Bender	str. Dzerjinschii, 46	TIP I
9	IGP	IP Căușeni	or. Căușeni	str. Meșterul Stanciu, 4	TIP I
10	IGP	IP Ceadr-Lunga	or. Ceadr-Lunga	str. Lomonosov, 7	TIP I
11	IGP	IP Cimișlia	or. Cimișlia	str. Mihai Viteazu, 42	TIP I
12	IGP	IP Comrat	or. Comrat	str. Tretiacoava, 20	TIP I
13	IGP	IP Criuleni	or. Criuleni	str 31 august, 70	TIP II
14	IGP	IP Dondușeni	or. Dondușeni	str. Independenței, 43	TIP II
15	IGP	IP Drochia	or. Drochia	str. 31 august, 9	TIP II
16	IGP	IP Dubăsari	or. Dubăsari (r-n. Criuleni)	s. Ustea	TIP I
17	IGP	IP Edineț	or. Edineț	str. Ștefan Vodă, 5	TIP I
18	IGP	IP Fălești	or. Fălești	str. M. Eminescu, 18	TIP I
19	IGP	IP Florești	or. Florești	str. M. Eminescu, 68	TIP II
20	IGP	IP Glodeni	or. Glodeni	str. Tricolorului, 6	TIP I
21	IGP	IP Hîncești	or. Hîncești	str. Mihail Moraru, 93	TIP I
22	IGP	IP Ialoveni	or. Ialoveni	str. G. Vieru, 24	TIP I
23	IGP	IP Leova	or. Leova	str. Unirii, 28	TIP I
24	IGP	IP Nisporeni	or. Nisporeni	str. Ion Vodă, 3	TIP I
25	IGP	IP Ocnița	or. Ocnița	str. Burebista, 49	TIP II
26	IGP	IP Orhei	or. Orhei	str. Vasile Mahu, 144	TIP II
27	IGP	IP Rezina	or. Rezina	str. Voluntarilor, 5	TIP II
28	IGP	IP Rîșcani	or. Rîșcani	str. Independenței, 36	TIP I

29	IGP	IP Sîngerei	or. Sîngerei	str. Independenței, 100	TIP I
30	IGP	IP Șoldănești	or. Șoldănești	str. Victoriei, 32	TIP II
31	IGP	IP Soroca	or. Soroca	str. I. Creangă, 18	TIP II
32	IGP	IP Ștefan-Vodă	or. Ștefan-Vodă	str. Grigorie Vieru, 6/1	TIP I
33	IGP	IP Strășeni	or. Strășeni	str. Ștefan cel Mare, 181	TIP I
34	IGP	IP Taraclia	or. Taraclia	str. Pervomaisc, 69	TIP I
35	IGP	IP Telenești	or. Telenești	str. Dacia, 5	TIP II
36	IGP	IP Ungheni	or. Ungheni	str. Națională, 20	TIP I
37	IGP	IP Vulcănești	or. Vulcănești	str. Lenin, 102	TIP I
38	MAI	MAI	or. Chișinău	str. Ștefan cel Mare, 75	TIP III
39	IGSU	IGSU	or. Strășeni	str. Ștefan cel Mare, 9	TIP I
40	IGP	DP Comrat	Or. Comrat	str. Comsomoliscaia, 22	TIP I

Operatorul economic va asigura conectarea la serviciile de telefonie fixă MAI:

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

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

6. Ofertantul trebuie să asigure posibilitatea de conectare a echipamentului Beneficiarului cu interfața ETHERNET.

7. Echipamentul terminal va fi oferit de Beneficiar.

### Tabel nr. 3 Condiții față de canal și servicii

Valori pentru tip conexiune	Caracteristica solicitată
<b>Tip I</b>	- numere geo-referente servite prin SIP v2.0 cu suport pentru codec-uri G.711 a / u
	numărul de canale conversaționale simultane – 2 (se va estima pentru 2 de posturi de telefoane)
	Operatorul trebuie să se asigure că numărul este legat de adresa IP emisă și de înregistrarea SIP a fiecărui număr separat pe echipamentul operatorului.
	pentru a proteja împotriva hacking-ului, serviciul trebuie furnizat printr-o rețea închisă (VPN, MPLS, linie dedicată) fără acces la Internet, printr-un canal optic de comunicare
<b>Tip II</b>	- numere geo-referente servite prin SIP v2.0 cu suport pentru codec-uri G.711 a / u
	- Operatorul trebuie să prezinte toate numerele pe un trunk SIP cu legare la adresa IP și înregistrare pe echipamentul operatorului
	- numărul de canale dintr-un trunk SIP ar trebui să fie egal cu jumătate din numărul de numere furnizate acestuia
	pentru a proteja împotriva hacking-ului, serviciul trebuie furnizat printr-o rețea închisă (VPN, MPLS, linie dedicată) fără acces la Internet, printr-un canal optic de comunicare (se va estima pentru 32 de posturi de telefoane)

	Pentru tipul ce conexiune nr.2 rezervat un diapason de 100 numere. Preferențial asemanator cu cel de la tipul conexiunii nr.3, cu cod regional 2xx și prefix 255xx.
<b>Tip III</b>	- numere geo-referente servite prin SIP v2.0 cu suport pentru codec-uri G.711 a / u
	Operatorul trebuie să trimită toate numerele unul câte unul trunchiul SIP cu legare la adresa IP și înregistrarea pe echipamentul operatorului
	operatorul este obligat să furnizeze un trunchi SIP de rezervă în cazul defectării rețelei principale
	numărul de canale dintr-un trunk SIP trebuie să fie de cel puțin 100
	operatorul este obligat să furnizeze serviciul de telefonie prin două canale fizice independente printr-un cablu optic
	- pentru a proteja împotriva hacking-ului, serviciul trebuie furnizat printr-o rețea închisă (VPN, MPLS, linie dedicată) fără acces la Internet, printr-un canal optic de comunicare
	Pentru tipul de conexiune nr.3 rezervat diapazonul de numere: 255 000 – 255 999 254 000 – 254 699 252 500 – 252 999

**Tablel nr. 4 Lista numerelor existente:**

<b>Nr</b>	<b>Nr. telefon</b>	<b>Adresa</b>	<b>Nota</b>
1	022 200 255	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
2	022 200 256	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
3	022 200 257	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
4	022 213 016	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
5	022 213 047	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
6	022 213 063	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
7	022 220 484	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
8	022 221 201	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
9	022 222 917	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
10	022 222 935	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
11	022 225 333	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
12	022 228 301	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
13	022 235 282	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
14	022 766 460	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
15	09000-1520	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
16	252500- 252999	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
17	255000-255999	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
18	254000-254699	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
19	022 546232 – 022 546233 022 546236	bd. Stefan cel Mare nr. 75	
20	0237 23282	Straseni, str. Ștefan cel Mare 9	
21	265 64057- 265 64058	or. Anenii Noi str. Chisinaului 7	
22	268 76014- 268 76015	or. Ialoveni str. G. Vieru 24	
23	237 61055- 237 61056	or. Straseni str. Stefan cel Mare 181	
24	237 61078- 237 61079	or. Straseni str. Stefan cel Mare 7	
25	235 78100-235 78199	or. Orhei str. Vasile Mahu 144	
26	297 64061-297 64062	mun. Balti bd. Stefan cel Mare 50	

27	231 59140-231 59141	or. Basarabeasca str. Scolii 38	
28	247 65100-247 65199	or. Briceni str. Independentei 46	
29	299 65044-299 65045	or. Cahul str. 31 August 10	
30	244 92240-244 92241	or. Calarasi str. Alexandru cel Bun 149	
31	273 92810-273 92811	or. Cantemir str. Testemitanu 5	
32	243 68005-243 68006	or. Causeni str. Mesterul Stanciu 4	
33	291 92230-291 92500	or. Ceadir Lunga str. Lomonosov 7	
34	241 92229-241 92230	or. Cimislia str. Mihai Viteazu 42	
35	298 92316-298 92317	or. Comrat str. Tretiacova 20	
36	248 58100-248 58199	or. Criuleni str. 31 August 70	
37	251 68100-251 68199	or. Donduseni str. Independentei 43	
38	252 68100-252 68199	or. Drochia str.31 August 9	
39	248 92807-298 92808	or. Dubasari s. Ustia	
40	259 92248-259 92249	or. Falesti str.Eminescu 18	
41	246 92140-246 92141	or. Edinet str.Stefan Voda 5	
42	250 27300-250 37399	or. Floresti str.Eminescu 68	
43	249 92641-246 92642	or. Glodeni str.Tricolorului 6	
44	269 99016-269 99017	or. Hincesti str.Mihail Moraru 93	
45	263 92048-263 92049	or. Leova str.Unirii 28	
46	264 54323-264 54324	or. Nisporeni str. I.Voda 3	
47	271 68100-271 68199	or. Ocnita str. Burebista 49	
48	254 68100-254 68199	or. Rezina str. Voluntarilor 5	
49	256 92150-256 92151	or. Riscani str. Independentei 36	
50	262 92285-262 92286	or. Singerei str. Independentei 100	
51	272 64100-272 64199	or. Soldanesti str. Victoriei 32	
52	230 20100-230 20199	or. Soroca str. I.Creanga 18	
53	242 68073-242 68074	or. Stefan-Voda str. G. Vieru 6/1	
54	294 92242-294 92243	or. Taraclia str. Pervomaisc 69	
55	258 65100-258 65199	or. Telenesti str. Dacia 5	
56	236 92042-236 92043	or. Ungheni str. Nationala 20	
57	293 93216-293 93217	or. Vulcanesti str. Lenin 102	

### **Cerințe Tehnice față de platforma de comunicație**

Prestatorul trebuie să asigure o platformă de comunicație care să includă atât servicii telefonice fixe, cât și funcționalități avansate de colaborare și transfer de date. Adresa prestării serviciilor și numerele telefonice utilizate sunt prezentate în tabelul nr.1.

Prestatorul trebuie să asigure continuitatea serviciului pe numerele telefonice actual utilizate, inclusiv opțiunea de portare a numerelor la necesitate, cu includerea costurilor de portare în ofertă.

Prestatorul trebuie să asigure servicii de comunicații complexe, care să includă cel puțin:

- Agendă telefonică accesibilă pe dispozitivele utilizatorilor.
- Mesagerie vocală configurabilă pentru fiecare utilizator.

Sistemul trebuie să permită un număr nelimitat de trunk-uri telefonice și un IVR configurabil și adaptabil pentru un flux continuu de apeluri.

Prestatorul trebuie să asigure funcționalitatea de distribuire automată a apelurilor (ACD), fără limitare, pentru a răspunde eficient solicitărilor și pentru a asigura managementul timpului de apel și prioritizarea.

Sistemul va dispune de autentificare integrată, compatibilă cu LDAP/Active Directory, Google Apps și Office 365, pentru acces securizat și gestionarea conturilor de utilizator.

Prestatorul va asigura opțiuni de colaborare web, inclusiv funcționalități click-to-call și ferestre pop-up pentru apeluri. Aplicațiile dedicate pentru iOS și Android vor permite accesul utilizatorilor de pe dispozitive mobile.

Prestatorul va pune la dispoziție un sistem de chat intern, opțiuni de publicare de mesaje, transfer de fișiere și partajare desktop, precum și suport pentru apeluri video peer-to-peer prin WebRTC.

Platforma va permite monitorizarea prezenței în timp real a utilizatorilor în agenda telefonică.

Sistemul trebuie să permită accesul complet la agendele telefonice și să includă funcționalitatea de înregistrare a apelurilor pentru a asigura monitorizarea activităților.

Sistemul va include un WebAPI și un modul Predictive Dialer, pentru optimizarea procesului de apelare și integrarea avansată cu alte aplicații.

Sistemul trebuie să ofere o consolă dedicată pentru operatori și asistenți, cu funcții avansate de gestionare a apelurilor și monitorizare a activităților.

Prestatorul trebuie să asigure monitorizarea și raportarea activităților agenților printr-un sistem dedicat, pentru a urmări performanțele și activitățile zilnice.

Prestatorul va pune la dispoziție o interfață de raportare pentru centrele de contact, inclusiv funcționalități precum transcrierea mesageriei vocale și soluții de analiză avansată pentru performanța centrelor de contact.

Platforma trebuie să asigure o soluție completă de analiză a activităților din centrele de contact.

Serviciile de instalare și configurarea inițială sunt asigurate de către ofertant.

### **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 telefonie fixă, la nivelul agreed 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 impactul asupra utilizatorilor. Efortul și prioritatea acordată pentru soluționarea unui incident va ține cont de regulile stabilite la acest capitol.

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

**Urgența incidentului** caracterizează operativitatea și metodele cu care prestatorul soluționează un anumit incident s-au înlătură anumite riscuri, ce minimizează consecințele unui eventual incident pentru activitățile beneficiarului.

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

**Tabelul nr. 5 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. 6 Matricea de estimare a urgenței incidentului**

URGENȚĂ	Descriere
Înaltă	Un incident este estimat ca având nivelul urgenței "Înalt" în una sau mai multe din următoarele cazuri: - pagubele provocate de incident cresc extrem de rapid;

	<ul style="list-style-type: none"> <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 nr. 7 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 ne semnificativ 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 ne semnificative 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 8 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 escalada incidentul la un nivel mai înalt de impact sau grad. Părțile vor conveni de comun acord pentru formarea grupurilor mixte de lucru și componența nominală a acestora, pentru a interveni în soluționarea operativă a incidentului.

### 3. Reguli față de procesul de aplicare a modificărilor:

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

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

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

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

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

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

<b>Tipul lucrărilor</b>	<b>Notificare Beneficiar</b>	<b>Condiții de inițiere</b>	<b>Perioadă și durată lucrări</b>
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 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	Cu notificarea imediat ce a apărut	Prezența specialiștilor cheie ce asigură administrarea componentelor sistemului informatic.	Pot fi efectuate în orice perioadă. Durata acestora nu va depăși 2

Serviciilor sau poate afecta funcționarea acestora.	necesitatea inițierii lor.		ore. Toate acțiunile și deciziile întreprinse vor fi comunicate și coordonate cu Beneficiarului.
---	----------------------------	--	--

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **5. Alte cerințe și reguli privind prestarea serviciilor**

##### **5.1 Soluționarea divergențelor**

Orice divergențe apărute între părți vor fi soluționate în comun.

În acest scop, vor fi aplicate următoarele reguli:

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

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

3) Grupul de lucru se va convoca și va examina subiectul divergențelor și probele existente la subiect. Părțile vor aplica prevederile 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.

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

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

## 5.2 Raportarea privind nivelul serviciilor:

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

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

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

## 5.3 Securitatea informației

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

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

### Prestatorul este obligat să asigure cel puțin:

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

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

Beneficiarul este responsabil pentru utilizarea securizată a serviciilor oferite de Prestator.

În cazul unui incident de securitate a informației, partea ce a constatat incidentul va notifica imediat și cealaltă parte, dacă aceasta poate fi de asemenea afectată de incident. Părțile vor coordona măsurile necesare a fi întreprinse în scopul diminuării impactului incidentului și soluționării acestuia.

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

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

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