

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÎRE nr. _____

din _____
Chişinău

**Cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental unic de
suport clienţi şi a Conceptului Sistemului informaţional
„Serviciul guvernamental unic de suport clienţi”**

În temeiul art. 31 alin.(2) din Legea nr.234/2021 cu privire la serviciile publice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr.34-38, art.34), art. 6 lit. a), lit. c) şi lit. j) din Legea nr. 136/2017 cu privire la Guvern (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr.252, art. 412) şi art.18 alin.(1) şi art.22 lit.d) din Legea nr.467/2003 cu privire la informatizare şi la resursele informaţionale de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.6-12, art.44), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂŞTE:

1. Se aprobă Conceptul Serviciului guvernamental unic de suport clienţi, conform anexei nr.1.
2. Se aprobă Conceptul Sistemului informaţional „Serviciul guvernamental unic de suport clienţi”, conform anexei nr.2.
3. Costurile necesare dezvoltării Serviciului guvernamental unic de suport clienţi şi cele necesare funcţionării acestuia până la data de 30 iunie 2023 se acoperă din contul mijloacelor proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”.
4. Instituţia publică „Agenţia de Guvernare Electronică”, cu suportul Instituţiei publice „Agenţia Servicii Publice” şi al Instituţiei publice „Serviciul Tehnologia Informaţiei şi Securitate Cibernetică”, în termen de un an:
 - 1) va asigura dezvoltarea Sistemului informaţional „Serviciul guvernamental unic de suport clienţi”;
 - 2) va elabora şi va prezenta Guvernului spre aprobare, Regulamentul privind modul de funcţionare a Serviciului guvernamental unic de suport clienţi şi a Regulamentului privind modul de ţinere a Sistemului informaţional „Serviciul guvernamental unic de suport clienţi”.

PRIM-MINISTRU

NATALIA GAVRILIŢA

Contrasemnează:

Viceprim-ministru pentru digitalizare

Iurie ȚURCANU

CONCEPTUL

Serviciul guvernamental unic suport clienți

I. INTRODUCERE

În ultimul timp, se atestă o creștere a așteptărilor cetățenilor față de guvern, în ceea ce privește prestarea calitativă a serviciilor publice. Pe lângă o calitate înaltă a serviciilor și posibilitatea de a le accesa de la distanță (electronic), cetățenii solicită și o transparență sporită în procesele de furnizare a serviciilor guvernamentale. Satisfacerea acestor așteptări ale cetățenilor necesită o abordare orientată către client, o livrare a serviciilor publice rapide, fără efort și confortabilă.

În acest scop, Guvernul Republicii Moldova cu suportul Băncii Mondiale implementează proiectul „Modernizarea serviciilor guvernamentale” (*în continuare - MGSP*), care are drept obiectiv principal îmbunătățirea serviciilor publice prin simplificarea acestora pentru cetățean, cu utilizarea tehnologiilor moderne de e-guvernare, inclusiv extinderea canalelor de acces la serviciile publice prin crearea de servicii electronice.

Serviciile electronice au transformat modalitatea de interacțiune a autorităților cu cetățenii. Tranziția la prestarea serviciilor publice prin intermediul canalelor electronice trebuie aplicată de către instituțiile guvernamentale, pentru a beneficia de o mai mare eficiență a proceselor de lucru și pentru a spori accesul cetățenilor la informații și servicii calitative. Totodată, prin diminuarea contactului uman pentru prestarea serviciilor, se impune crearea unui mecanism de contact pentru utilizatorii de servicii publice în scopul oferirii consultațiilor, suportului necesar și recepționării feedback-ului clienților.

În acest context, perspectiva instituirii Serviciului guvernamental unic de suport clienți (*în continuare - SSC*) vine să acționeze ca un punct unic de contact cu utilizatorii de servicii publice, oferind servicii de suport, astfel, asigurând standardizarea, optimizarea proceselor de suport și ca urmare, creșterea calității serviciilor publice. Prin implementarea serviciului respectiv, se urmărește organizarea interacțiunii eficiente și operative client-prestator, diminuarea problemelor de calitate în funcționarea sistemelor informatice și soluționarea rapidă a incidentelor. Necesitatea instituirii acestui serviciu este dictată inclusiv de situația pandemică creată ca urmare a numărului mare de infectări cu COVID-19, precum și de restricțiile impuse pentru a stopa răspândirea acestuia.

În scopul instituirii, în perspectivă a SSC, se impune și crearea unui sistem informațional care va reprezenta punctul unic de acces dintre beneficiarii și prestatorii serviciilor publice, precum și dintre nivelurile de soluționare a cererilor

beneficiarilor din cadrul SSC, în vederea gestionării cererilor de consultanță și suport.

Suplimentar, se menționează că necesitatea instituirii SSC rezidă și din prevederile art. 31 alin.(2) al Legii nr.234/2021, prin care Parlamentul a pus în sarcina Guvernului, instituirea SSC în termen de 12 luni de la data publicării legii (publicată în Monitorul Oficial, 2022, nr.34-38, art.34).

II. NOȚIUNI UTILIZATE

În sensul prezentului concept vor fi utilizate următoarele noțiuni de bază:

beneficiar al serviciului public – persoană fizică sau juridică, la solicitarea și/sau în interesul căreia sunt prestate serviciile publice, inclusiv prin reprezentare sau solicitare asistată a prestării acestora;

client – persoana fizică sau juridică, potențial beneficiar al serviciului public, care solicită suportul/consultanță prestatorului serviciului public prin intermediul SSC în vederea obținerii rezultatului serviciului public respectiv;

cerere - solicitare de către beneficiarii serviciilor publice, prin intermediul Serviciului guvernamental unic de suport clienți, a suportului/consultanței în privința subiectelor ce țin de prestarea serviciilor publice;

servicii publice – totalitatea activităților administrative cu caracter necomercial, instituite și reglementate normativ la nivel național în vederea executării cadrului normativ, organizate și desfășurate în regim de putere publică de către prestatorii de servicii publice, în beneficiul direct al persoanelor fizice sau juridice ori în scopul îndeplinirii de către aceștia a unor obligații prevăzute în cadrul normativ și/sau rezultatul acestor activități;

prestator al serviciului publice (în continuare – prestatori de servicii):

- structură organizațională din sfera de competență a ministerului sau a Cancelariei de Stat (autoritate administrativă din subordine, serviciul public desconcentrat și cel aflat în subordine, instituție publică sau întreprindere de stat în care ministerul sau Cancelaria de Stat are calitatea de fondator);

- autoritate administrativă centrală subordonată Guvernului și structurile organizaționale din sfera de competență a acesteia (autoritate administrativă din subordine, serviciul public desconcentrat și cel aflat în subordine, instituție publică sau întreprindere de stat în care altă autoritate administrativă centrală are calitatea de fondator);

prestarea serviciilor publice – raporturile juridice care se manifestă prin interacțiunea prestatorului cu beneficiarul de servicii publice, care necesită realizarea de către prestatorul de servicii publice a unor operațiuni administrative și/sau emiterea unor acte administrative individuale și/sau activităților operaționale și tehnologice succesive, în limitele competenței ce-i revin și conform regulamentului privind organizarea și prestarea serviciilor publice;

sisteme informaționale de suport – sisteme informaționale deținute de către prestatorii de servicii destinate acordării suportului/consultației cu privire la subiectele ce țin de prestarea serviciilor publice și care vor interacționa cu SI SSC prin preluarea tichetelor și transmiterea rezultatului examinării tichetului.

III. SITUAȚIA ACTUALĂ

În momentul de față, sunt furnizate aproximativ 700 de servicii publice administrative de către 55 de autorități/instituții publice doar la nivelul administrației publice centrale, dintre care 174 e-Servicii, iar numărul serviciilor electronice se află în creștere continuă. Suportul acestor servicii este descentralizat, cu o abordare de suport diferită și centre de contact diferite. Această situație de fapt creează un șir de probleme, care diminuează calitatea serviciilor publice, cum ar fi:

- multitudinea de prestatori ai serviciilor publice administrative face dificilă identificarea centrelor de suport a prestatorului de serviciu de care e interesat clientul;
- abordări diferite și nealiniate bunelor practici a proceselor de suport clienți (fiecare prestator are propriile reguli și modalități de gestionare, monitorizare și raportare a incidentelor, solicitărilor de suport, etc);
- rutarea apelurilor de la o instituție/subdiviziune la alta pe motivul neclarității responsabilităților de componentele serviciilor;
- majoritatea prestatorilor de servicii publice administrative nu dispun de serviciu suport clienți (*date conform sondajului*: doar 10 prestatori de servicii din 42 de prestatori respondenți au menționat că dispun de serviciu dedicat suport clienți);
- serviciile de suport clienți ale prestatorilor de servicii publice nu acoperă în totalitate aceasta funcție;
- numai 10 autorități/instituții publice din totalul respondenților dispun de statistica referitor la numărul de apeluri telefonice nepreluate care constituie circa 183308 apeluri;
- din cei 10 prestatori ce dispun de serviciu dedicat suport clienți, doar opt autorități/instituții publice utilizează sisteme informaționale pentru gestionarea suportului clienților;
- de asemenea, doar 15 prestatori din totalul respondenților dispun de proceduri operaționale sau regulamente întocmite cu scopul asigurării suportului clienților.

IV. SCOPUL ȘI OBIECTIVELE SPECIFICE ALE SSC

Scopul SSC este de a oferi o interfață unică de contact cu utilizatorii de servicii publice, pentru consultarea clienților, gestionarea incidentelor, solicitărilor/petițiilor și a recomandărilor de îmbunătățire.

Crearea SSC urmărește atingerea următoarelor obiective:

- sporirea accesibilității la suportul și consultanța aferente prestării serviciilor publice;
- regândirea modelului de acordare a suportului de către prestatorii de servicii publice administrative după principiul „ghișeului unic”, care permite persoanei să apeleze la suport printr-o interfață unică. SSC va funcționa ca un punct unic de contact pentru clienți în procesele de gestionare a incidentelor, reclamațiilor, solicitărilor de informații, întrebări frecvente și a necesităților de asistență în utilizarea serviciilor publice dintr-un singur loc;
- asigurarea disponibilității prestatorilor în efectuarea activităților de suport;

- asigurarea înregistrării și gestionării tuturor incidentelor la primul apel;
- reducerea timpului de reacționare și asigurarea gestionării rapide și eficiente a apelurilor și incidentelor raportate, prin standardizarea proceselor de suport. Procesele și procedurile standardizate vor asigura gestionarea eficientă a activităților de suport, defini responsabilități clare și indicatori de performanță. de asemenea, acorduri de colaborare, care vor conține Nivelele Agreate de Servicii (engl. Service Level Agreement) vor fi întocmite și încheiate între SSC și prestatorii de servicii publice. Aceasta va stabili timpi agreeți de răspuns și soluționare;
- restabilirea cât mai rapidă a funcționării normale a serviciilor în caz de întrerupere. Îmbunătățirea suportului tehnic se va realiza datorită escaladării corecte către alte nivele de suport, utilizând proceduri definite;
- acumularea și furnizarea informațiilor despre soluțiile standard pentru utilizarea lor repetată. Baza de cunoștință a erorilor, soluțiilor temporare acumulate va oferi utilizarea lor repetată de către operatorii SSC;
- furnizarea de informații despre domeniile care necesită o atenție sporită, analiză și investigare. În baza analizei apelurilor, incidentelor și feedback-ului de la clienți, SSC va fi un furnizor important de informații despre domeniile care necesită îmbunătățire;
- implementarea unui stoc de date centralizat a tuturor solicitărilor de suport tehnic și asigurarea facilităților de trasabilitate a acestora;
- eliminarea redirectionărilor de la un funcționar/instituție la altul/alta ;
- asigurarea colaborării și interacțiunii eficiente a prestatorilor de servicii publice participanți în procesul de prestare a serviciilor de asistență tehnică. Autoritățile/instituțiile publice vor comunica și colabora mai eficient în procesele de restabilire a funcționării normale a serviciilor publice în termeni restrânși și cu reducerea impactului negativ asupra utilizatorilor, asigurându-se astfel, că nivelurile cele mai bune de calitate a serviciilor și disponibilitatea lor sunt menținute.

V. REZULTATELE AȘTEPTATE ȘI BENEFICII

Implementarea SSC va aduce următoarele beneficii:

1. Beneficii pentru cetățeni și mediul de afaceri din Republicii Moldova:

- accesibilitate crescută la serviciile publice prin oferirea punctului unic de contact, comunicare și informare;
- posibilitatea utilizării unui mecanism eficient de suport tehnic în accesarea serviciilor publice prin crearea unui canal de rezolvare a problemelor și dificultăților întâmpinate de aceștia la beneficierea de servicii publice;
- acces rapid la prestatorii de servicii publice relevanți soluționării deficiențelor tehnice cu care se confruntă;
- asigurarea trasabilității procesului de raportare și soluționare a deficiențelor tehnice;
- comunicarea îmbunătățită între utilizatorii și prestatorii de servicii publice;
- incluziunea socială a categoriilor de populație defavorizate;

- satisfacție crescută a utilizatorilor serviciilor publice;

2. Beneficii pentru prestatorii de servicii publice:

- capacitatea de a detecta și de a soluționa incidente, care ca urmare minimizează nefuncționarea serviciilor, ceea ce înseamnă o mai mare disponibilitate a serviciilor;
- capacitatea de a identifica potențialele îmbunătățiri ale serviciilor;
- utilizarea unei platforme comune destinate raportării și procesării deficiențelor tehnice și erorilor depistate, mai ales în mediul integrat a sistemelor informatice;
- procese optimizate de soluționare a problemelor tehnice în exploatarea sistemelor informatice destinate accesului la servicii publice electronice;
- micșorarea timpului necesar soluționării problemelor tehnice ale sistemelor informatice deținute sau exploatate;
- informații mai semnificative pentru analiza problemelor și luarea deciziilor.

3. Beneficii pentru Guvernul Republica Moldova:

- îmbunătățirea calității serviciilor publice prestate populației;
- calitate sporită de funcționare a sistemelor informatice prin intermediul cărora sunt prestate servicii publice electronice;
- creșterea popularității serviciilor publice electronice în rândul cetățenilor și mediului de afaceri;
- obținerea unui instrument eficient de măsurare a calității prestării tuturor serviciilor publice conectate la SSC ;
- impact negativ redus asupra serviciilor publice furnizate.

VI. DESCRIEREA MODELULUI FUNCȚIONAL AL SSC

Clienților SSC li se va oferi trei canale de comunicare cu serviciul de suport:

- telefonic;
- e-mail;
- interfață web.

Pentru gestionarea eficientă a solicitărilor de suport, se prevede implementarea unui sistem informațional de management a solicitărilor de suport, integrat cu serviciul de telefonie și e-mail(-uri) de suport. Sistemul de răspuns vocal interactiv (IVR) va fi integrat cu serviciul telefonie, pentru a asigura rutarea apelurilor telefonice către specialiștii responsabili de suportul solicitat. La fel, serviciul telefonie va fi integrat cu Sistemul informațional „Serviciul guvernamental unic de suport clienți” (*în continuare – SI SSC*), pentru înregistrarea apelurilor și gestionarea lor ulterioară. Ca interfață web de comunicare cu clienții, va servi SI SSC și serviciile web integrate. SI SSC va fi integrat cu sistemele informaționale de suport clienți existente ale prestatorilor de servicii și poate oferi interfață de acces la gestionarea solicitărilor de suport prestatorilor, care nu au astfel de sisteme.

Acordurile de colaborare cu Nivele Agreate de Serviciu, încheiate între posesorul SI SSC și prestatorii de servicii, procedurile operaționale coordonate, vor asigura timpi de răspuns și soluționare, atingerea obiectivelor propuse și buna funcționare a Serviciul Guvernamental de Suport Clienți.

Serviciul Guvernamental de Suport Clienți va fi de tip centralizat, constituit în trei nivele cu următoarele roluri (fig. 1):

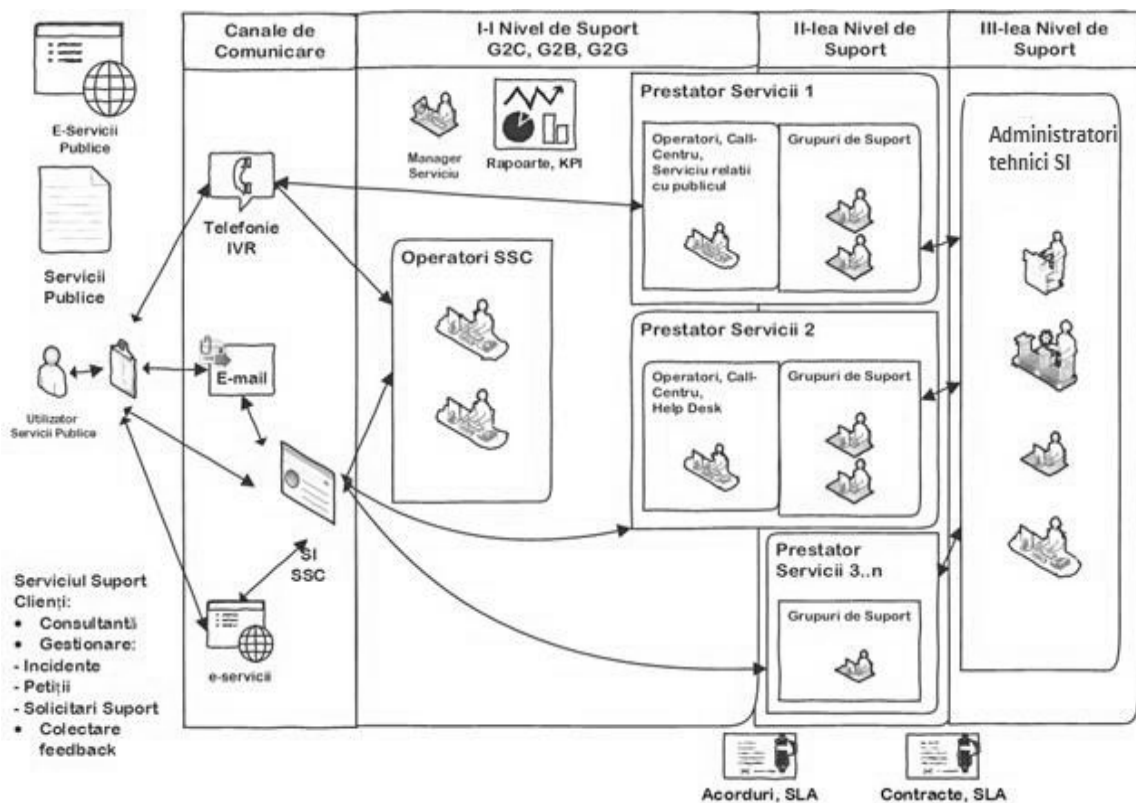


Fig. 1. Modelul SSC și interacțiunea cu utilizatorii de servicii publice

1. Primul nivel de suport (ca model funcțional) – va fi constituit din operatori de bază a SSC și operatorii serviciilor suport clienți, ale Prestatorilor de servicii (inclusiv sub formă de call-centru, help-desk, service-desk), care dețin astfel de servicii de suport client. Acest nivel de suport va fi focusat pe comunicarea cu clienții și va asigura gestionarea solicitărilor de suport. Pentru prestatorii de servicii care nu dispun de serviciu suport clienți, rolul de prim-nivel de suport va fi asigurat de operatorii SSC. Operatorii respectivi vor fi instruiți în vederea acumulării de cunoștințe pe grupuri de servicii, astfel încât să poată acorda suportul necesar în acest sens.

Activitățile și responsabilitățile de bază a primului nivel de suport:

- oferă suport tehnic, și consultă clienții despre serviciile publice;
- înregistrează toate detaliile relevante cu privire la incident / solicitări;
- alocă coduri de clasificare și prioritizare;
- investighează și oferă diagnostic inițial în caz de incidente;

- soluționează incidente / solicitări;
- escaladează incidente / solicitări nivelului doi de suport;
- transmite feedback sau sugestii din partea clienților grupurilor corespunzătoare de suport;
- controlează termenele;
- informează utilizatorii cu privire la progres;
- închide toate incidentele, solicitările de suport și alte apeluri rezolvate;
- efectuează apeluri / sondaje privind satisfacția clienților;
- raportează indicatori de performanță;
- identifică și propune îmbunătățiri ale procedurilor operaționale.

Managerul SSC reprezintă angajatul entității juridice care asigură primul nivel de suport, abilitat cu competențele necesare care asigură implementarea planurilor operaționale și tactice ale SSC. Responsabilitățile includ asigurarea prevederilor Acordurilor de suport încheiate între SSC și Prestatorii de servicii, monitorizarea și gestionarea performanței, asigurarea respectării reglementărilor de procese, atingerea nivelului necesar de calitate a serviciului, monitorizarea și raportarea indicatorilor de performanță.

2. Al doilea nivel de suport - specialiști de asistență tehnică a prestatorilor de servicii, responsabili de componentele serviciilor, la care primul nivel de suport nu are acces sau competențe. Acest nivel participă în gestionarea solicitărilor de suport și soluționează incidentele escaladate de primul nivel de suport conform procedurilor agreeate. Specialiștii acestui nivel au competențe specifice serviciilor prestate sau abilități tehnice mai avansate și drepturi de acces la elementele care asigură funcționarea serviciilor IT. Ei sunt implicați în analiza cauzelor principale a incidentelor și rezolvarea problemelor.

3. Al treilea nivel de suport – administratorii tehnici ai sistemelor informaționale prin intermediul cărora sunt prestate serviciile publice, desemnați să asigure buna funcționare a sistemelor informaționale respective.

Indicatori de performanță a SSC:

- procentajul apelurilor rezolvate în timpul primului contact, în timp ce clientul este la telefon pentru a raporta incident sau solicita consultanță;
- timpul mediu de rezolvare a incidentelor de către primul nivel de suport;
- numărul și procentajul incidentelor, solicitărilor de suport rezolvate de către primul nivel de suport;
- numărul solicitărilor de suport per serviciu/prestator, ca măsură de control;
- numărul solicitărilor de suport per prestator de servicii;
- numărul și procentajul solicitărilor de suport per serviciu/prestator, soluționate în termeni stabiliți;
- timpul mediu de rezolvare solicitărilor de suport per serviciu/prestator;
- numărul de apeluri per serviciu/prestator;

- numărul și procentajul de apeluri nepreluare per serviciu/prestator;
- numărul de petiții per serviciu/prestator;
- timpul mediu de răspuns la petiții.

VI. MODEL INSTITUȚIONAL

Următoarele autorități și instituții publice vor fi implicate în implementarea SSC:

- **Cancelaria de Stat** – ca posesor al SSC;
- **Agencia de Guvernare Electronică** – în calitate de **implementator al proiectului MGSP** - va asigura controlul calității și este un factor activ în procesul de implementare a SSC, lansării serviciului guvernamental și va coordona achiziția sistemului informațional și a echipamentelor aferente necesare bunei funcționări a serviciului, precum și asigurarea serviciilor de instruire la etapa inițială. Totodată, instituția publică va deține și calitatea de posesor al SI SSC;
- **Instituția publică „Agenția Servicii Publice”** va asigura primul nivel de suport și al doilea (pentru propriile servicii prestate) nivel de suport, va dispune de competența generală de a verifica implementarea nivelelor agreeate de servicii de către autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii;
- **Autoritățile/instituțiile publice**, în calitate de prestatori de servicii publice, vor oferi primul (după caz) și al doilea nivel de suport.

VII. DEZVOLTAREA BAZEI NORMATIV-JURIDICE

În conformitate cu prevederile cadrului normativ, în vederea instituirii Serviciului Guvernamental de Suport Clienți necesită a fi aprobate, prin hotărâre a Guvernului, următoarele documente:

- Conceptul Sistemului informațional „Serviciul guvernamental unic de suport clienți;
- Regulamentul privind modul de funcționare a Serviciului guvernamental unic de suport clienți;
- Regulamentului privind modul de ținere a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental unic de suport clienți”.

VIII. MODEL ECONOMICO-FINANCIAR

Activitatea SSC constituie o parte indispensabilă a prestării serviciilor publice, iar costurile legate de asistența utilizatorilor trebuie să fie incluse în costurile serviciilor, astfel încât serviciile SSC să fie oferite utilizatorilor fără perceperea unor plăți adăugătoare.

Cheltuielile capitale legate de elaborarea modelului de funcționare a SSC, dezvoltarea sistemelor informaționale necesare și instituționalizarea SSC vor fi acoperite din bugetul proiectului MGSP, gestionat de către Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”.

Cheltuielile legate de asigurarea infrastructurii de telecomunicații, inclusiv a numărului unic pentru apeluri telefonice către SSC cu rutarea apelului către prestatorii de servicii publice vor fi suportate de către Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică” din contul granturilor alocate de la bugetul de stat prin intermediul fondatorului.

Cheltuielile legate de găzduirea sistemelor informaționale pe platforma guvernamentală comună (MCloud), precum și administrarea tehnică, vor fi acoperite din mijloacele alocate în acest sens posesorului acestei platforme, în conformitate cu prevederile actelor normative.

Cheltuielile operaționale legate de funcționarea primului și al doilea nivel de suport sunt planificate anual și acoperite de către prestatorii de servicii.

Cheltuielile legate de integrarea sistemelor specifice de management al incidentelor și solicitărilor ale prestatorilor de servicii cu SSC vor fi asigurate de către prestatorii de servicii. Pe perioada implementării proiectului MGSP, aceste cheltuieli vor fi acoperite din mijloacele proiectului.

Alte cheltuieli recurente (de ex. promovare) vor fi acoperite de fiecare instituție participantă pe segmentul său de responsabilitate.

CONCEPTUL

Sistemului informațional „Serviciul guvernamental unic suport clienți”

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

1. Sistemul informațional „Serviciul guvernamental unic suport clienți” (în continuare - *SI SSC*) reprezintă o soluție informatică creată în vederea asigurării interacțiunii în cadrul platforme unice de contact a prestatorilor de servicii cu beneficiarii de servicii publice, prin intermediul căreia beneficiarii pot solicita și primi asistență în privința subiectelor ce țin de prestarea serviciilor publice, precum și pot prezenta recomandări de îmbunătățire a calității serviciilor publice prestate.

2. *SI SSC* este parte componentă a sistemelor informaționale de stat ale Republicii Moldova și reprezintă un ansamblu de resurse și tehnologii informaționale, mijloace tehnice de program și metodologii.

3. În sensul prezentului concept vor fi utilizate următoarele noțiuni de bază:

beneficiar al serviciului public – persoană fizică sau juridică, la solicitarea și/sau în interesul căreia sunt prestate serviciile publice, inclusiv prin reprezentare sau solicitare asistată a prestării acestora;

client – persoana fizică sau juridică, potențial beneficiar al serviciului public, care solicită suportul/consultanță prestatorului serviciului public prin intermediul *SSC* în vederea obținerii rezultatului serviciului public respectiv;

cerere - solicitare de către beneficiarii serviciilor publice, prin intermediul Serviciului guvernamental unic de suport clienți, a suportului/consultanței în privința subiectelor ce țin de prestarea serviciilor publice;

servicii publice – totalitatea activităților administrative cu caracter necomercial, instituite și reglementate normativ la nivel național în vederea executării cadrului normativ, organizate și desfășurate în regim de putere publică de către prestatorii de servicii publice, în beneficiul direct al persoanelor fizice sau juridice ori în scopul îndeplinirii de către aceștia a unor obligații prevăzute în cadrul normativ și/sau rezultatul acestor activități;

prestator al serviciului publice (în continuare – prestatori de servicii):

- structură organizațională din sfera de competență a ministerului sau a Cancelariei de Stat (autoritate administrativă din subordine, serviciul public desconcentrat și cel aflat în subordine, instituție publică sau întreprindere de stat în care ministerul sau Cancelaria de Stat are calitatea de fondator);

- autoritate administrativă centrală subordonată Guvernului și structurile organizaționale din sfera de competență a acesteia (autoritate administrativă din subordine, serviciul public desconcentrat și cel aflat în subordine, instituție publică sau întreprindere de stat în care altă autoritate administrativă centrală are calitatea de fondator);

prestarea serviciilor publice – raporturile juridice care se manifestă prin interacțiunea prestatorului cu beneficiarul de servicii publice, care necesită realizarea de către prestatorul de servicii publice a unor operațiuni administrative și/sau emiterea unor acte administrative individuale și/sau activităților operaționale și tehnologice succesive, în limitele competenței ce-i revin și conform regulamentului privind organizarea și prestarea serviciilor publice;

sisteme informaționale de suport – sisteme informaționale deținute de către prestatorii de servicii destinate acordării suportului/consultației cu privire la subiectele ce țin de prestarea serviciilor publice și care vor interacționa cu SI SSC prin preluarea tichetelor și transmiterea rezultatului examinării tichetului;

sistem informațional partajat – sistem informațional cu funcționalități reutilizabile, instituit de Guvern, care asigură funcționalități generice pentru alte sisteme informaționale, inclusiv acelea destinate prestării serviciilor publice;

tichet – obiect informațional al SI SSC ce transpune, conform șablonului sistemului informațional, cererea beneficiarului serviciului public.

4. Scopul SI SSC este de a oferi o interfață unică de contact a prestatorilor de servicii cu beneficiarii serviciilor respective pentru acordarea consultațiilor privind accesarea serviciilor publice, gestionarea incidentelor, a solicitărilor/petițiilor și a recomandărilor de îmbunătățire a modalităților de prestare a serviciilor publice.

5. Obiective de bază stabilite pentru SI SSC sunt:

1) sporirea accesibilității la suportul și consultanța aferente prestării serviciilor publice administrative;

2) regândirea modelului de acordare a suportului de către prestatorii de servicii publice administrative după principiul „ghișeului unic”, care permite persoanei să apeleze la suport/consultanță printr-o interfață unică;

3) asigurarea disponibilității prestatorilor în efectuarea activităților de suport, inclusiv a înregistrării și gestionării tuturor incidentelor de la primul apel;

4) reducerea timpului de reacționare și asigurarea gestionării rapide și eficiente a apelurilor și incidentelor raportate, prin standardizarea proceselor de suport;

5) acumularea de informații despre serviciile publice ale căror proceduri de prestare necesită o atenție sporită, analiză și investigare;

6) implementarea unui stoc de date centralizat a tuturor solicitărilor de suport tehnic și asigurarea facilităților de trasabilitate a acestora;

7) asigurarea colaborării și interacțiunii eficiente a prestatorilor de servicii publice participanți în procesul de prestare a serviciilor de asistență tehnică.

8) îmbunătățirea calității prestării serviciilor publice în baza sugestiilor și propunerilor din partea beneficiarilor de servicii publice.

6. Sarcinile de bază realizate de SI SSC:

1) înregistrarea, actualizarea și radierea din SI SSC a cererilor beneficiarilor;

2) ținerea evidenței cererilor aferente prestatorilor de servicii publice;

3) ținerea evidenței cererilor aferente serviciilor publice;

4) generarea de statistici și rapoarte;

- 5) facilitarea interacțiunii dintre prestatorii de servicii publice și beneficiarii acestora;
- 6) asigurarea interconexiunii cu alte sisteme informaționale de stat.
7. Principiile de bază ale SI SSC sunt:
 - 1) *principiul legalității*, care presupune crearea și exploatarea SI SSC în conformitate cu legislația națională;
 - 2) *principiul respectării drepturilor omului*, care presupune exploatarea SI SSC în strictă conformitate cu legislația națională, tratatele și acordurile internaționale din domeniul drepturilor omului la care Republica Moldova este parte;
 - 3) *principiul integrității datelor*, care presupune păstrarea conținutului și interpretarea univocă în condițiile unor acțiuni accidentale. Integritatea datelor se consideră a fi păstrată dacă datele nu au fost denaturate sau distruse;
 - 4) *principiul veridicității datelor*, care presupune evidența serviciilor publice în baza unor date autentice;
 - 5) *principiul plenitudinii datelor*, prin care se are în vedere asigurarea volumului complet al informației gestionate de SI SSC, în conformitate cu actele normative;
 - 6) *principiul confidențialității informației*, care se referă la restricționarea accesului persoanelor neautorizate la informația cu accesibilitate limitată, în conformitate cu legislația, în scopul neadmiterii ingerinței în viața privată a subiecților datelor cu caracter personal sau cauzării prejudiciilor persoanelor juridice;
 - 7) *principiul îndrumării procesului de utilizare a SI SSC*, care garantează accesul operativ la informație pentru utilizator, în limitele competenței stabilite prin actele normative și nivelul de acces;
 - 8) *principiul securității informaționale*, care presupune asigurarea nivelului integrității, exclusivității, accesibilității și eficienței protecției datelor împotriva pierderii, alterării, denaturării, deteriorării, modificării, accesului și utilizării neautorizate. Securitatea SI SSC presupune rezistența la atacuri, protecția integrității informației și pregătirea pentru lucru atât la nivel de sistem, cât și la nivel de date prezentate în această informație;
 - 9) *principiul compatibilității SI SSC cu sistemele informaționale publice existente în țară*;
 - 10) *principiul modularității și scalabilității*, ce reprezintă posibilitatea de a dezvolta SI SSC fără modificarea componentelor create anterior;
 - 11) *principiul neexcesivității și pertinentei*, care relevă necesitatea limitării volumului de informații cu accesibilitate limitată prelucrate, în așa fel încât să fie prelucrate doar informațiile relevante și necesare în contextul realizării sarcinilor SI SSC.

Capitolul II

CADRUL NORMATIV-JURIDIC AL SI SSC

8. Crearea și funcționarea SI SSC este reglementată, în particular, de următoarele acte normative și documente de politici:
 - 1) Legea nr.25/2018 pentru ratificarea Acordului de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare și a Acordului de

împrumut dintre Republica Moldova și Banca Internațională pentru Reconstrucție și Dezvoltare în vederea realizării proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”;

- 2) Legea nr. 982/2000 privind accesul la informație;
- 3) Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
- 4) Legea nr. 142/2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate;
- 5) Hotărârea Guvernului nr. 562/2006 cu privire la crearea sistemelor și resurselor informaționale automatizate de stat;
- 6) Concepția guvernării electronice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 733/2006;
- 7) Hotărârea Guvernului nr. 709/2011 cu privire la unele măsuri în domeniul e-Transformare a guvernării;
- 8) Programul strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 710/2011;
- 9) Programul privind Cadrul de Interoperabilitate, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 656/2012;
- 10) Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale „Moldova Digitală 2020”, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 857/2013;
- 11) Hotărârea Guvernului nr. 169/2021 cu privire la Registrul de stat al serviciilor publice;
- 12) Hotărârea Guvernului nr. 760/2010 cu privire la Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”;
- 13) Concepția Portalului guvernamental, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 916/2007;
- 14) Hotărârea Guvernului nr. 330/2012 cu privire la crearea și administrarea portalului guvernamental unic al serviciilor publice;
- 15) Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 201/2017;
- 16) Regulamentul privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea platformei tehnologice comune (MCloud), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 128/2014;
- 17) Regulamentul privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1090/2013;
- 18) Regulamentul privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 708/2014;
- 19) Regulamentul privind modul de utilizare a platformei de interoperabilitate (MConnect), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 211/2019;
- 20) Regulamentul privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 376/2020;
- 21) Regulamentul privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea Portalului guvernamental al cetățeanului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 413/2020;
- 22) Regulamentul privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea Portalului guvernamental al antreprenorului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 412/2020;

23) Reglementarea tehnică „Procese ciclului de viață al software-ului” RT 38370656-002:2006, aprobată prin Ordinul ministrului dezvoltării informaționale nr. 78/2006;

24) Ordinul ministrului dezvoltării informaționale nr. 94/2009 cu privire la aprobarea unor reglementări tehnice.

Capitolul III **SPAȚIUL FUNCȚIONAL AL SI SSC**

9. Funcția de bază a SI SSC o constituie asigurarea interacțiunii între beneficiarii și prestatorii serviciilor publice pentru primirea asistenței în privința subiectelor ce țin de prestarea unui serviciu public, precum și prezentarea de recomandări de îmbunătățire a calității serviciului public prestat, precum și a interacțiunii dintre nivelurile de suport instituite în cadrul Serviciului guvernamental unic de suport clienți.

10. Având în vedere funcțiile SI SSC, sistemul va avea următoarele contururi funcționale de bază:

1) Conturul „Interfața clientului” prin care se furnizează interfața clienților ce asigură accesul public la formularele de solicitare asistență tehnică în cazul depistării deficiențelor sau erorilor la solicitarea serviciilor publice;

2) Conturul „Cabinetul operatorului” prin care se furnizează interfața utilizatorilor autorizați ai SI SSC de toate nivelurile, implicați în procesul de soluționare a cererilor clienților de către prestatorii de servicii;

3) Conturul „Schimb de date” – componentă care va implementa schimbul de date cu alte sisteme informaționale de suport clienți, inclusiv un mecanism de schimb automatizat de tichete de solicitare asistență tehnică și date de trasabilitate a procesării tichetelor de solicitare a asistenței tehnice, inclusiv între SI SSC și alte sisteme informaționale de suport client ale prestatorilor de servicii cu care interacționează;

4) Conturul funcțional „Softphone” care permite recepționarea, înregistrarea și evidența apelurilor de intrare și efectuarea apelurilor de ieșire;

5) Conturul funcțional „Întrebări frecvente” care reprezintă o bază de date cu privire la întrebări repetitive și răspunsurile/soluțiile la acestea;

6) Conturul „Administrare și control” care va furniza totalitatea funcționalităților de administrare a SI SSC, disponibile în mare parte utilizatorilor cu rol de administrator de sistem. Aceste funcționalități țin de gestiunea metadatelor sistemului informațional, configurarea și gestionarea fluxurilor, gestionarea accesului tuturor utilizatorilor la sistemul informațional, activități de monitorizare a funcționării resursei informaționale.

Capitolul IV **STRUCTURA ORGANIZAȚIONALĂ A SI SSC**

11. Proprietarul SI SSC este statul.

12. Posesorul și deținătorul SI SSC este Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare - *posesor*), care asigură condițiile juridice, financiare și organizatorice pentru crearea, administrarea, mentenanța și dezvoltarea sistemului informațional de stat.

13. Administratorul tehnic al SI SSC este Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”, care își exercită atribuțiile în

conformitate cu cadrul normativ în materie de administrare tehnică și mentinere a sistemelor informaționale de stat.

14. Utilizatorii SI SSC sunt:

- 1) Administratorii de sistem;
- 2) operatorii sistemului;
- 3) furnizorii de informații;
- 4) destinatarii sistemului informațional.

15. Administratorul de sistem este angajatul posesorului delegat cu atribuții de gestiune a metadatelor, fluxurilor, parametrilor de funcționare și de gestionare a accesului tuturor utilizatorilor la sistemul informațional, precum și cu activități de monitorizare a funcționării resursei informaționale

16. Operatorii sistemului reprezintă utilizatorii autorizați cu drept de acces la SI SSC care dispun de atribuții de documentare și procesare a tichetelor de solicitare a asistenței tehnice la primul nivel de suport, precum și, după caz, de transmitere a cererilor spre soluționare către nivelul al doilea de suport din cadrul SSC.

17. Furnizorii de informații sunt prestatorii de servicii, în funcție de nivelul de escaladare a cererii, prin furnizarea soluțiilor la cererile clienților.

18. Destinatari SI SSC sunt:

- beneficiarii serviciilor publice;
- prestatorii de servicii;
- autoritățile publice abilitate să monitorizeze și evaluează calitatea prestării serviciilor publice de către prestatorii de servicii publice din sfera lor de competență.

Capitolul V

DOCUMENTELE SI SSC

19. Documentele de bază ale SI SSC se clasifică, după cum urmează:

- 1) documente de intrare;
- 2) documente de ieșire;
- 3) documente tehnologice.

20. Documentele de intrare ale SI SSC sunt considerate:

- 1) tichet (care poate fi de tip solicitare de suport, incident, recomandare de îmbunătățire, petiție etc.);
- 2) apel de intrare.

21. Documentele de ieșire ale SI SSC sunt considerate:

- 1) notificare soluționare tichet;
- 2) apel de ieșire.

22. Documentele tehnologice ale SI SSC sunt considerate:

- 1) fișele tichetelor;
- 2) șabloanele tichetelor;
- 3) fișa întrebări frecvente;
- 4) notificări;
- 5) documentele tehnologice privind parametrii de sistem;
- 6) documentele ce conțin înregistrări de audit privind acțiunile utilizatorilor în cadrul SI SSC;

7) rapoarte, statistici și indicatori de performanță agregate privind utilizarea sistemului.

Capitolul VI **SPAȚIUL INFORMAȚIONAL AL SI SSC**

Secțiunea 1

Obiectele informaționale gestionate

23. Obiectelor informaționale de bază, care reprezintă resursa informațională a SI SSC sunt:

- 1) „Tichet” cu următoarele caracteristici:
 - a) număr de ordine tichet generat de sistemul informațional;
 - b) date solicitant asistență tehnică, inclusiv datele de contact (număr de telefon, e-mail);
 - c) dată creare tichet;
 - d) subiect tichet;
 - e) denumire tichet;
 - f) statut tichet;
 - g) prioritate și impact tichet;
 - h) categorie tichet;
 - i) termen de soluționare tichet (conform standardelor de livrare a serviciului);
 - j) serviciul public relaționat cu tichetul;
 - k) descriere;
 - l) fișiere atașate tichetului;
 - m) referințe la alte tichete (inclusiv tipul legăturii între acestea);
 - n) executor tichet.
- 2) ”Notificare” cu următoarele caracteristici:
 - a) subiect notificare;
 - b) statut notificare;
 - c) tip notificare;
 - d) descriere notificare.
- 3) ”Apel” cu următoarele caracteristici:
 - a) număr de telefon;
 - b) date solicitant;
 - c) referințe la tichete existente.
- 4) ”Întrebare frecventă” cu următoarele caracteristici:
 - a) subiect întrebare;
 - b) descriere întrebare;
 - c) descriere răspuns/soluție;
 - d) serviciul public relaționat cu întrebarea;
 - e) referințe la tichete existente.
- 5) „Operator sistem” cu următoarele caracteristici:
 - a) identificatorul operatorului – numărul de identificare de stat al persoanei fizice (IDNP);

- b) numele, prenumele operatorului;
- c) datele de contact (număr de telefon, e-mail).

6) „Furnizor de informații” care dispune de următoarele caracteristici:

- a) identificatorul prestatorului – numărul de identificare de stat al persoanei juridice (IDNO);
- b) denumirea prestatorului;
- c) datele de contact (persoană de contact, număr de telefon, e-mail);
- d) operatori autorizați ai furnizorului.

7) „Sistem informațional de suport” cu următoarele caracteristici:

- a) identificatorul sistemului informațional general de SI SSC;
- b) denumirea prestatorului de servicii care deține sistemul informațional;
- c) credențialele sistemului informațional (în cazul în care consumă API-ul

SI SSC pentru expedierea cererilor).

Secțiunea a 2-a

Scenariile de bază aferente obiectelor informaționale

24. Scenariul de bază reprezintă lista evenimentelor aferente obiectelor informaționale.

25. Scenarii referitoare la obiectul informațional „Tichet”:

- 1) înregistrarea primară – de către operator, la momentul recepționării cererii sau automatizat, prin intermediul interfețelor programatice sau poștă electronică;
- 2) actualizarea datelor – de către operator de la nivelul unu sau doi de suport, după caz;
- 3) modificare statut – de către operator sau client, după caz;
- 4) scoaterea din evidență – de către operator, în cazul soluționării tichetului.

26. Scenarii referitoare la obiectul informațional „Notificare”:

- 1) înregistrarea primară – automatizat, la apariția unui eveniment;
- 2) scoaterea din evidență – de către operator.

27. Scenarii referitoare la obiectul informațional „Apel”:

- 1) înregistrarea primară – automatizat, la recepționarea apelului;
- 2) actualizarea datelor – de către operator de la nivelul unu sau doi de suport, după caz;

28. Scenarii referitoare la obiectul informațional „Întrebare frecventă”:

- 1) înregistrarea primară – de către operator, utilizator al sistemului sau generarea automatizată din fișa tichetului;
- 2) actualizarea datelor – de către operator, utilizator al sistemului
- 3) scoaterea din evidență – de către operator, utilizator al sistemului în cazul în care aceasta nu mai este actuală.

29. Scenarii referitoare la obiectul informațional „Operator al sistemului”:

- 1) înregistrarea primară – de către administratorul de sistem, la momentul solicitării;
- 2) actualizarea datelor – de către administratorul de sistem la necesitatea modificării sau completării informației despre operator;

- 3) scoaterea din evidență – de către administratorul de sistem, la solicitare.
30. Scenarii referitoare la obiectul informațional „Furnizor de informații”:
 - 1) înregistrarea primară – de către administratorul de sistem, la solicitare;
 - 2) actualizarea datelor – de către administratorul de sistem, la necesitatea modificării sau completării informației despre prestatorul de servicii;
 - 3) scoaterea din evidență – de către administratorul de sistem, în situația lichidării persoanei juridice sau la solicitare.
31. Scenarii referitoare la obiectul informațional „Sistem informațional de suport”:
 - 1) înregistrarea primară – de către administratorul de sistem, la solicitare;
 - 2) actualizarea datelor – de către furnizorul de informații, la necesitatea modificării sau completării informației despre sistemul informațional;
 - 3) scoaterea din evidență – de către administratorul de sistem, la scoaterea din exploatare a sistemelor informaționale sau la solicitare.

Secțiunea a 3-a

Interacțiunea cu alte sisteme informaționale de stat

32. SI SSC va fi găzduit pe platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud) care funcționează în baza tehnologiei de „cloud computing”, utilizată pentru găzduirea sistemelor informaționale guvernamentale.

33. SI SSC va interacționa cu următoarele resurse informaționale și sisteme informaționale partajate:

- 1) platforma de interoperabilitate (MConnect) – pentru schimbul de date cu alte sisteme informaționale și registre de stat;
- 2) serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) - pentru autentificarea și controlul accesului în cadrul sistemului al administratorului de sistem și al operatorilor;
- 3) serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog) - pentru asigurarea evidenței operațiunilor (evenimentelor) produse în cadrul SI SSC;
- 4) serviciul electronic guvernamental de notificare (MNotify) – pentru notificarea clienților cu privire la stadiul de soluționare al cererilor;
- 5) portalul guvernamental unic al serviciilor publice - pentru căutarea și vizualizarea informațiilor privind serviciile publice de către utilizatori;
- 6) portalul guvernamental al cetățeanului – pentru transmitere și vizualizare a cererilor efectuate de către persoanele fizice și a stării acestora;
- 7) portalul guvernamental al antreprenorului – pentru transmitere și vizualizare a cererilor efectuate de către persoanele juridice și a stării acestora;
- 8) sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al populației” – pentru accesul la datele personale ale persoanei fizice;
- 9) sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al unităților de drept” – pentru accesul la datele privind statutul unităților de drept.

34. SI SSC va interacționa cu sistemele informaționale deținute de către prestatorii de servicii în vederea acordării suportului/consultanței în subiectele ce țin de prestarea serviciilor publice.

Capitolul VII

SPAȚIUL TEHNOLOGIC AL SI SSC

35. La dezvoltarea SI SSC se va aplica arhitectura multi-nivel (având cel puțin următoarele nivele - baza de date, logica de aplicație și interfața cu utilizatorul) și principiile agile. Utilizarea unei astfel de arhitecturi și principii va permite o cuplare redusă între componente, în care responsabilitățile fiecărei componente sunt specializate, precum și implementarea iterativă, operarea modificărilor și flexibilitate în implementare.

36. SI SSC va utiliza standarde deschise și va fi compatibilă cu sisteme care, la fel, utilizează standarde non-proprietare, cât și cu standardele deja existente.

37. Arhitectura complexului software-hardware, lista produselor software și a mijloacelor tehnice utilizate la crearea infrastructurii informaționale se determină de posesor la etapele ulterioare de dezvoltare a sistemului, ținând cont de:

1) implementarea unei soluții bazate pe SOA (Service Oriented Architecture – Arhitectură software bazată pe servicii), care oferă posibilitatea reutilizării unor funcții ale sistemului cu noi funcționalități fără a afecta funcționarea sistemului;

2) implementarea funcționalităților de arhivare (backup) și restabilire a datelor în caz de incidente.

38. Platforma MCloud, pe care este găzduit SI SSC, 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) și care pot fi puse rapid la dispoziție cu un efort minim de administrare sau interacțiune cu furnizorul acestor servicii. În acest fel, SI SSC va putea fi ușor extins pe verticala, prin extinderea resurselor hardware utilizate, pentru a acomoda numărul necesar de utilizatori, atât în regim normal de lucru, cât și în perioadele de vârf.

39. Sistemul de comunicații se va baza pe infrastructura și echipamentul rețelilor guvernamentale, care includ posibilitatea conectării la internet și la soluția IVR. Infrastructura existentă va fi planificată în mod corespunzător, pentru a oferi nivelele adecvate de performanță și capacitate.

40. Interfața de utilizare a SI SSC se va adapta automat la diverse rezoluții de afișare și va fi disponibilă în limbile română și rusă.

41. Interfața de utilizare a SI SSC va fi implementată folosind tehnologii progresive pentru aplicații web și va fi funcțională pe dispozitivele mobile.

42. Având în vedere locul SI SSC în cadrul resurselor informaționale de stat ale Republicii Moldova, este necesară o disponibilitate înaltă și accesul neîntrerupt la sistem. Din acest motiv, întreaga soluție va fi construită în regim de înaltă disponibilitate (24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână).

Capitolul VIII

ASIGURAREA SECURITĂȚII INFORMAȚIONALE

43. Securitatea informațională presupune protecția SI SSC, la toate etapele proceselor de creare, procesare, stocare și transmitere a datelor, de acțiuni accidentale sau intenționate cu caracter artificial sau natural, care au ca rezultat cauzarea prejudiciului posesorului și utilizatorilor resurselor informaționale și infrastructurii informaționale.

44. Asigurarea securității informației va fi realizată în conformitate cu Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică, aprobate prin Hotărârea

Guvernului nr. 201/2017. Pentru gestiunea riscurilor de securitate va fi implementată o politica generală de securitate. Personalul implicat în utilizarea și administrarea SI SSC va fi instruit în ceea ce privește riscurile de securitate la care poate fi expus. Politica de securitate va include prevederi referitoare la organizarea auditurilor periodice de securitate pentru a verifica politica și conformitatea cu regulile de securitate, precum și a stabili domeniile, care necesită îmbunătățiri.

45. Pericolele securității informaționale sunt:

- 1) colectarea și utilizarea ilegală a datelor;
- 2) încălcarea tehnologiei de prelucrare a datelor;
- 3) implementarea în produsele software și hardware a componentelor care îndeplinesc funcții neprevăzute în documentația aferentă acestor produse;
- 4) elaborarea și răspândirea programelor ce afectează funcționarea normală a sistemelor informaționale și de telecomunicații, precum și a sistemelor securității informaționale;
- 5) nimicirea, deteriorarea, suprimarea radioelectronică sau distrugerea mijloacelor și sistemelor de prelucrare a datelor, de telecomunicații și comunicații;
- 6) influențarea sistemelor cu parolă-cheie de protecție a sistemelor automatizate de prelucrare și transmitere a datelor;
- 7) compromiterea cheilor și mijloacelor de protecție criptografică a informației;
- 8) scurgerea informației prin canale tehnice;
- 9) implementarea dispozitivelor electronice pentru interceptarea informației în mijloacele tehnice de prelucrare, păstrare și transmitere a datelor utilizând sistemele de comunicații, precum și în încăperile de serviciu ale autorităților administrației publice;
- 10) nimicirea, deteriorarea, distrugerea sau sustragerea suporturilor de informație mecanice sau de alt tip;
- 11) interceptarea datelor în rețelele de transmitere a datelor și în liniile de comunicații, decodificarea acestei informații și impunerea unei informații false;
- 12) utilizarea tehnologiilor informaționale naționale și internaționale necertificate, a mijloacelor de protecție a informației, a mijloacelor de informatizare, de telecomunicații și comunicații la crearea și dezvoltarea infrastructurii informaționale de telecomunicații;
- 13) accesul nesancționat la resursele informaționale din băncile și bazele de date;
- 14) încălcarea restricțiilor legale privind răspândirea informației;
- 15) încălcarea prevederilor Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

46. SI SSC asigură următoarele obiective de securitate:

- 1) autentificarea – garantează că zonele restricționate ale SI SSC vor fi accesibile doar utilizatorilor cu o identitate verificată prin serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass);
- 2) autorizarea – garantează că utilizatorii autentificați prin serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) pot accesa serviciile și datele care corespund drepturilor lor de acces;
- 3) confidențialitatea – garantează că datele înregistrate în SI SSC nu pot fi accesate de o parte terță neautorizată;

4) integritatea – garantează că datele înregistrate în SI SSC nu au fost modificate sau alterate de o parte terță neautorizată;

5) nonrepudierea - garantează că datele înregistrate în SI SSC nu pot fi negate mai târziu.

47. Pentru atingerea obiectivelor de securitate, SI SSC dispune de mai multe mecanisme de securitate:

1) firewall – filtrul firewall face parte din arhitectura tehnică a platformei tehnologice (MCloud) pentru a asigura un mecanism de apărare împotriva utilizatorilor externi neautorizați;

2) antivirus/anti-spam – soluțiile hardware și/sau software asigură protecția antivirus și anti-spam pentru toate serverele. Fișierele se scanează la încărcare în sistem. În cazul detectării unui fișier infectat, procedura de încărcare este oprită și fișierul – respins;

3) sistem de detectare a intruziunilor – sistem de detectare a intruziunilor care include toți utilizatorii de pe toate serverele;

4) comunicare sigură (transferuri de date) între serverele web și utilizatori – schimbul de informații confidențiale este securizat;

5) backup sistematic al datelor păstrate – permite recuperarea rapidă și fiabilă a datelor în caz de incident care a dus la pierderea sau deteriorarea datelor;

6) instrument de înregistrare a evenimentelor de audit – toate activitățile desfășurate de către utilizatori, indiferent dacă au succes sau nu (cum ar fi conectările încercate, dar nereușite), sunt monitorizate și înregistrate în jurnalele SI SSC cu acces limitat pentru utilizatorii neautorizați.

48. În cadrul SI SSC se asigură generarea și păstrarea înregistrărilor de audit ale securității pentru operațiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal, în condițiile cadrului normativ în materie de protecție a datelor cu caracter personal. Înregistrările de audit ale operațiunilor și rezultatele acestora pot fi accesate de Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal și puse la dispoziția acestuia în scopul investigării potențialelor încălcări ale regimului de prelucrare/protecție a datelor cu caracter personal..

49. SI SSC va minimiza cantitatea de informații de identificare personală stocate.

50. SI SSC va utiliza funcționalitatea de autentificare doar prin intermediul serviciului electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass).

51. Utilizatorii SI SSC vor fi autorizați să acceseze doar blocurile funcționale și datele pentru care au permisiunile necesare, conform rolurilor fiecăruia. Utilizatorii și rolurile acestora vor fi gestionate prin intermediul serviciului MPass. Sistemul va prelua rolurile utilizatorilor din serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass).

52. O necesitate importantă legată de securitate este necesitatea păstrării înregistrărilor de audit pentru analiza integrității sistemului și pentru monitorizarea activității utilizatorilor. SI SSC se va baza pe un mecanism de înregistrări de audit dublu (intern, și cu utilizarea serviciului electronic guvernamental de jurnalizare (MLog), ce urmează practicile internaționale.

53. Dată fiind necesitatea disponibilității înalte a SI SSC pentru asigurarea accesului continuu a utilizatorilor la resursa informațională, infrastructura SI SSC

va include circuite cu noduri de rezervă ce vor prelua încărcătura sistemului pe perioada cât sistemul principal se află în proces de mentenanță sau restaurare.

Încheiere

54. Implementarea SI SSC va accelera și va simplifica procesul de evidență a serviciilor publice, ceea ce va avea un impact pozitiv asupra interacțiunii dintre prestatorii de servicii publice și beneficiarii acestora.