

Securitatea datelor servicii de Hosting VPS/WEB, Colocare și Virtual PBX

Introducere

S.A. Moldtelecom în calitate de operator de date cu caracter personal, tratează cu seriozitate protecția datelor clienților săi și întreprinde toate măsurile necesare pentru ca aceștia să aibă siguranța și încredere atunci când optează pentru serviciile S.A. Moldtelecom. Astfel protecția confidențialității cu privire la colectarea, prelucrarea și utilizarea datelor cu caracter personal reprezintă o preocupare importantă, de care se ține cont la implementarea și dezvoltarea serviciilor noi. Iar această politică cuprinde cerințe și reguli pentru protecția datelor (inclusiv datelor cu caracter personal) și explică practicile de confidențialitate și securitate aplicate de S.A. Moldtelecom la prestarea serviciilor de Hosting VPS/WEB, Colocare, Virtual PBX.

S.A. Moldtelecom implementează și menține măsuri de securitate tehnice și organizaționale adecvate pentru prelucrarea datelor cu caracter personal. Aceste măsuri sunt destinate pentru protejarea datelor cu caracter personal împotriva pierderii, distrugerii, modificării, divulgării sau accesului accidental sau neautorizat și împotriva tuturor celorlalte forme de prelucrare ilegale.

Date colectate

- a. Date contract clienți Hosting VPS/WEB, Colocare, Virtual PBX

S.A. Moldtelecom în relația contractuală client-furnizor, colectează și utilizează la prelucrarea acestor date principiile de prelucrare a datelor cu caracter personal aplicabile tuturor clienților ce beneficiază de orice serviciu de comunicații electronice prestat de S.A. Moldtelecom. Detalii privind politica de securitate privind prelucrarea datelor cu caracter personal în relația client-furnizor sunt disponibile la adresa web https://moldtelecom.md/ro/personal/Securitatea_Datelor.

- b. Date utilizator administrare platforma client Hosting VPS/WEB și Virtual PBX:
 - date utilizator: Nume de utilizator, Nume, Prenume, telefon, adresă de mail.
Obs: Datele de identificare a utilizatorului de administrare platformă client Hosting VPN, sunt prezentate de client la semnarea contractului.
 - date de acces și audit: nume utilizator, data și ora de acces, adresa IP sursă/destinatar, protocol utilizat, date tehnice și de activitate privitor la platforma VPS/WEB sau Virtual PBX accesată.
 - date statistice de trafic: data și ora de acces, adresa IP sursă/destinatar, protocol.
- c. Date de acces la platforma clientului Hosting VPS:
 - date statistice de trafic: data și ora de acces, adresa IP sursă/destinatar, protocol.
- d. Date pentru acces fizic sala Colocare:
 - date vizitator: Nume Prenume, telefon, adresă de mail, nr. legitimație/IDNP.
 - date de acces: Nume Prenume, data și ora de acces, tip lucrări/activitate.
- e. Date platforma Virtual PBX
 - Date de trafic: Telefon apelant/apelat, data, durată, destinație, etc.
 - Date de voce: Înregistrări convorbiri telefonice
- f. Alte date cu caracter personal aferente serviciului Hosting WEB/VPS sau Virtual PBX compania S.A. Moldtelecom nu colectează.

Notă: Datele statistice de trafic, datele de acces și de audit, excepție adresa IP (care reprezintă date pseudonimizate), nu reprezintă informații identificabile, și sunt prelucrate doar pentru scopuri de analiză în scopuri de prevenire și protecție împotriva unei fraude sau al unui abuz asupra sistemului informatic.

Scopul și temeiul legal privind prelucrarea datelor cu caracter personal

Scopul

- Prestarea serviciului de Hosting VPS/WEB, Colocare, Virtual PBX în relația contractuală
- Asigurarea și gestiunea interfeței de management pentru client
- Asigurarea securității platformei de Hosting VPS/WEB, Virtual PBX
- Asigurarea accesului securizat în sălile de colocare
- Asigurarea cerințelor legislative în domeniul comunicațiilor electronice
- Asigurarea conformității cu cerințele legislative
- Realizarea interesului legitim al S.A. Moldtelecom

Temeiul legal

- Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr. 133 din 08.07.2011, în speță Art. 5 (5) Consimțământul subiectului datelor cu caracter personal nu este cerut în cazurile în care prelucrarea este necesară pentru: a) executarea unui contract la care subiectul datelor cu caracter personal este parte sau pentru luarea unor măsuri înaintea încheierii contractului, la cererea acestuia,
- HG nr. 1123 din 14.12.2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, în speță capitolele și articolele referitoare la asigurarea măsurilor de securitate registre de accese și registre de audit.
- Legea Comunicațiilor Electronice nr. 241 din 15.11.2007, în speță Art. 20 (3) Furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, indiferent de tipul de proprietate, sunt obligați: c) să păstreze toate informațiile disponibile, generate sau procesate în procesul furnizării propriilor servicii de comunicații electronice, necesare pentru identificarea și urmărirea sursei de comunicații electronice, identificarea destinației, tipului, datei, orei și duratei comunicației, identificarea echipamentului de comunicații al utilizatorului sau al altui dispozitiv utilizat pentru comunicație, identificarea coordonatelor echipamentului terminal de comunicații mobile și să asigure prezentarea acestor informații organelor împuternicite în condițiile legii. Informațiile ce țin de serviciile de telefonie mobilă sau fixă vor fi păstrate o perioadă de un an, iar cele ce țin de rețeaua Internet - de 6 luni, la expirarea cărora informațiile menționate vor fi distruse ireversibil, prin proceduri automatizate, cu excepția informațiilor și documentelor prelucrate în conformitate cu art. 73 și a celor care, conform actelor normative în vigoare, se păstrează pentru o perioadă mai îndelungată. Obligația de păstrare se referă inclusiv la tentativele de apel eșuate.
- Ordin Serviciul de Stat de Arhivă nr. 57 din 27.07.2016 cu privire la aprobarea Indicatorului documentelor-tip și al termenelor lor de păstrare pentru organele administrației publice, pentru instituțiile, organizațiile și întreprinderile Republicii Moldova și a Instrucțiunii privind aplicarea Indicatorului
- Relația contractuală încheiată cu clientul

Termenii de prelucrare a datelor cu caracter personal

- Datele clienți Hosting VPS/WEB, Colocare, Virtual PBX
 - o Date de identificare din contract - 5 ani de la rezilierea contractului (conform notificării CNPDCP 0000149-001 - Registru Abonați)
- Date administrare client Hosting VPS/WEB
 - o Date nume utilizator de administrare platformă - 3 luni de la rezilierea contractului
- Date de acces la platforma clientului Hosting VPS/WEB
 - o Date statistice de acces - 6 luni (conform Art. 20 (3) c), din Legea Comunicațiilor Electronice nr. 241 din 15.11.2007)
- Conținutul clientului de pe platforma VPS – 3 luni de la data rezilierii contractului

- Date platforma Virtual PBX
 - o Date de trafic – 1 an
 - o Date de voce – conform parametrilor setați de client
- Date pentru acces fizic sala colocare – 1 ani de la completarea registrului pe hârtie

Note:

Pentru sistemul Virtual PBX, înregistrarea datelor de voce, termenul de păstrare a acestora și notificarea subiectului de date cu caracter personal privind înregistrarea convorbirii, se activează și se gestionează de către client din consola de administrare, volumul total de date stocate este dependent de pachetul și nu poate depăși spațiul achiziționat de client în cadrul contractului.

Datele de acces la platforma VPS/WEB și conținutul clientului, dacă nu s-a specificat altfel, se păstrează suplimentar 3 luni de la rezilierea contractului. Datele sunt păstrate într-un statut suspendat de arhivă, cu scopul de a oferi clientului posibilitatea de a restabili la necesitate sistemul (de exemplu reîncheierea contractului sau a unei alte necesități de acces la platformă neprevăzute de acesta).

Destinatarii datelor cu caracter personal

S.A. Moldtelecom nu transmite date aferente platformei Hosting WEB/VPS, Virtual PBX către terți, excepție făcând cazurile de transmitere a datelor către instituțiile legislative, referință: Art. (5) b) din Legea privind prelucrarea datelor cu caracter personal nr. 133 din 08.07.2011.

S.A. Moldtelecom nu transmite date aferente platformei Hosting WEB/VPS, Virtual PBX în afara țării, platforma Hosting WEB/VPS și Virtual PBX este gestionată în totalitate în cadrul Companiei.

Accesul la date

Accesul la platformele Hosting WPS/WEB și Virtual PBX ale S.A. Moldtelecom și la informațiile și date personale furnizate de dumneavoastră, este permis doar anumitor angajați și exclusiv în scopul de furnizare corespunzătoare a serviciilor. Fiecare dintre acești angajați are contracte de confidențialitate active și a primit instrucțiuni speciale în ceea ce privește prelucrarea acestor date, S.A. Moldtelecom asumându-și răspunderea în ceea ce privește modalitatea în care aceștia înregistrează, stochează și utilizează aceste date.

Platforma Hosting VPS

S.A. Moldtelecom nu deține acces în mod implicit la datele gestionate de client pe platforma de Hosting VPS oferită de S.A. Moldtelecom. Pentru aceste platforme Clientul este singurul responsabil de datele pe care le prelucrează pe platforma de Hosting VPS.

Notă: În cazul în care clientul va solicita suport adițional, iar S.A. Moldtelecom va avea capacitățile și capabilitățile necesare de a asigura acel tip de suport, clientul va semna un acord adițional la contract prin care va consemna accesul acordat și va indica instrucțiunile de prelucrare a DCP. Responsabilitatea de a acorda acces la datele clientului aparține în totalitate clientului.

Platforma Hosting WEB

S.A. Moldtelecom (Administratorii sistemului Hosting WEB), dependent de codul sursă al portalului web al Clientului și parametrii de acces la BD, poate deține acces la datele gestionate de client pe platforma de Hosting WEB, aceasta este condiționat de funcționalul sistemului și specificul serviciului prestat (serviciul reprezintă acordarea accesului la un container WEB, inclusiv/după caz la o Bază de Date gestionate de administratorii S.A. Moldtelecom).

Clientul, dependent de politica proprie de prelucrare a datelor cu caracter personal, pentru asigurarea confidențialității datelor poate cripta conținutul salvat în Baza de Date oferită de S.A. Moldtelecom, aceste instrumente fiind disponibile clientului. Cu toate acestea, în cazul în care clientul nu și-a criptat datele, S.A.

Moldtelecom va deține acces la date, pentru care asigură mecanismele și principiile de asigurare/garantare a confidențialității datelor clientului precum este descris în capitolul "Măsuri de securitate". Astfel Clientul este singurul responsabil de definirea măsurilor de securitate și legalitatea prelucrării datelor cu caracter personal pe care le stochează pe platforma de Hosting WEB S.A. Moldtelecom.

Platforma Virtual PBX

S.A. Moldtelecom nu deține acces în mod implicit la datele de voce înregistrate pe platforma Virtual PBX, cu toate acestea în calitate de administrare a platformei administratorul acesteia poate obține acces la datele de voce ale clientului prin instrumentele disponibile de pe platformă. Pentru prevenirea prelucrării neautorizate sunt implementate mecanisme de control și registre de audit care permit implementarea unui nivel de control adecvat a prelucrării datelor cu caracter personal.

În toate cazurile de mai sus, prelucrarea datelor de către S.A. Moldtelecom se limitează strict la oferirea serviciului de Hosting VPS/WEB, Virtual PBX către client, care include: asigurarea funcționării și securității platformei și efectuarea copiilor de rezervă*, acțiuni care nu pot fi excluse și sunt strict necesare pentru asigurarea funcționării continue și recuperare în caz de dezastru sau pierdere de informații.

* copiile de rezervă individuale se asigură doar în cazul în care clientul a solicitat asemenea serviciu.

Colocare

Accesul la sistemele și datele clientului amplasate în sălile de colocare oferite de S.A. Moldtelecom, îl deține în exclusivitate clientul, responsabilitatea S.A. Moldtelecom se limitează la asigurarea condițiilor fizice de funcționare și conectare la infrastructura de rețea, fără a avea acces la sistemele sau datele clientului.

Pentru toate cazurile descrie responsabil de datele cu caracter personal colectate, inclusiv stocate și prelucrate prin intermediul platformelor/sistemelor clientului este însuși clientul.

Principii de prelucrare și securizare a datelor cu caracter personal prelucrate de S.A. Moldtelecom

Legalitatea

Datele cu caracter personal sunt prelucrate cu buna-credință și în conformitate cu prevederile legale.

Scop bine-determinat

Orice prelucrare de date cu caracter personal se face în scopuri bine determinate, explicite și legitime, adecvate, pertinente și neexcesive prin raportare la scopul în care sunt colectate și ulterior prelucrate.

Confidențialitatea

Persoanele care prelucrează date cu caracter personal, în numele S.A. Moldtelecom (angajații), au prevăzut în contractul de muncă și în fișa postului clauze de confidențialitate.

Stocarea și termenii de păstrare

Toate datele, inclusiv cele cu caracter personal și copiile de rezervă, care fac obiectul prelucrării, sunt stocate în exclusivitate pe platformele proprii ale S.A. Moldtelecom.

Datele cu caracter personal care fac obiectul prelucrării nu se stochează pentru o perioadă mai lungă decât este necesar pentru realizarea scopurilor în care au fost colectate, excepție cazurile de conservare a datelor în corespundere cu cerințele legale. În cazul datelor statistice acestea sunt păstrate după perioada necesară pentru realizarea scopului într-un format pseudonimizat;

Datele cu caracter personal prelucrate sunt limitate la cele necesare, adecvate și relevante scopului de prelucrare declarat.

Datele cu caracter personal inexacte sau incomplete din punct de vedere al scopului în care sunt colectate și pentru care vor fi prelucrate sunt exacte și, dacă este cazul, actualizate.

Datele cu caracter personal, vor fi arhivate în conformitate cu prevederile și cerințele legislației privind arhivarea datelor.

Politici și instrucțiuni documentate

Practicile și politicile de prelucrare a datelor cu caracter personal, inclusiv măsurile de securitate implementate sunt elaborate și se revizuiesc periodic, inclusiv se verifică în mod constant modul de

aplicare a propriilor politici de protecție a datelor cu caracter personal și respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

Măsuri de securitate adecvate

Măsurile tehnice și organizatorice de securitate a datelor cu caracter personal sunt stabilite astfel încât să asigure un nivel adecvat de securitate a datelor cu caracter personal procesate, împotriva distrugerii accidentale sau ilegală, pierderea, modificarea, dezvăluirea sau accesul neautorizat, respectând principiile de integritate, confidențialitate, disponibilitate.

Măsurile de securitate includ măsuri pentru a asigura confidențialității, integrității, disponibilității și rezilienței continue a sistemelor și serviciilor Hosting VPS/WEB; restabilirea accesului în timp util la datele clienților dintr-o copie de rezervă disponibilă în urma unui incident; și pentru testarea regulată a eficacității. Detalii privind măsurile de securitate aplicate sunt prezentate "aici".

Restrângerea accesului la date

Accesul la datele cu caracter personal colectate/prelucrate de S.A. Moldtelecom este restrâns cu strictețe la angajații care au nevoie să realizeze procesările necesare.

Canale de comunicare

Accesul și conectarea la managementul platformelor de Hosting este organizat astfel încât acesta să fie securizat și să utilizeze conexiuni securizate.

Notă: În ciuda măsurilor luate pentru a proteja datele cu caracter personal, transmiterea acestora prin Internet, în general, sau prin intermediul altor rețele publice, nu este complet sigură, existând riscul ca datele să fie văzute și utilizate de către terțe părți neautorizate. S.A. Moldtelecom nu își poate asuma responsabilitatea pentru astfel de vulnerabilități ale unor sisteme care nu sunt sub controlul său.

Controlul furnizorilor de servicii

Furnizorii de servicii suport tehnic (reparație/garanție echipament) nu dețin acces la datele clienților, cu toate acestea în contractele cu furnizorii, se introduc clauze pentru asigurarea protecției datelor cu caracter personal, în limitele impuse de lege.

Drepturile persoanelor vizate

dreptul la informare - dreptul de a primi informații detaliate privind activitățile de prelucrare efectuate, conform celor prevăzute în contract

dreptul de acces – dreptul de a solicita și obține confirmarea faptului ca datele sale cu caracter personal sunt prelucrate sau nu de către S.A. Moldtelecom, iar în caz afirmativ poate solicita accesul la acestea, precum și anumite informații

dreptul la rectificare - dreptul de a obține rectificarea datelor cu caracter personal inexacte și completarea celor incomplete

dreptul la ștergerea datelor - în situațiile reglementate expres de lege (în special în cazul retragerii consimțământului sau în cazul în care se constata ca prelucrarea datelor cu caracter personal nu a fost legală), persoana vizată poate obține ștergerea respectivelor date, iar ca urmare a unei astfel de solicitări, S.A. Moldtelecom poate să anonimizeze/pseudonimizereze datele, lipsindu-le de caracterul personal și să continue astfel prelucrarea în scopuri statistice

dreptul la restricționarea prelucrării - în situațiile reglementate expres de lege (în special în cazul în care se contestă exactitatea respectivelor date pe perioada necesară pentru determinarea acestei inexactități sau în cazul în care prelucrarea este ilegală, și nu se dorește ștergerea datelor, ci doar restricționarea)

dreptul la opoziție – dreptul de a se opune în orice moment, în mod gratuit, din motive întemeiate și legitime legate de situația particulară, ca datele cu caracter personal care îl vizează să facă obiectul unei prelucrări, cu excepția cazurilor în care: legea stabilește altfel; S.A. Moldtelecom are motive întemeiate și legitime care justifică prelucrarea sau scopul prelucrării este constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță;

dreptul la portabilitatea datelor – dreptul de a primi datele cu caracter personal într-un format structurat, care poate fi citit automat, sau poate solicita ca respectivele date să fie transmise altui operator, acest drept fiind aplicabil numai pentru datele cu caracter personal furnizate de către Client sau dacă

prelucrarea datelor cu caracter personal este realizata prin mijloace automate și daca prelucrarea are temei legal (executarea unui contract sau consimțământul persoanei vizate)

dreptul de retragere a consimțământului - în cazurile în care prelucrarea se întemeiază pe consimțământ, acesta poate fi retras oricând, acest lucru având efecte doar pentru viitor, prelucrarea efectuata anterior retragerii rămânând în continuare valabila

dreptul de a depune plîngere – dreptul de a depune se adresa la Centrul Național de Protecție a Datelor cu Caracter Personal privitor la modalitatea de prelucrare a datelor cu caracter personal

dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale - dreptul de a cere anularea, în totalitate sau parțială, a oricărei decizii individuale care produce efecte juridice asupra drepturilor și libertăților sale, fiind întemeiată exclusiv pe prelucrarea automatizată a datelor cu caracter personal destinată să evalueze unele aspecte ale personalității sale, precum competența profesională, credibilitatea, comportamentul și altele asemenea

drepturi suplimentare aferente deciziilor automate utilizate în procesul de furnizare a serviciilor și produselor - în cazul în care S.A. Moldtelecom ia decizii automate în legătura cu datele cu caracter personal, persoana vizata poate cere și obține intervenția umana cu privire la respectiva prelucrare, își poate exprima punctul de vedere cu privire la respectiva prelucrare și poate contesta decizia.

Note:

Drepturile persoanelor vizate enumerate se aplică doar asupra prelucrării efectuate de S.A. Moldtelecom pe platforma de administrare a sistemelor Hosting WEB/VPS, Virtual PBX. Pentru exercitarea oricăror altor drepturi privind prelucrările realizate pe platformele Clienților Hosting WEB/VPS Virtual PBX, subiecții de date cu caracter personal trebuie să se adreseze Clienților Hosting WEB/VPS Virtual PBX.

S.A. Moldtelecom nu cunoaște și nu posedă informații privitor la datele și tipurile de prelucrare de pe platformele clienților. Clientul Hosting WEB/VPS, Virtual PBX este singurul responsabil privind legalitatea prelucrării datelor pe platformele proprii și securizarea acestora.