



**Republica Moldova**

**GUVERNUL**

**HOTĂRÎRE** Nr. 128  
din 20.02.2014

**privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)**

Publicat : 25.02.2014 în Monitorul Oficial Nr. 47-48 art Nr : 145

În temeiul art.2 din Legea nr.173 din 28 iulie 2011 privind ratificarea Acordului de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare în vederea realizării Proiectului „e-Transformare a Guvernării” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.131-133, art.425), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se instituie platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud), constituită din bunuri ale domeniului public (proprietate a statului).

2. Se aprobă Regulamentul privind utilizarea și administrarea eficientă a platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud) (se anexează).

3. Se desemnează:

1) Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) – în calitate de posesor al platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud);

2) Întreprinderea de Stat „Centrul de telecomunicații speciale” – în calitate de operator tehnico-tehnologic al platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud).

4. Ministerele, alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului și structurile organizaționale din sfera lor de competență (autoritățile administrative din subordine, serviciile publice desconcentrate și cele aflate în subordine, precum și instituțiile publice în care ministerul, Cancelaria de Stat sau altă autoritate administrativă centrală are calitatea de fondator):

1) vor asigura găzduirea sistemelor informaționale noi pe platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud);

2) vor încheia acorduri sau contracte, după caz, cu Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) privind prestarea serviciilor platformei tehnologice guvernamentale comune

(MCloud), în baza modelelor aprobate de Cancelaria de Stat;

3) nu vor admite crearea de noi infrastructuri proprii centralizate de servere și echipamente de stocare (hardware), inclusiv procurarea licențelor pentru componentele (software) infrastructurilor nou create, fără coordonarea cu Cancelaria de Stat și Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor;

4) în scopul evitării dublării cheltuielilor în domeniul tehnologiilor informaționale și comunicațiilor, vor extinde infrastructurile proprii centralizate de servere și echipamentele de stocare (hardware), inclusiv procurarea licențelor pentru componentele software, luând în considerare reutilizarea platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud).

5. Migrarea sistemelor informaționale automatizate existente pe platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud) se va realiza în baza acordurilor dintre Centrul de Guvernare Electronică și posesorul sistemului respectiv.

6. Alte autorități publice și persoane juridice de drept privat decât cele specificate în pct.4 al prezentei hotărâri sînt în drept să încheie acorduri sau contracte, după caz, cu Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) privind prestarea serviciilor platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud), în baza modelelor aprobate de Cancelaria de Stat.

7. Informațiile atribuite la secret de stat sînt exceptate de la prelucrare în cadrul platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud).

8. Centrul de Guvernare Electronică (E-Government):

1) va asigura funcționarea eficientă și dezvoltarea platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud);

2) va încheia, după caz, acorduri cu ministerele, alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului și structurile organizaționale din sfera lor de competență, precum și cu alte autorități publice privind prestarea serviciilor platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud), în baza Acordului-tip aprobat de Cancelaria de Stat;

3) va încheia, după caz, contracte cu întreprinderile de stat, precum și cu alte persoane juridice de drept privat privind prestarea serviciilor platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud), în baza Contractului-tip aprobat de Cancelaria de Stat;

4) va încheia cu Întreprinderea de Stat „Centrul de telecomunicații speciale” un contract privind găzduirea și administrarea platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud);

5) va organiza activități de instruire și schimb de experiență privind promovarea platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud).

9. Cancelaria de Stat, cu suportul Centrului de Guvernare Electronică (E-Government):

1) va exercita monitorizarea și controlul asupra executării prezentei hotărâri;

2) va aproba:

a) Acordul-tip dintre Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) și ministere, alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului și structurile organizaționale din sfera lor de competență, precum și alte autorități publice privind prestarea serviciilor platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud);

b) Contractul-tip dintre Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) și întreprinderile de stat, precum și alte persoane juridice de drept privat privind prestarea serviciilor platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud);

c) arhitectura de securitate a platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud), care va descrie cerințele minime de securitate pentru platforma în cauză, ținând cont de prevederile legislației în vigoare;

3) va elabora și va prezenta Guvernului spre aprobare catalogul de servicii aferente platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud) și metodologia de calculare a taxelor la serviciile prestate contra plată persoanelor juridice de drept privat;

4) va institui un grup de lucru din reprezentanți ai Cancelariei de Stat, Ministerului Finanțelor, Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Centrului de Guvernare Electronică, care, în termen de 6 luni, va efectua inventarierea sistemelor informaționale automatizate ale ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului, inclusiv ale structurilor organizaționale din sfera lor de competență, va elabora un plan de acțiuni privind migrarea sistemelor informaționale automatizate pe platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud) și îl va prezenta Guvernului spre aprobare.

10. Pentru asigurarea funcționării și implementarea platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud) vor fi utilizate resursele bugetare alocate posesorului platformei MCloud, conform legislației.

**PRIM-MINISTRU**

**Iurie LEANCĂ**

**Contrasemnează:**

**Ministrul tehnologiei**

**informației și comunicațiilor**

**Pavel Filip**

**Nr. 128. Chișinău, 20 februarie 2014.**

Aprobat  
la Hotărârea Guvernului nr. 128

**REGULAMENT**  
**privind utilizarea și administrarea eficientă a platformei**  
**tehnologice guvernamentale comune (MCloud)**

**I. Dispoziții generale**

**1.** Regulamentul privind utilizarea și administrarea eficientă a platformei tehnologice guvernamentale comune MCloud (în continuare – Regulament) stabilește modul de utilizare și administrare a platformei tehnologice guvernamentale comune MCloud (în continuare – platforma MCloud), precum și determină atribuțiile participanților la procesul de utilizare și administrare a platformei MCloud.

**2.** Obiectivele platformei MCloud sînt:

- 1) optimizarea procesului de mentenanță și administrare a infrastructurii TI în sectorul public;
- 2) partajarea sistemelor și resurselor TI și maximizarea utilizării lor la un cost mai redus;
- 3) economisirea bugetului TI în sectorul public prin reducerea costului plătit pentru achiziționarea echipamentului hardware și a licențelor software;
- 4) consolidarea și optimizarea centrelor de date în sectorul public.

**3.** În sensul prezentului Regulament noțiunile utilizate semnifică:

**platforma MCloud** – infrastructura informațională guvernamentală comună care funcționează în baza tehnologiei de „cloud computing”;

**tehnologia „cloud computing” („nor informațional”)** – model de furnizare a serviciilor TI, care permite accesul, la cerere, pe bază de rețea, la totalitatea configurabilă a resurselor de calcul virtualizabile (de exemplu, rețele, servere, echipamente de stocare, aplicații și servicii), ce pot fi puse rapid la dispoziție cu un efort minim de administrare sau interacțiune cu furnizorul acestor servicii;

**participanți la platforma MCloud** – furnizor al serviciilor platformei MCloud, operator tehnico-tehnologic al platformei MCloud, beneficiari ai platformei MCloud, alți participanți la administrarea platformei MCloud;

**furnizor al serviciilor platformei MCloud (în continuare – furnizor)** – Centrul de Guvernare Electronică (E-Government), care este împuternicit să furnizeze servicii electronice din platforma MCloud;

**operator tehnico-tehnologic al platformei MCloud (în continuare – operator)** – Întreprinderea de Stat „Centrul de telecomunicații speciale”, care funcționează în conformitate cu legislația Republicii Moldova și care găzduiește și administrează platforma MCloud, în condițiile prezentului Regulament și ale contractului semnat cu furnizorul;

**beneficiari ai platformei MCloud (în continuare – beneficiari)** – ministerele, alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului și structurile organizaționale din sfera lor de competență, alte autorități publice, precum și întreprinderile de stat, alte persoane juridice de drept privat care folosesc platforma MCloud pentru a livra servicii utilizatorilor finali (persoane fizice sau juridice);

**alți participanți la administrarea platformei MCloud** – persoanele care acordă servicii auxiliare aferente administrării platformei MCloud;

**tipuri de servicii bazate pe tehnologia „cloud computing”** – infrastructura ca serviciu, platforma ca serviciu, software ca serviciu;

**infrastructura ca serviciu (în continuare – IaaS)** – model de furnizare a serviciilor și resurselor TI în care furnizorul asigură doar disponibilitatea resurselor TI solicitate de beneficiar, celelalte activități aferente rulării și administrării sistemelor informaționale revenind beneficiarului;

**platforma ca serviciu (în continuare – PaaS)** – model de furnizare a serviciilor și resurselor TI

în care beneficiarului i se oferă componente software pe care le poate utiliza pentru implementarea serviciilor TI proprii. În acest model furnizorul asigură componentele necesare funcționării și administrării soluțiilor TI utilizate de beneficiar, responsabilitățile de administrare a serviciului revenind beneficiarului;

**software ca serviciu (în continuare – SaaS)** – model de furnizare a serviciilor și resurselor TI în care beneficiarului i se oferă soluții TI complete. În acest model furnizorul asigură componentele necesare funcționării și administrării soluției TI, inclusiv a datelor, unele responsabilități de administrare a serviciului revenind beneficiarului;

**resurse TI** – mijloace de procesare, stocare a informației, precum și transport de date pentru administrarea sistemelor informatice;

**servicii TI** – activitate de furnizare a produselor informaționale și a resurselor TI, conform nivelului agreat de servicii;

**produs informațional** – rezultat al procesului de prelucrare a informației cu ajutorul sistemelor informaționale automatizate, destinat satisfacerii necesităților utilizatorului;

**nivel agreat de servicii** – set de parametri și indicatori de performanță în baza cărora este măsurată calitatea prestării serviciilor din platforma MCloud.

## **II. Atribuțiile participanților la platforma MCloud**

### **Secțiunea 1**

#### **Atribuțiile generale ale participanților la platforma MCloud**

**4.** Furnizorul are următoarele atribuții:

- 1) asigură funcționarea și administrarea platformei MCloud;
- 2) asigură furnizarea serviciilor din platforma MCloud în limitele competenței și în baza acordului sau, după caz, a contractului încheiat cu beneficiarul, conform modelelor aprobate de Cancelaria de Stat;
- 3) stabilește anual prioritățile de dezvoltare a platformei MCloud, inclusiv asigură implementarea componentelor noi ale platformei MCloud, precum și extinderea capacității acesteia;
- 4) elaborează propuneri privind bugetarea cheltuielilor pentru administrarea, mentenanța și extinderea platformei MCloud;
- 5) achiziționează, în condițiile legislației în vigoare, resurse pentru modernizarea și extinderea platformei MCloud;
- 6) elaborează, aprobă și revizuieste:
  - a) procedurile necesare utilizării și administrării platformei MCloud;
  - b) procedurile de evaluare a eficienței utilizării și administrării platformei MCloud;
  - c) procedurile de gestionare a riscurilor;
  - d) procedurile de asigurare a securității platformei MCloud;
- 7) înaintează propuneri de actualizare a Catalogului de servicii aferente platformei MCloud și metodologia de calculare a taxelor la serviciile prestate contra plată, exceptând serviciile finanțate centralizat din buget;
- 8) asigură accesul, prin publicarea pe site-ul său, la Catalogul de servicii aferente platformei MCloud și metodologia de calculare a taxelor la serviciile prestate contra plată beneficiarilor persoane juridice de drept privat;
- 9) elaborează procedura de măsurare a volumului și calității serviciilor prestate, precum și asigură implementarea acesteia;
- 10) definește parametrii și indicatorii de performanță ai serviciilor platformei MCloud;
- 11) acordă beneficiarilor asistența necesară, inclusiv soluționează reclamațiile și sesizările acestora;
- 12) asigură informarea beneficiarilor privind serviciile prestate, inclusiv disponibilitatea acestora

conform acordurilor sau contractelor încheiate;

13) oferă beneficiarilor suport metodologic în procesul de migrare a sistemelor informaționale și/sau a datelor;

14) facturează beneficiarii persoane juridice de drept privat pentru serviciile prestate la valorile măsurate și calculate conform taxelor stabilite prin intermediul procedurilor agreate de monitorizare, măsurare și calculare a costurilor;

15) încheie contracte cu operatorul privind găzduirea și administrarea platformei MCloud;

16) solicită de la operator informațiile necesare despre utilizarea platformei MCloud, serviciile prestate, indicatorii ce țin de utilizarea platformei MCloud în contextul prestării serviciilor;

17) solicită asistența operatorului pentru organizarea utilizării eficiente a serviciilor platformei MCloud de către beneficiari sau a prestării serviciilor beneficiarilor către utilizatorii finali din platforma MCloud;

18) încheie contracte cu alți participanți la administrarea platformei MCloud, care acordă servicii auxiliare aferente administrării platformei;

19) asigură achitarea contravalorii serviciilor oferite de către operator și alți participanți la administrarea platformei MCloud;

20) monitorizează utilizarea resurselor din platforma MCloud, evaluează capacitatea platformei MCloud și asigură necesitățile de resurse pentru funcționarea eficientă a platformei MCloud;

21) efectuează evaluarea sistemelor informaționale și/sau a datelor înainte de migrarea acestora. Furnizorul poate solicita informații suplimentare justificatoare pentru serviciile solicitate;

22) asigură controlul utilizării și administrării eficiente a platformei MCloud;

23) monitorizează respectarea indicatorilor de performanță ai serviciilor platformei MCloud și întreprinde măsuri de îmbunătățire a acestora;

24) asigură consultări și cursuri de instruire pentru persoanele din cadrul administrațiilor publice centrale responsabile de selectarea, organizarea și utilizarea corectă a serviciilor platformei MCloud.

**5. Operatorul are următoarele atribuții:**

1) administrează platforma MCloud în limitele competenței și în baza contractului încheiat cu furnizorul, respectând nivelul agreat de servicii;

2) contribuie la elaborarea și actualizarea Catalogului de servicii aferente platformei MCloud și metodologiei de calculare a taxelor la serviciile prestate contra plată;

3) adaptează politicile și procedurile interne în vederea alinierii calității și securității platformei MCloud la cerințele definite de furnizor;

4) implementează cele mai bune practici și standarde naționale și internaționale în vederea utilizării și administrării eficiente a platformei MCloud;

5) înregistrează și soluționează, în limitele competenței, toate reclamațiile și sesizările primite de la furnizor;

6) propune modificări în procedurile de măsurare și de tarifare a serviciilor, prezentând informațiile necesare;

7) colaborează cu furnizorul în vederea evaluării sistemelor informaționale și/sau a datelor beneficiarilor;

8) colaborează cu furnizorul în vederea optimizării parametrilor de calitate ai platformei MCloud și ai serviciilor livrate din aceasta, precum și pentru soluționarea eficientă a eventualelor incidente;

9) ia toate măsurile necesare pentru prevenirea și remedierea operativă a defecțiunilor apărute în infrastructura aferentă prestării serviciilor, precum și pentru înlăturarea consecințelor și pagubelor rezultate;

10) acordă, la solicitarea furnizorului, asistență în ceea ce privește organizarea utilizării eficiente a serviciilor platformei MCloud de către beneficiari sau a prestării serviciilor beneficiarilor către

utilizatorii finali din platforma MCloud;

11) monitorizează respectarea indicatorilor de performanță ai utilizării și administrării platformei MCloud și întreprinde măsuri de îmbunătățire a acestora;

12) facturează furnizorul pentru serviciile prestate;

13) încheie contracte cu alți participanți la administrarea platformei MCloud, care acordă servicii auxiliare aferente administrării platformei;

14) asigură achitarea contravalorii serviciilor oferite de alți participanți la administrarea platformei MCloud.

**6. Beneficiarii au următoarele atribuții:**

1) încheie acorduri sau, după caz, contracte de utilizare a serviciilor platformei MCloud cu furnizorul, conform modelelor aprobate de Cancelaria de Stat;

2) elaborează și coordonează cu furnizorul planul intern de migrare a sistemelor informaționale proprii și/sau a datelor în platforma MCloud;

3) evaluează, cu suportul furnizorului, necesitățile proprii de resurse și servicii pentru a fi prestate din platforma MCloud;

4) solicită sau eliberează resurse din platforma MCloud în conformitate cu necesitățile proprii;

5) migrează sistemele informaționale și/sau datele pe platforma MCloud în conformitate cu planul de migrare;

6) utilizează serviciile platformei MCloud în conformitate cu legislația în vigoare, inclusiv privind securitatea informației și protecția datelor cu caracter personal;

7) pot propune măsuri adiționale de asigurare a securității resurselor informaționale găzduite în platforma MCloud, ținând cont de specificul acestora;

8) asigură arhivarea, transferarea și/sau ștergerea conținutului digital din platforma MCloud după expirarea termenului acordului cu furnizorul;

9) anunță imediat furnizorul despre abaterile constatate de la nivelul agreat de servicii sau despre orice alt eveniment observat care poate compromite buna funcționare a serviciilor;

10) întreprind toate măsurile necesare de pregătire a infrastructurii proprii pentru utilizarea eficientă a serviciilor solicitate din platforma MCloud;

11) numesc persoana responsabilă pentru selectarea, organizarea și utilizarea corectă a serviciilor platformei MCloud;

12) pot solicita asistența furnizorului în organizarea utilizării eficiente a serviciilor platformei MCloud sau a prestării serviciilor sale către utilizatorii finali din platforma MCloud;

13) asigură achitarea contravalorii serviciilor oferite de către furnizor, cu condiția că are calitatea de persoană juridică de drept privat.

**7. Alți participanți la utilizarea și administrarea platformei MCloud au următoarele atribuții:**

1) acordă furnizorului și operatorului servicii auxiliare aferente administrării platformei MCloud;

2) încheie contracte relevante de prestare a serviciilor auxiliare aferente administrării platformei MCloud cu furnizorul și operatorul.

## **Secțiunea a 2-a**

### **Atribuțiile specifice ale furnizorului și ale beneficiarilor pentru servicii de tip IaaS**

**8. Pentru serviciile de tip IaaS, furnizorul are următoarele atribuții:**

1) asigură mecanismele de solicitare, alocare și disponibilizare a resurselor din platforma MCloud;

2) asigură un set de șabloane pentru resursele TI pe baza cărora vor fi create și livrate resursele virtuale solicitate;

3) asigură disponibilitatea și securitatea resurselor solicitate în limitele nivelului agreat de

servicii;

4) asigură accesul la resursele alocate;

5) asigură, în caz de necesitate, suport tehnic beneficiarului în vederea utilizării mecanismelor de solicitare, alocare și disponibilizare a resurselor din platforma MCloud.

**9.** Pentru serviciile de tip IaaS, beneficiarii au următoarele atribuții:

1) gestionează accesul la resursele alocate din platforma MCloud în vederea administrării acestora;

2) dezvoltă, instalează și gestionează componentele software necesare bunei funcționări a sistemelor informaționale proprii găzduite pe platforma MCloud;

3) asigură integrarea, la necesitate, a sistemelor informaționale proprii găzduite pe platforma MCloud cu alte sisteme informaționale;

4) asigură licențierea pentru sistemele de operare, precum și pentru alte componente necesare bunei funcționări a sistemelor informaționale proprii găzduite pe platforma MCloud, cu excepția cazurilor în care furnizorul poate oferi licențele necesare;

5) administrează sistemele informaționale proprii găzduite pe platforma MCloud, inclusiv acordă drepturile de acces la diferite componente ale sistemelor informaționale;

6) asigură performanța, securitatea și disponibilitatea, la nivel de sistem de operare și aplicații, a sistemelor informaționale proprii găzduite pe platforma MCloud;

7) asigură protejarea datelor procesate în cadrul sistemelor informaționale proprii găzduite, precum și crearea și stocarea copiilor de rezervă;

8) asigură, în conformitate cu legislația, documentarea tehnică a sistemelor informaționale proprii găzduite pe platforma MCloud;

9) asigură instruirea și suportul utilizatorilor sistemelor informaționale proprii găzduite pe platforma MCloud.

### **Secțiunea a 3-a**

#### **Atribuțiile specifice ale furnizorului și ale beneficiarilor pentru servicii de tip PaaS**

**10.** Pentru serviciile de tip PaaS, furnizorul are următoarele atribuții:

1) asigură mecanismele de solicitare, alocare și disponibilizare a componentelor software de platformă utilizate de beneficiar în sistemele informaționale găzduite pe platforma MCloud;

2) asigură performanța, disponibilitatea și securitatea componentelor software de platformă solicitate, în limitele nivelului agreat de servicii;

3) asigură accesul la componentele software de platformă solicitate;

4) asigură, la necesitate, suportul tehnic al beneficiarilor în vederea utilizării și integrării componentelor software de platformă în sistemele informaționale găzduite în platforma MCloud;

5) dezvoltă, instalează și gestionează componentele software de platformă;

6) asigură licențierea pentru sistemele de operare, precum și pentru alte componente necesare bunei funcționări a componentelor software de platformă;

7) administrează componentele software de platformă;

8) asigură protejarea datelor procesate în cadrul componentelor software de platformă, precum și crearea și stocarea copiilor de rezervă;

9) asigură documentația tehnică a componentelor software de platformă.

**11.** Pentru serviciile de tip PaaS, beneficiarii au următoarele atribuții:

1) asigură integrarea componentelor software de platformă în sistemele informaționale proprii;

2) asigură licențierea pentru sistemele de operare, precum și pentru alte componente necesare bunei funcționări a sistemelor informaționale proprii găzduite pe platforma MCloud, cu excepția cazurilor în care furnizorul poate oferi licențele necesare;



- 3) administrează sistemele informaționale proprii găzduite pe platforma MCloud, inclusiv acordă drepturile de acces la diferite componente ale sistemelor informaționale;
- 4) asigură performanța, securitatea și disponibilitatea, la nivel de sistem de operare și aplicații, a sistemelor informaționale proprii găzduite pe platforma MCloud;
- 5) gestionează accesul la resursele alocate din platforma MCloud în vederea administrării acestora;
- 6) asigură protejarea datelor procesate în cadrul sistemelor informaționale proprii găzduite pe platforma MCloud;
- 7) asigură documentarea tehnică a sistemelor informaționale proprii găzduite pe platforma MCloud;
- 8) utilizează serviciile componentele software de platformă în strictă corespundere cu acordurile încheiate cu furnizorul;
- 9) asigură instruirea și suportul utilizatorilor sistemelor informaționale găzduite pe platforma MCloud.

#### **Secțiunea a 4-a**

#### **Atribuțiile specifice ale furnizorului și ale beneficiarilor pentru servicii de tip SaaS**

**12.** Pentru serviciile de tip SaaS, furnizorul are următoarele atribuții:

- 1) asigură mecanismele de solicitare, alocare și disponibilizare a serviciilor TI din platforma MCloud;
- 2) asigură disponibilitatea și securitatea serviciilor TI solicitate, în limitele nivelului agreat de servicii;
- 3) asigură accesul la serviciile TI alocate;
- 4) asigură, la necesitate, suportul tehnic al beneficiarilor în vederea utilizării mecanismelor de solicitare, alocare, utilizare și disponibilizare a serviciilor TI;
- 5) dezvoltă, instalează și gestionează componentele software necesare bunei funcționări a serviciilor TI livrate din platforma MCloud;
- 6) asigură integrarea, la necesitate, a serviciilor TI livrate din platforma MCloud cu sistemele informaționale relevante;
- 7) asigură licențierea pentru sistemele de operare, precum și pentru alte componente necesare bunei funcționări a serviciilor TI livrate din platforma MCloud;
- 8) asigură administrarea centralizată a serviciilor TI livrate din platforma MCloud;
- 9) acordă beneficiarilor drepturile de administrare pentru serviciile TI solicitate;
- 10) asigură performanța, securitatea și disponibilitatea serviciilor TI livrate din platforma MCloud în conformitate cu nivelul agreat de servicii;
- 11) asigură protejarea datelor procesate în cadrul serviciilor, precum și crearea și stocarea copiilor de rezervă;
- 12) asigură documentarea serviciilor livrate din platforma MCloud;
- 13) asigură suportul beneficiarilor în cadrul livrării serviciilor din platforma MCloud.

**13.** Pentru serviciile de tip SaaS, beneficiarii au următoarele atribuții:

- 1) utilizează serviciile solicitate în corespundere cu acordurile sau, după caz, contractele încheiate cu furnizorul;
- 2) administrează serviciile solicitate, în limitele responsabilităților specificate în acordurile încheiate;
- 3) gestionează accesul la serviciile solicitate, în vederea administrării acestora, în limitele responsabilităților specificate în acordurile încheiate;
- 4) asigură administrarea datelor generate în cadrul utilizării serviciilor;

5) asigură, după caz, instruirea și suportul utilizatorilor finali.

### **III. Solicitarea, furnizarea, utilizarea, accesarea și suspendarea serviciilor platformei MCloud**

#### **Secțiunea 1**

##### **Solicitarea serviciilor platformei MCloud**

**14.** Lista completă a serviciilor oferite de platforma MCloud este inclusă în Catalogul de servicii aferente platformei MCloud și metodologia de calculare a taxelor la serviciile prestate contra plată pentru beneficiarii persoane juridice de drept privat, aprobat de Guvern și publicat pe site-ul furnizorului.

**15.** Catalogul de servicii aferente platformei MCloud cuprinde denumirea serviciilor, descrierea acestora, modul de solicitare și contractare, taxele pentru servicii, după caz, condițiile ce trebuie să fie îndeplinite de beneficiari pentru solicitarea serviciilor, precum și alte informații pentru utilizarea acestora.

**16.** Solicitarea serviciilor de către beneficiari se efectuează în baza cererii adresate furnizorului.

**17.** Ca rezultat a acceptării cererii și încheierii acordului sau, după caz, a contractului de prestare a serviciilor platformei MCloud, furnizorul pune la dispoziția beneficiarului adresa de acces a serviciului, precum și credențialele de autorizare și autentificare.

**18.** Beneficiarul poate solicita rezilierea acordului sau, după caz, a contractului de prestare a serviciilor platformei MCloud în modul prevăzut de acesta.

#### **Secțiunea a 2-a**

##### **Furnizarea și utilizarea serviciilor platformei MCloud**

**19.** Furnizarea și utilizarea serviciilor platformei MCloud se efectuează exclusiv în baza acordului sau, după caz, a contractului încheiat între furnizor și beneficiar și numai în scopuri ce rezultă din necesitățile de activitate ale beneficiarului.

**20.** Acordul sau contractul de prestare a serviciilor platformei MCloud conține informația privind nivelul agreat de servicii, inclusiv indicatorii de performanță ai acestora, nivelul de suport asigurat, precum și modul de interacțiune între părțile implicate în contextul furnizării și utilizării serviciilor.

**21.** Serviciile platformei MCloud nu vor fi utilizate:

1) în scopuri ce contravin legislației în vigoare;

2) în scopuri ce pot periclita imaginea participanților la platforma MCloud;

3) pentru crearea, stocarea sau transmiterea informației ofensatoare, defăimătoare sau discriminatorii, cum ar fi, dar fără a se limita la: informația cu privire la rasă, naționalitate, sex, religie, dizabilități, orientare sexuală, convingeri religioase, opțiuni politice, precum și a materialelor pornografice și cu conținut erotic;

4) prin modalități care implică riscuri de securitate a informației, atât pentru beneficiar, cât și pentru furnizor.

#### **Secțiunea a 3-a**

##### **Accesarea serviciilor platformei MCloud**

**22.** Serviciile platformei MCloud sînt oferite prin intermediul rețelei de telecomunicații guvernamentale, precum și a rețelelor publice de comunicații, exclusiv prin canale securizate de acces și transport date.

**23.** Beneficiarul este responsabil de conectarea sa la rețelele menționate în punctul 22 al prezentului Regulament.

#### **Secțiunea a 4-a**

##### **Suspendarea serviciilor platformei MCloud**

**24.** Furnizarea serviciilor oferite de platforma MCloud poate fi suspendată temporar la inițiativa beneficiarului, printr-o cerere adresată furnizorului.

**25.** Serviciile pot fi suspendate la inițiativa furnizorului cu consimțământul prealabil al beneficiarului în cazul în care este compromisă buna funcționare a serviciilor și a sistemelor informaționale ale beneficiarului.

**26.** Serviciile pot fi suspendate de către furnizor fără consimțământul beneficiarului, cu notificarea ulterioară a acestuia:

a) în situații de forță majoră, adică atunci când s-a produs un eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil sau care nu poate fi prevăzut și nici împiedicat de către furnizor în mod obiectiv;

b) în cazul declarării stării de urgență, stării de asediu sau stării de război, potrivit legii.

În aceste cazuri serviciile se suspendă doar pentru a remedia situația creată și a repune în funcțiune platforma. Furnizorul este obligat să reia serviciile imediat ce cauza suspendării a dispărut.

**27.** Suspendarea serviciilor se va efectua cu un impact minim asupra calității serviciilor livrate beneficiarilor.

#### **IV. Securitatea informației și protecția datelor cu caracter personal în cadrul furnizării și utilizării serviciilor platformei MCloud**

**28.** Atribuțiile specificate în capitolul II vor fi exercitate de participanții la platforma MCloud în strictă conformitate cu legislația în vigoare privind asigurarea securității informației și protecția datelor cu caracter personal.

**29.** Serviciile furnizate din platforma MCloud trebuie să fie conforme cerințelor minime de securitate pentru platforma MCloud specificate în arhitectura de securitate a platformei guvernamentale comune MCloud, aprobată de Cancelaria de Stat.

**30.** Prelucrarea de date în cadrul furnizării serviciilor din platforma MCloud trebuie să garanteze respectarea următoarelor principii privind protecția datelor cu caracter personal:

1) specificarea și limitarea scopului;

2) adoptarea de măsuri tehnice și organizaționale în scopul asigurării unui nivel adecvat de protecție a datelor cu caracter personal.

**31.** Respectarea fiecăruia dintre aceste principii trebuie detaliată și reglementată în acordul sau, după caz, contractul dintre furnizor și beneficiar. De asemenea, furnizorul trebuie să-și structureze activitatea și serviciul oferit astfel încât să poată asigura respectarea acestor principii.

#### **V. Monitorizarea și controlul**

**32.** Pentru asigurarea funcționării eficiente a platformei MCloud, acordul sau, după caz, contractul dintre furnizor și beneficiar privind prestarea serviciilor platformei MCloud, precum și contractul dintre furnizor și operator privind găzduirea și administrarea platformei MCloud vor conține prevederi referitoare la:

1) monitorizarea constantă a utilizării și administrării platformei MCloud;

2) controlul permanent asupra executării de către participanții la platforma MCloud a atribuțiilor prevăzute în prezentul Regulament, precum și a celor specificate în acordurile sau contractele încheiate;

3) gestionarea riscurilor aferente utilizării și administrării platformei MCloud și migrării sistemelor informaționale pe platformă, identificate prin implementarea activităților de prevenire, gestionare, combatere etc.;

4) evaluarea ad-interim a performanței activității participanților implicați în asigurarea calității necesare a utilizării și administrării platformei MCloud și prestării serviciilor aferente acesteia.

**33.** Cooperarea dintre furnizor și operator în contextul eforturilor de monitorizare și control asupra executării prevederilor prezentului Regulament va fi asigurată prin schimb de informație, raportare periodică, ședințe comune de evaluare, replanificare etc.

**34.** În contextul procedurilor de monitorizare și control al utilizării și administrării platformei MCloud, operatorul va asigura funcționalitatea modulului de raportare periodică automată, care va actualiza cu periodicitatea stabilită datele din grila de indicatori de performanță tehnică aprobată de furnizor și operator prin semnarea contractului privind găzduirea și administrarea platformei MCloud.

**35.** Concluziile generate de eforturile de monitorizare, control și evaluare ad-interim vor servi drept bază în luarea deciziilor corective pe parcursul implementării platformei MCloud, planificarea activităților la diferite etape de administrare a platformei MCloud, evaluarea performanței participanților la platforma MCloud, supravegherea procesului de implementare, migrarea pe platformă a sistemelor informaționale etc.