



INSTITUȚIA PUBLICĂ „SERVICIUL TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI
SECURITATE CIBERNETICĂ”

Caiet de sarcini

PENTRU ACHIZIȚIONAREA SERVICIILOR DE INTERNET (SERVICII IP TRANZIT)

Conținut

DISPOZIȚII GENERALE	3
OBIECTUL ACHIZITIEI	4
CERINȚE TEHNICE	5
1. CERINȚE FUNCȚIONALE	5
Cerințe față de serviciul de transport date L2	5
Cerințe față de serviciul de colocare	5
Cerințe față de serviciul IP Tranzit cu provideri "Tier 1"	6
Cerințe față de serviciul Internet Exchange	6
Cerințe față de serviciul de protecție AntiDDoS	6
Servicii de Layer 2 si interconectare in rețeaua DE-CIX.....	7
Cerințe față de serviciul Internet direct cu Furnizorul	7
Servicii backup de Ip Transit de la un Internet Service Provider independent	7
ANEXA 1	9
ANEXA 2	10
ANEXA 3	11

DISPOZIȚII GENERALE

Furnizorul va asigura serviciul IP Transit în două locații ale I.P. Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică:

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

Toate cerințele sunt minime si obligatorii.

OBIECTUL ACHIZITIEI

Autoritatea contractanta, achiziționează servicii de Internet (Servicii IP Tranzit) care constau din următoarele componente:

1. Servicii de transport date Layer 2, redundante prin 2 cai separate/independente, pe tot traseul, din locatiile A si B ale Autorității contractante, pina la unul din centrele de date neutre in uniunea Europeana, ce va permite interconectarea cu cel puțin doi Operatori de tip Tier 1 (în continuare operator „Tier 1”) si alti furnizori de servicii Internet.
2. Servicii de colocare a echipamentului telecomunicational al Autorității contractante în centrul de date unde urmeaza sa fie organizat raportul de date menționat in punctul 1.
3. Servicii de IP Tranzit cu cel puțin doi operatori „Tier 1”.
4. Servicii de Internet Exchange cu cel puțin, unul din cei mai mari provideri din tara unde urmeaza sa fie organizat transportul de date menționat in punctul 1.
5. Servicii de protecție AntiDDoS.
6. Servicii de transport Layer 2 si interconectare in Internet Exchange DE-CIX.
7. Servicii Ip Transit direct cu furnizorul.
8. Servicii backup de Ip Transit de la un Internet Service Provider independent.

Nu se acceptă prezentarea ofertelor parțiale.

Furnizorul va asigura prestarea serviciilor conform regulilor si nivelelor de prestare (Anexa 3).

Furnizorul nu va percepe alte plăți decât cele solicitate in oferta si fac obiect al achiziției.

Furnizorul va acoperi toate cheltuielile de conectare, activare si suspendare a serviciilor.

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

CERINȚE TEHNICE

1. CERINȚE FUNCȚIONALE

Cerințe față de serviciul de transport date L2

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

Cerințe față de serviciul de colocare

1. Furnizorul va asigura colocarea unui echipament de rețea (specificatii în Anexa 2), si va conecta la 2 surse de alimentare indepente, în centrul de date unde va fi asigurat transportul de date menționat si va asigura interconectarea echipamentului colocat cu cel puțin doi operatori Tier1, Provider de protectie AntiDDoS și cel mai mare furnizor de Internet Exchange din Tara unde Centrul de date neutru are adresa juridica;
2. Furnizorul va asigura transportarea echipamentelor(menționate in punctul 1) si a procedurilor vamale;
3. Furnizorul va asigura accesul distant la consola echipamentului pe toată perioada prestării serviciului;
4. Centrul de date unde urmează a fi colocat echipamentul telecomunicațional trebuie sa dispună de următoarele cerințe:
 - Alimentare Redundantă 2N+1;
 - Sistemul de climatizare si ventilație cu redundanta N+1, asigura o temperatura de 22 +/- 3 gr C;
 - Umiditatea asigurata: 50% +/-20%;
 - Sistem de detecție a incendiilor cu senzori de fum si temperatura;
 - Sistem de stingere a incendiilor: CO2;
 - Regim de funcționare si intervenție 24x7x365;

Cerințe față de serviciul IP Tranzit cu provideri ”Tier 1”

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

Cerințe față de serviciul Internet Exchange

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

Cerințe față de serviciul de protecție AntiDDoS

1. Furnizorul trebuie să asigure interconectarea echipamentului colocat al Autorității contractante cu Providerul de protecție anti DDoS cu capacitatea de cel puțin 5Gbps (clean trafic);
2. Furnizorul va asigura cu modulele SFP+ (compatibile cu Cisco și Juniper) necesare pentru prestarea serviciului;
3. Providerul de protecție antiDDoS trebuie să fie capabil de a filtra atacuri de cel puțin 1Tbps;

4. Serviciul trebuie să fie asigurat prin interconectare fizică cu providerul AntiDDoS prin protocolul BGP și asigurarea rutării prefixelor Autorității în caz de atac;
5. Furnizorul va asigura accesul la portalul web pentru statistică și suport al provider-ului de protecție AntiDDoS pe toată perioada prestării serviciului;
6. Traficul va fi nelimitat, iar costurile lunare nu vor fi influențate de volumul traficului.

Servicii de Layer 2 și interconectare în rețeaua DE-CIX

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

Cerințe față de serviciul Internet direct cu Furnizorul

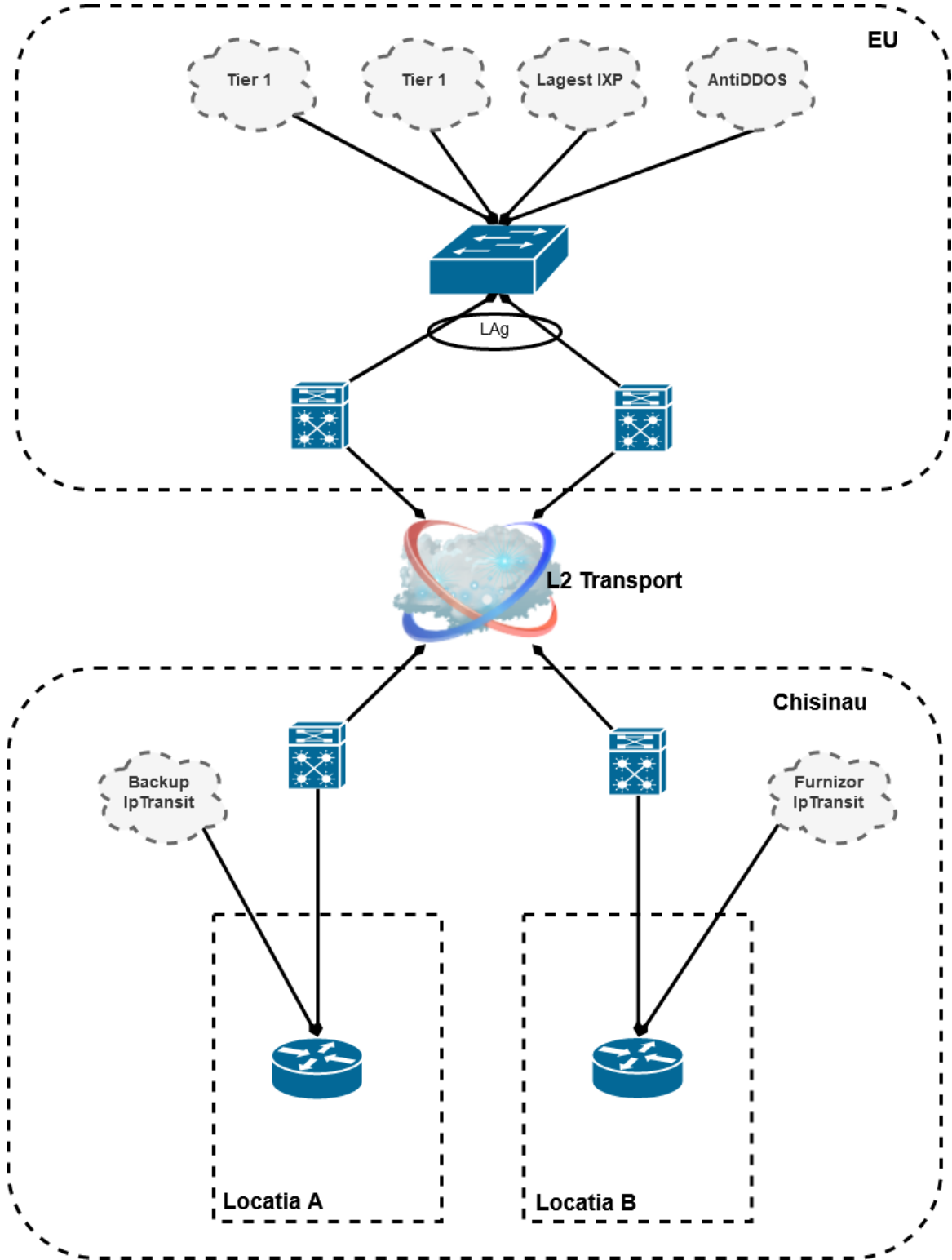
1. Conexiunea fizică va fi asigurată prin fibră optică în locația B ale Autorității Contractante pe interfață de 10GbE;
2. Furnizorul va asigura cu modulele SFP+ (compatibile cu Cisco și Juniper) necesare pentru prestarea serviciului;
3. Furnizorul trebuie să fie conectat în cel puțin un IXP dintre primele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

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

1. Furnizorul va asigura servicii de backup ip transit de la un Internet Service provider independent de infrastructura de comunicații a furnizorului.
2. Conexiunea fizică va fi asigurată prin fibră optică în locația A ale Autorității Contractante pe interfață de 10GbE;
3. Furnizorul va asigura cu modulele SFP+ (compatibile cu Cisco și Juniper) necesare pentru prestarea serviciului;
4. Furnizorul va garanta și va prezenta informație ce confirmă independentă infrastructurii de comunicații (traseu de cablu optic, echipamente telecomunicationale, etc) a Internet Service Provider-ului față de Furnizor;
5. Viteza garantată a serviciului trebuie să fie de 5Gbps;
6. Furnizorul trebuie să asigure interconectarea AS39279 și AS-CTSMD prin protocolul BGP și exportul prefixelor cu providerul Internet Exchange. Furnizorul trebuie să asigure suportul tehnic necesar pentru stabilirea conexiunii BGP și pentru orice alt tip de configurare necesară în acest scop;

7. Adresele de IPv4 și IPv6 folosite la conectare vor aparține providerului Internet Exchange, iar furnizorul are obligația să garanteze acest lucru;
8. Furnizorul trebuie să asigure livrarea prin BGP, pe conexiunea internațională, a tabeli globale de routare IPv4 și IPv6;
9. Traficul va fi nelimitat, iar costurile lunare nu vor fi influențate de volumul traficului.

ANEXA 1



Parametri	Specificații
Tip echipament	Switch
Interfețe	24 x 10GBase-X SFP+
Dimensiuni	1U (4.45 x 44.5 x 45.0)cm
Greutatea	6.1kg
PSU	2x715W
Tensiunea si frecventa de intrare	100-240VAC, 50-60 Hz
Tip conector PSU	IEC 320-C16
Tip conector consola	1 x consola RJ-45 management

REGULI PRIVIND PRESTAREA SERVICIULUI

NIVELUL GARANTĂRII SERVICIULUI

- 1.1. Furnizorul trebuie să dispună de un serviciu de Suport și va trebui să furnizeze toate informațiile referitoare la modul de contact al acestui serviciu și la procedurile de escaladare în cazul apariției unor deranjamente, precum și asistență tehnică specializată. Serviciul de Suport trebuie să fie disponibil 24/24 ore, 7/7 zile, 365 zile/an.
- 1.2. În cazul organizării de intervenții tehnice programate, furnizorul are obligația de a notifica autoritatea contractantă cu 48 de ore înainte și să comunice durata estimată a intervenției. Disponibilitatea lunară a serviciilor trebuie să fie de minim 99,99 %. Disponibilitatea serviciilor se calculează ca raport procentual dintre perioada de funcționare a serviciilor în timpul lunii (calculată ca diferența între perioada totală de timp din lună și perioada de indisponibilitate) și durata lunii respective.
- 1.3. În cazul în care Furnizorul nu va menține nivelul de disponibilitate a serviciului stabilit în p.1.3 vor fi aplicate următoarele reduceri:

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

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

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

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

Denumirea rutei	Rata maximă de pierdere a pachetelor
Europe	0,3 %

United States East Coast	0,3 %
United States West Coast	0,3 %
Pacific Asia	0,3 %
Others	0,3 %

1.6. Furnizorul va informa Autoritatea cu un preaviz scris de 3 (trei) zile lucrătoare despre orice lucrări planificate, necesare pentru întreținerea rețelei Furnizorului, care pot afecta Serviciul prestat. Preavizul va include data, ora și durata estimativă a lucrărilor.

1.7. Lucrările de mentenanță a propriei rețele se vor realiza, de regula în orele de noapte, în intervalul de timp 00:00 – 06:00.

CERINȚE ȘI REGULI PENTRU MENTENANȚĂ

ORGANIZAREA PROCESULUI DE PRESTARE A SERVICIULUI

INTERACȚIUNEA CU AUTORITATEA CONTRACTANTĂ

Interacțiunea dintre Furnizor și Autoritatea contractantă se va efectua prin intermediul Centrului de Deservire unic al Furnizorului.

PERSOANE RESPONSABILE

Furnizorul va desemna o persoană responsabilă de relația cu Autoritatea contractantă (Manager Suport Clienți). Furnizorul va informa prin scrisoare oficială Autoritatea contractantă despre persoana desemnată și informația de contact a acesteia (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.

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

SERVICIUL SUPTOR CLIENȚI AL FURNIZORULUI

Suportul operațional la utilizarea Serviciilor este asigurat de către Furnizor prin intermediul Serviciului Suport Clienți (în continuare SSC).

SSC va fi capabil să presteze servicii de mentenanță conform bunelor practici pentru domeniile de:

- Management al incidentelor;
- Management al problemelor;
- Management al modificărilor.

Autoritatea contractantă va contacta SSC în următoarele scopuri:

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

Furnizorul oferă Autorității contractante posibilitatea de a contacta SSC prin următoarele modalități:

- expedierea unui e-mail la adresa SSC;
- efectuarea unui apel telefonic la numărul de telefon al SSC;

Toate interpelările Autorității contractante vor fi înregistrate de SSC într-un sistem de Service Desk operat de Furnizor.

Orice incident, problemă sau necesitate apărută la utilizarea Serviciilor, Autoritatea contractantă o va adresa inițial către SSC. În caz de necesitate, chestiunea poate fi ulterior escaladată către

Managerul Suport Clienți. În ultimă instanță, pot fi formate grupuri de lucru specializate din partea Furnizorului și Autorității contractante, pentru a gestiona orice aspect ivit în relațiile dintre aceștia.

REGULI PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR DE SUPORT

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

CLASIFICAREA INCIDENTELOR

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

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

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

Tabelul 1. Stabilirea priorității de soluționare a incidentelor

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

Tabelul 2. Matricea de estimare a urgenței incidentului

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

	<ul style="list-style-type: none"> - există activități și operațiuni critice pentru afacerea Autorității contractante ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacțiunea imediată poate preveni riscuri legale majore și de securitate (protecție) a informației.
Medie	<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"> - pagubele provocate de incident cresc considerabil în timp; - există activități și operațiuni importante pentru afacerea Autorității contractante ce trebuie să fie efectuate imediat; - reacția operativă poate preveni riscuri legale moderate și de securitate a informației.
Joasă	<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"> - pagubele provocate de incident cresc relativ puțin în timp; - activitățile și operațiunile afectate nu trebuie continuate imediat; - nu există riscuri legale și de securitate a informației semnificative.

Tabelul 3. Matricea de evaluare a impactului incidentului

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

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

Furnizorul va reacționa la incidentele raportate de Autoritatea contractantă, conform regulilor din tabelul de mai jos.

Tabel 4 Regulile de reacție la incident

Prioritate incident	Timpul de reacție	Timpul de soluționare / ocolire a incidentului	Timp max. pentru corectare a cauzei*	Raportare primară
Critică	Timpul de reacție al Furnizorului – imediat;	până la 1 oră	8 ore	Telefon.
Înaltă	Timpul de reacție al Furnizorului – 1 oră;	până la 3 ore	Ora 8:00, ziua lucrătoare următoare	Telefon; Sistem Help Desk
Medie	Timpul de reacție al Furnizorului – 3 ore;	până la 3 ore	Finele zilei lucrătoare următoare	Sistem Help Desk
Joasă	Timpul de reacție al Furnizorului – parcursul zilei lucrătoare;	finele zilei lucrătoare următoare	finele zilei lucrătoare următoare	Sistem Help Desk
Neglijabilă	Timpul de reacție al Furnizorului – parcursul zilei lucrătoare;	Cel mai bun efort.	Cel mai bun efort.	Sistem Help Desk

*Notă: se aplică pentru situația când soluționarea incidentului se face prin aplicarea unor măsuri de ocolire.

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

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

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

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

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

ESCALADAREA INCIDENTELOR

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

ALTE CERINȚE ȘI REGULI PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR

SOLUȚIONAREA DIVERGENȚELOR

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

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

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

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

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

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

RAPORTAREA PRIVIND NIVELUL SERVICIILOR

Furnizorul optează pentru prestarea transparentă a Serviciilor către Autoritatea contractantă. În acest scop, Furnizorul va prezenta cu regularitate Autorității contractante rapoarte privind conținutul și nivelul Serviciilor acordate. Furnizorul va formula propuneri privind conținutul rapoartelor de monitorizare a serviciilor. Structura rapoartelor respective este stabilită de Furnizor.

Propunerile privind rapoartele de nivel de serviciu vor lua în considerație următoarele necesități ale Autorității contractante.

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