



CANCELARIA DE STAT A REPUBLICII MOLDOVA

ORDIN

nr. _____ din _____

Chișinău

„Cu privire la aprobarea Regulilor privind modul de administrare a serviciului electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign)”

ÎNREGISTRAT:

Ministerul Justiției al Republicii Moldova

nr. _____ din _____ 2015

Ministru _____ **Vladimir GROSU**

În scopul executării punctului 6 subpunctul 7) din Hotărârea Guvernului nr. 405 din 2 iunie 2014 „Privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign)” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 147-151, art. 445),

ORDON:

1. Se aprobă Regulile privind modul de administrare a serviciului electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign), conform anexei.

2. Controlul asupra executării prezentului ordin se pune în sarcina Cancelariei de Stat.

3. Prezentul ordin intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**Secretar general adjunct
al Guvernului**

Roman CAZAN

Aprobate

Regulile privind modul de administrare a serviciului electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign)

Capitolul I. Dispoziții generale

1. Prezentele Reguli stabilesc ansamblul de măsuri organizatorice, administrative și tehnice necesare a fi întreprinse în vederea realizării procesului de administrare a serviciului electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign), determină atribuțiile participanților la procesul de administrare a serviciuluiMSign și reglementează alte raporturi aferente acestui proces.

2. În sensul prezentelor Reguli sînt utilizate noțiunile și definițiile acestora stipulate în pct. 2 din Regulamentul privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign), aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 405 din 2 iunie 2014, iar următoarele noțiuni se definesc după cum urmează:

1) **incident** – caz de degradare sau încetare a serviciului în perioada stabilită de disponibilitate. În aceste cazuri se vor întreprinde acțiuni imediate în vederea remedierii situației și restabilirii funcționalității de bază conform nivelurilor agreeate ale serviciului;

2) **problemă**– imperfecțiune în implementarea serviciilor și a proceselor aferente. Cauzele problemei pot fi necunoscute și elucidarea acestora, inclusiv soluționarea, necesită investigații îndelungate. Existența unei probleme poate cauza unul sau mai multe incidente;

3) **matrice ERCI**–matrice a responsabilităților. Abreviere de la Executor, Responsabil, Consultat, Informat (*echivalentul termenului englez RACI – responsible, Accountable, Consulted, Informed*);

4) **Executor (E)**(*echivalentul termenului Responsible din abrevierea RACI*)–parte implicată în proces care, avînd calificările, capacitățile și instrumentele necesare, execută direct lucrările și informează celelalte părți implicate;

5) **Responsabil (R)**(*echivalentul termenului Accountable din abrevierea RACI*)–parte implicată în proces care poartă răspundere pentru buna desfășurare a lucrărilor, coordonînd interacțiunea tuturor părților implicate în proces. Pentru o anumită activitate poate fi un singur Responsabil;

6) **Consultat (C)**(*echivalentul termenului Consulted din abrevierea RACI*)–parte (sau părți) implicată în proces care, la solicitarea părții responsabile, contribuie cu expertiza sași poate influența realizarea activității respective;

7) **Informat (I)** (*echivalentul termenului Informed din abrevierea RACI*) – parte (sau părți) implicată în proces care este informată despre realizarea activității respective.

3. Participanți ai procesului de administrare a serviciului MSign sînt:

1) **posesorul serviciului MSign**, desemnat prin Hotărîrea Guvernului nr. 405 din 2 iunie 2014 (în continuare – posesor);

2) **administratorul serviciului MSign** (în continuare – administrator) – persoana desemnată de posesor, care are acces nelimitat la toate funcționalitățile sistemului, în vederea gestionării depline a serviciului MSign;

3) **furnizorul de semnătură digitală** – centru de certificare a cheilor publice, care este o persoană juridică sau subdiviziune a persoanei juridice, indiferent de tipul de proprietate, și care prestează servicii de certificare a cheilor publice, precum și alte servicii în domeniul semnăturii digitale;

1) **beneficiarul serviciului MSign** (în continuare – beneficiar) – prestatorii de servicii publice și prestatorii de servicii din sectorul privat, deținători ai sistemelor informaționale integrate cu serviciul MSign;

2) **operatorul tehnico-tehnologic al serviciului MSign**, desemnat prin Hotărîrea Guvernului nr. 405 din 2 iunie 2014 (în continuare – operator);

3) **utilizatorul serviciului MSign** (în continuare – utilizator) – persoană, titular al certificatului cheii publice, care folosește serviciul MSign în vederea aplicării și verificării autenticității semnăturii digitale.

Capitolul II. Matricea atribuțiilor participanților

4. Delimitarea atribuțiilor participanților la procesul de administrare a serviciului MSign este stabilită în Matricea atribuțiilor participanților la procesul de administrare a serviciului MSign, prezentată în anexa la prezentele Reguli.

5. Atribuțiile în procesul de administrarea serviciului MSign și activitățile specifice aferente acestora sînt prezentate în coloana 2 a anexei.

6. Coloanele 3-9 a anexei indică participanții la procesul de administrare operațională.

7. Celulele la intersecția activităților din coloana 2 și participanților din coloanele 3 – 9 stabilesc implicarea participantului la executarea activității respective, conform abrevierii ERCI.

*Anexă
la Regulile privind modul de administrare
a serviciului electronic guvernamental
integrat de semnătură digitală (MSign)*

Matricea atribuțiilor participanților la procesul de administrare a serviciului MSign

	Atribuție/activitate	Posesor	Administrator MSign	Operator	Furnizor de semnătură digitală	Beneficiar	Utilizator
1	2	3	4	5	6	7	9
A.	Aspecte organizatorice						
1.	Desemnarea administratorului serviciului MSign	RE	CI	I	I	I	
2.	Gestiunea dispozitivelor tehnice de aplicare a semnăturii digitale				C		RE
B.	Funcțiile specifice pentru administrarea serviciului						
1.	Gestiunea înregistrării serviciilor beneficiarului						
1.1.	Solicitarea înregistrării serviciului beneficiarului	I				RE	
1.2.	Aprobarea solicitării de înregistrare a serviciului beneficiarului	RE	I			I	
	Semnarea acordului sau, după caz, a contractului de utilizare cu posesorul serviciului MSign, conform modelelor aprobate prin ordinul Secretarului general al Guvernului	CI				RE	
1.3.	Crearea, editarea, activarea, dezactivarea și ștergerea înregistrării serviciului beneficiarului	R	E			I	
2.	Integrarea furnizorilor de semnătură digitală						
2.1	Solicitarea integrării mijloacelor tehnice de semnătură electronică ale furnizorilor de semnătură digitală	I			RE		
2.2	Analiza fezabilității tehnice a solicitării de integrare	RE			C		
	Acceptarea solicitării de integrare	RE			I		
	Semnarea cu posesorul a acordului sau, după caz, a contractului de integrare cu serviciului MSign, conform modelelor aprobate prin ordinul Secretarului general al Guvernului	CI			RE		
	Oferirea mijloacelor și documentației tehnice pentru integrare, inclusiv a serviciilor de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice	C		C	RE		
2.3	Proiectarea soluției tehnice de integrare, în baza mijloacelor și documentației tehnice oferite	RE		C	C		
2.4	Validarea soluției tehnice de integrare proiectate	C		C	RE		
2.5	Integrarea mijloacelor tehnice de semnătură electronică conform soluției tehnice validate	RE	I	CI	CI		
2.6	Testarea soluției tehnice integrate	E			RE		
	Aprobarea soluției tehnice de integrare	C	I	I	RE		
	Lansarea în producție a soluției tehnice integrate	RE	I	I	I	I	I
C.	Activități comune pentru administrarea serviciului						
1.	Gestiunea nivelelor serviciului						
1.1.	Planificarea nivelelor serviciului (SLA)	RE	C	C	C	C	

1	2	3	4	5	6	7	9
1.2.	Stabilirea nivelelor serviciului (SLA)	RE	I	I	I	I	I
1.3.	Planificarea nivelelor operaționale ale serviciului (OLA)	RE		C			
1.4.	Stabilirea nivelelor operaționale ale serviciului (OLA)	RE		I			
1.5.	Pregătirea serviciului pentru transfer în operațiuni, inclusiv elaborarea planului de transfer în operațiuni	RE		C	C		
1.6.	Executarea procesului de transfer în operațiuni conform planului de transfer în operațiuni	RE		E			
1.7.	Acceptarea serviciului pentru transfer în operațiuni	I		RE			
1.8.	Stabilirea politicii de asigurare a continuității și disponibilității serviciului	RE	I	CI	CI	I	
1.9.	Executarea politicii de asigurare a continuității și disponibilității serviciului	I		RE			
1.10.	Asigurarea continuității și disponibilității serviciilor de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice	CI		CI	RE		
1.11.	Monitorizarea serviciului	I		RE			
1.12.	Raportarea periodică (zilnică/săptămînală/lunară) a statutului activităților efectuate, inclusiv a problemelor, incidentelor, solicitărilor și a indicatorilor de performanță stabiliți	I		RE			
2.	Mentenanță						
2.1.	Stabilirea lucrărilor de mentenanță	RE		C			
2.2.	Planificarea lucrărilor de mentenanță	CI	CI	RE		CI	
2.3.	Executarea lucrărilor de mentenanță	I	I	RE		I	I
3.	Gestiunea securității informaționale						
3.1.	Stabilirea măsurilor de securitate a serviciului	RE	C	E	C	C	
3.2.	Planificarea măsurilor de securitate a serviciului	RE	CI	E			
3.3.	Executarea lucrărilor de securitate a serviciului	I	I	RE			
3.4.	Informarea privind măsurile de securitate informațională	RE	CI	E	I	I	I
4.	Serviciul suport clienți						
4.1.	Stabilirea metodologiei activității serviciului suport clienți	RE		C	C		
4.2.	Executarea lucrărilor de suport clienți	I	I	RE		I	I
4.3.	Soluționarea incidentelor	CI	C	RE			
4.4.	Soluționarea problemelor	RI	CI	E			
5.	Dezvoltarea continuă						
5.1.	Planificarea strategică a dezvoltării continue a serviciului	RE	C	C	C	C	
5.2.	Gestiunea capacității serviciului	RE	C	CI			
6.	Gestiunea schimbărilor						
6.1.	Dezvoltarea versiunilor noi ale serviciului	RE	C	C	C	C	
6.2.	Instalarea și testarea versiunii noi a serviciului pe mediul de test	RE	C	I			
6.3.	Instalarea versiunii noi a serviciului pe mediul de producție	RI	C	E	I	I	
6.4.	Testarea serviciilor beneficiarului cu versiunea nouă a serviciului	CI	C	C		RE	
6.5.	Actualizarea și asigurarea funcționării infrastructurii necesare serviciului	CI	CI	RE			

1	2	3	4	5	6	7	9
7.	Comunicarea și promovarea						
7.1.	Planificarea și desfășurarea campaniilor de promovare a serviciului	RE		C	C	CI	I
7.2.	Instruirea privind utilizarea serviciului	RE		CI			
7.3.	Instruirea privind administrarea serviciului	RE	CI				
8.	Documentația tehnică						
8.1.	Elaborarea ghidului utilizatorului	RE					
8.3.	Elaborarea documentației de integrare	RE		C	C	C	
8.4.	Elaborarea documentației de administrare	RE	C	C			
8.5.	Publicarea ghidului actualizat al utilizatorului	RE				I	I
8.6.	Oferirea documentației de integrare a beneficiarului conform solicitării	RE				I	
8.7.	Oferirea documentației de integrare a furnizorilor de semnătură digitală conform solicitării	RE			I		
8.8.	Actualizarea ghidului utilizatorului	RE		E	C	C	I
8.9.	Actualizarea documentației de integrare	RE	C	E	I	CI	
8.10.	Actualizarea documentației de administrare	RE	E	E			
9.	Gestiunea financiară	RE					
10.	Gestiunea contractelor	RE	I	CI	CI	CI	