

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____
Chișinău

Cu privire la aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de livrare (MDelivery)

În temeiul art. 18 alin. (1) și art. 22 lit. d) din Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 6-12, art. 44), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Conceptul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery), conform anexei.

2. Se desemnează Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” în calitate de posesor și deținător al serviciului guvernamental de livrare (MDelivery).

3. Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”:

1) va asigura implementarea, funcționarea și dezvoltarea continuă a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery);

2) va elabora și va prezenta, în termen de 6 luni, spre aprobare Guvernului, Regulamentul privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery)”.

4. În scopul implementării prezentei hotărâri, Cancelaria de Stat în comun cu Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”, va evalua anual costurile necesare administrării și dezvoltării continue a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) și va înainta propuneri de solicitare a mijloacelor financiare Ministerului Finanțelor în conformitate cu prevederile Legii finanțelor publice și responsabilității bugetar-fiscale nr. 181/2014, pentru a fi incluse în Legea bugetului de stat pe anul respectiv.

5. Prezenta hotărâre intră în vigoare peste o lună de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

PRIM-MINISTRU

Contrasemnează:

Ministrul economiei și infrastructurii

Conceptul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery)

INTRODUCERE

Guvernul Republicii Moldova este hotărât să schimbe fundamental modul în care serviciile publice sunt furnizate în Moldova, printr-o varietate de intervenții, în vederea combaterii corupției, promovării unei culturi de prestare a serviciilor publice axată pe nevoile clienților, îmbunătățirea accesului la servicii publice, precum și creșterea eficienței autorităților publice.

Serviciul public furnizează un rezultat solicitantului doar la sfârșitul procesului de livrare. În funcție de canalul de livrare, rezultatul poate fi electronic care nu necesită transport și preluare sau rezultatul poate fi un bun fizic, care necesită transportare către destinatar. La momentul actual, în cazul serviciilor publice care au ca rezultat bunuri fizice (de ex. pașapoarte, legitimații, certificate, extrase, permise de conducere etc.), persoanelor fizice sau juridice li se cere să ridice singuri aceste bunuri de la oficiile prestatorilor de servicii publice.

Datorită faptului că în zilele noastre, utilizatorii s-au obișnuit cu noi mijloace de furnizare a serviciilor, așteptând același nivel de varietate de servicii din sectorul public, utilizatorii doresc ca interacțiunile lor să fie convenabile și preferă să fie în mediul online, față de prezența fizică.

Livrarea trimiterilor poștale este o parte integrantă a unei societăți digitale și mobile. Prin urmare, serviciul guvernamental de livrare (MDelivery) (în continuare – serviciul MDelivery) va introduce un mecanism de livrare unificat și integrat (punct de integrare standard între actorii participanți în procesul de livrare) pentru a îmbunătăți capacitatea logistică a prestatorilor de servicii publice de a livra bunurile fizice, rezultate ale prestării serviciilor publice, către beneficiarii lor, cum ar fi persoane fizice și juridice.

Serviciul MDelivery va fi o soluție complexă care va oferi un mecanism fiabil, flexibil și eficient pentru livrare, utilizând opțiuni cu diverși termeni de expediere, dar și pentru manipularea coletelor, sortarea și urmărirea locului în care coletul fizic este marcat și etichetat corespunzător în timpul livrării. Necesitatea instituirii acestui serviciu este dictată și de situația pandemică creată ca urmare a numărului mare de infecții cu COVID-19 precum și de restricțiile impuse pentru a stopa răspândirea acesteia. Astfel urmare a accesării serviciilor publice, apare necesitatea recepționării rezultatului lor, fără deplasare la sediul prestatorilor de servicii publice, iar serviciul MDelivery va realiza livrarea, minimizând la maxim interacțiunea dintre oameni.

Serviciul MDelivery se va concentra numai pe expedierea trimiterilor poștale nepericuloase, neperisabile, de dimensiuni și greutate obișnuite, evitând astfel soluționarea constrângerilor privind manipularea specială, condițiile de depozitare și calificările personalului.

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

1. Serviciul MDelivery reprezintă o soluție informatică din categoria Guvern către Cetățean (G2C) și Guvern către Business (G2B) care are drept obiectiv principal asigurarea necesităților informatice și informaționale pentru realizarea procesului de livrare.

2. Scopul dezvoltării serviciului MDelivery este de a oferi autorităților și instituțiilor publice, o soluție software eficientă, fiabilă și modernă, care urmează a fi utilizată în calitate de mecanism unic de livrare fizică a rezultatelor prestării serviciilor publice către persoane fizice și juridice.

3. Serviciul MDelivery poate fi utilizat în calitate de mecanism de livrare de către alte autorități decât cele menționate la pct. 2 precum și de către persoanele fizice și juridice de drept privat pentru livrarea altor produse disponibile pentru livrare.

4. Serviciul MDelivery poate fi dezvoltat prin completarea spectrului produselor livrate, ținând cont de prevederile normelor legale.

5. În sensul prezentului concept, noțiunile și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

comandă de livrare – cerere de solicitare a livrării rezultatului prestării serviciului public;

destinatar – persoană fizică sau persoană juridică de drept privat, care recepționează fizic de la expeditor prin intermediul furnizorului de servicii poștale, trimiteri poștale ce conțin rezultate a prestării serviciilor publice, solicitate de acesta;

expeditor – persoană fizică sau juridică de drept public sau de drept privat care expediază prin intermediul serviciului MDelivery o trimitere poștală;

furnizor de servicii poștale – astfel cum este definit conform prevederilor Legii comunicațiilor poștale nr.36/2016;

trimitere poștală - astfel cum este definită conform prevederilor Legii comunicațiilor poștale nr.36/2016;

6. Obiectivele de bază specifice, stabilite pentru serviciul MDelivery sunt:

1) o abordare unificată a livrării fizice a rezultatelor prestării serviciilor publice;

2) sporirea accesibilității serviciilor publice;

3) reducerea efortului operațional și a costurilor de livrare;

4) evidența electronică și trasabilitatea livrării rezultatelor prestării serviciilor publice;

7. Principiile de bază ale serviciului MDelivery sunt:

1) *principiul legalității*, care presupune crearea și exploatarea serviciului MDelivery în conformitate cu legislația națională;

2) *principiul respectării drepturilor omului*, care presupune exploatarea serviciului MDelivery în strictă conformitate cu legislația națională, tratatele și acordurile internaționale din domeniul drepturilor omului la care Republica Moldova este parte și, în special, cu dreptul la viața privată;

3) *principiul conformității prelucrării datelor cu caracter personal*, care presupune prelucrarea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor serviciului MDelivery, în conformitate cu prevederile art. 4 din Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

4) *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;

5) *principiul veridicității datelor*, care presupune efectuarea livrărilor, prin intermediul serviciului MDelivery, în baza unor date autentice;

6) *principiul plenitudinii datelor*, prin care se are în vedere asigurarea volumului complet al informației necesare pentru livrarea prin intermediul serviciului MDelivery, în conformitate cu actele normative;

7) *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 intimă, familială și privată a subiecților datelor cu caracter personal sau cauzării prejudiciilor persoanelor juridice;

8) *principiul îndrumării procesului de utilizare a serviciului MDelivery*, care garantează accesul operativ la informație pentru utilizator, în limitele competenței stabilite prin actele normative și nivelul de acces;

9) *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 serviciului MDelivery presupune rezistența la atacuri, protecția caracterului confidențial al informației, a integrității și pregătirea pentru lucru atât la nivel de sistem, cât și la nivel de date prezentate în această informație;

10) *principiul compatibilității serviciului MDelivery cu sistemele informaționale publice existente în țară*;

11) *principiul modularității și scalabilității*, ce reprezintă posibilitatea de a dezvolta serviciul MDelivery cu intervenții minime asupra componentelor create anterior;

12) *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 serviciului MDelivery.

Capitolul II

CADRUL NORMATIV-JURIDIC AL SERVICIULUI MDELIVERY

8. Dezvoltarea serviciului MDelivery este inclusă în Planul de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.966/2016.

9. Crearea și funcționarea serviciului MDelivery este reglementată, în particular, de următoarele acte normative și documente de politici:

1) Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 6-12, art. 44);

- 2) Legea nr. 71/2007 cu privire la registre (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr. 70-73, art. 314);
- 3) Legea nr. 91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 174-177, art. 397);
- 4) Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 170-175, art. 492);
- 5) Legea nr. 142/2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 295-308, art. 452);
- 6) Legea comunicațiilor poștale nr. 36/2016 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr. 114-122, art. 225);
- 7) Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale „Moldova Digitală 2020”, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 857/2013 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr. 252-257, art. 963);
- 8) Concepția guvernării electronice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 733/2006 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr. 106-111, art. 799);
- 9) Hotărârea Guvernului nr. 709/2011 cu privire la unele măsuri în domeniul e-Transformare a guvernării (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 156-159, art. 779);
- 10) Programul strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 710/2011 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 156-159, art. 780);
- 11) Hotărârea Guvernului nr. 562/2006 cu privire la crearea sistemelor și resurselor informaționale automatizate de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr. 79-82, art. 591);
- 12) Cerințele față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1123/2010 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 254-256, art. 1282);
- 13) Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 201/2017 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 109-118, art. 277);
- 14) Hotărârea Guvernului nr. 414/2018 cu privire la măsurile de consolidare a centrelor de date în sectorul public și de raționalizare a administrării sistemelor informaționale de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 157-166, art. 474);
- 15) Hotărârea Guvernului nr. 1457/2016 pentru aprobarea Regulilor privind prestarea serviciilor poștale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 24-29, art. 46);
- 16) Regulamentul privind modul de utilizare a platformei de interoperabilitate (MConnect), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 211/2019 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 132-138, art. 254);
- 17) Regulamentul privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea platformei tehnologice comune (MCloud), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 128/2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 47-48, art. 145);

18) Regulamentul privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1090/2013 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 4-8, art.2);

19) Regulamentul privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 708/2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 261-267, art. 756);

20) Regulamentul privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 712/2020 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2020, nr. 267-271, art. 879);

21) Regulamentul privind modul de ținere Registrului împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 375/2020 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2020, nr. 153-158, art. 507);

22) Regulamentul privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 376/2020 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2020, nr. 149-151, art. 476);

23) Programul privind Cadrul de Interoperabilitate, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 656/2012 (Monitorul Oficial al Republicii, 2012, nr. 186-189, art. 708);

24) Reglementarea tehnică „Procese ciclului de viață al software-ului” RT 38370656-002:2006, aprobată prin Ordinul ministrului dezvoltării informaționale nr. 78/2006 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr. 95-97, art. 335);

25) Ordinul ministrului dezvoltării informaționale nr. 94/2009 cu privire la aprobarea unor reglementări tehnice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 58-60, art. 232).

Capitolul III

SPAȚIUL FUNCȚIONAL AL SERVICIULUI MDELIVERY

10. Funcția de bază a serviciului MDelivery o constituie livrarea fizică a rezultatelor prestării serviciilor publice în cadrul accesării serviciilor publice.

11. Serviciul MDelivery poate fi extins prin introducerea de noi funcționalități.

12. Având în vedere funcțiile serviciului MDelivery, sistemul va avea următoarele contururi de bază:

1) Conturul „Spațiul expeditorului”, care asigură următoarele funcții specifice:

- a) Gestionarea detaliilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice;
- b) Anularea livrării rezultatelor prestării serviciilor publice până la transmiterea spre livrare către furnizorul de servicii poștale;
- c) Generarea rapoartelor și statisticilor de utilizare.

2) Conturul „Spațiul destinatarului” care asigură următoarele funcții specifice:

- a) Crearea, modificarea și ștergerea datelor în profilul destinatarului livrării;
- b) Gestionarea adresei fizice de livrare;
- c) Selectarea furnizorului de servicii poștale și opțiunilor de livrare;
- d) Verificarea statutului livrării;

e) Confirmarea livrării trimiterii poștale.

3) Conturul „Spațiul furnizorului de servicii poștale” care asigură următoarele funcții:

- a) Gestionarea opțiunilor de livrare disponibile;
- b) Furnizarea cuantumului comisioanelor aferente livrării fizice a rezultatelor prestării serviciilor publice;
- c) Recepționarea informațiilor/căutarea rezultatelor prestării serviciilor publice ce urmează a fi livrate;
- d) Recepționarea solicitărilor de anulare a livrării rezultatelor prestării serviciilor publice;

e) Actualizarea statutului livrării trimiterii poștale.

f) Generarea rapoartelor și statisticilor de utilizare.

4) Conturul „Administrare și Control”, care asigură următoarele funcții:

- a) Gestionarea interfețelor programatice pentru interconexiunea cu sistemele informaționale;
- b) Gestionarea utilizatorilor și drepturilor acestora;
- c) Gestionarea copiilor de rezervă;
- d) Gestionarea rapoartelor și statisticilor de utilizare;
- e) Jurnalizarea evenimentelor de sistem;
- f) Monitorizarea performanței sistemului;
- g) Suportul tehnic și mentenanța.

Capitolul IV

STRUCTURA ORGANIZAȚIONALĂ A SERVICIULUI MDELIVERY

13. Proprietarul serviciului MDelivery este statul.

14. Posesorul și deținătorul serviciului MDelivery este Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare - posesor).

15. Posesorul asigură condițiile organizatorice și financiare pentru funcționarea serviciului MDelivery.

16. Administratorul tehnic al sistemului informațional aferent serviciului MDelivery este Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”.

17. Utilizatorii serviciului MDelivery sunt:

1) destinatarii livrării – categorie de utilizatori ai căror identitate a fost stabilită fie de expeditor, fie prin autentificarea în cadrul serviciului, care comandă livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice prin intermediul furnizorului de servicii poștale și care au acces la funcționalitățile de vizualizare a statutului livrării trimiterii poștale;

2) operatorul expeditorului – categorie de utilizatori autentificați, care au acces la funcționalitățile destinate expedierii rezultatelor prestării serviciilor publice și vizualizării statutului livrării;

3) operatorul furnizorului de servicii poștale - categorie de utilizatori autentificați care au acces la funcționalitățile de vizualizare a rezultatelor prestării

serviciilor publice disponibile spre livrare și de actualizare a statutului de livrare a acestora;

4) administratorul de sistem – categorie de utilizatori autentificați, angajați ai posesorului, responsabili de administrarea serviciului MDelivery. Această categorie de utilizatori deține acces avansat la funcționalitățile sistemului, administrează clasificatoarele sistemului, dispune de instrumente de configurare și ajustare a sistemului și funcționalităților acestuia, administrează bazele de date și monitorizează activitatea utilizatorilor și a sistemului în general.

Capitolul V

DOCUMENTELE DE BAZĂ ALE SERVICIULUI MDELIVERY

18. Documentele de bază ale serviciului MDelivery se clasifică, după cum urmează:

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

19. Documentele de intrare ale serviciului MDelivery sunt considerate:

- 1) datele documentului privind plasarea comenzii pentru livrare;
- 2) solicitarea de anulare a documentului privind plasarea comenzii pentru livrare;

- 3) notificarea privind livrarea comenzii de către furnizorul de servicii poștale;
- 4) confirmarea recepționării comenzii de către destinatar.

20. Documentele de ieșire ale serviciului MDelivery sunt considerate:

- 1) confirmarea plasării comenzii pentru livrare;
- 2) informații privind etapele livrării;
- 3) notificarea privind disponibilitatea recepționării comenzii;

21. Documentele tehnologice ale serviciului MDelivery sunt considerate:

- 1) șabloanele documentului privind plasarea comenzii;
- 2) șabloanele confirmării recepționării comenzii;
- 3) documentele tehnologice privind parametrii de sistem;
- 4) documentele ce conțin înregistrări de audit privind acțiunile utilizatorilor în cadrul serviciului MDelivery;
- 5) rapoartele și statisticile agregate privind utilizarea sistemului.

Capitolul VI

SPAȚIUL INFORMAȚIONAL AL SERVICIULUI MDELIVERY

Secțiunea 1

Obiectele informaționale gestionate de serviciu

22. Totalitatea obiectelor informaționale de bază, care reprezintă resursa informațională a serviciului MDelivery, se determină în funcție de destinația acestuia și include:

- 1) expeditor;
- 2) destinatar;
- 3) comandă de livrare;

4) furnizorul de servicii poștale;

23. Identificatorul obiectului informațional „expeditor” este constituit din:

1) numărul unic recepționat de la serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) și/sau numărul de identificare de stat al persoanei juridice (IDNO) – pentru destinatarii persoane juridice;

2) numărul unic recepționat de la serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) și/sau numărul de identificare de stat al persoanei fizice (IDNP) – pentru destinatarii persoane fizice;

24. Identificatorul obiectului informațional „destinatar” este constituit din:

1) numărul unic recepționat de la serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) și/sau numărul de identificare de stat al persoanei juridice (IDNO) – pentru destinatarii persoane juridice;

2) numărul unic recepționat de la serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) și/sau numărul de identificare de stat al persoanei fizice (IDNP) – pentru destinatarii persoane fizice;

25. Identificatorul obiectului informațional „comandă de livrare” este constituit de un cod unic de identificare complex (alfanumeric), generat în mod aleatoriu de serviciul MDelivery.

26. Identificatorul obiectului informațional „furnizorul de servicii poștale” este numărul unic recepționat de la serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) și/sau numărul de identificare de stat al persoanei juridice (IDNO) – pentru destinatarii persoane juridice;

27. Obiectele informaționale reprezintă totalitatea de date care le caracterizează:

1) datele despre obiectul informațional „expeditor”:

- a) denumirea;
- b) numele, prenumele;
- c) IDNO;
- d) IDNP;
- e) certificatul cheii publice;
- f) adresa;
- g) adresa URL a sistemului informatic conectat cu serviciul MDelivery.

2) datele despre obiectul informațional „destinatar”:

- a) denumirea;
- b) numele, prenumele;
- c) IDNO;
- d) IDNP;
- e) certificatul cheii publice;
- f) adresa pentru livrare.

3) datele despre obiectul informațional „comandă de livrare”:

- a) numărul unic al comenzii generat de serviciul MDelivery;
- b) numărul comenzii generat de expeditor;
- c) identificatorul unic al serviciului public;
- d) semnătura electronică a expeditorului;

- e) statutul comenzii;
- f) data emiterii;
- g) termenul estimat de livrare;
- h) termenul real de livrare;
- i) modalitate de livrare;
- j) costul de livrare;
- k) datele despre destinatar (numele și prenumele persoanei fizice sau denumirea persoanei juridice, identificatorul persoanei);
- l) tipul destinatarului (persoană fizică sau juridică).
- 4) datele despre obiectul informațional „furnizorul de servicii poștale;**
 - a) denumirea;
 - b) IDNO;
 - c) adresa;
 - d) certificatul cheii publice;
 - e) adresa URL a sistemului informatic conectat cu serviciul MDelivery.

Secțiunea a 2-a

Scenariile de bază aferente serviciului MDelivery

28. Scenariul de bază în cazul livrării prin intermediul serviciului MDelivery:

- 1) Destinatarul inițiază o comandă de livrare a rezultatului prestării serviciului public în Sistemul Informațional al expeditorului sau în cadrul serviciului MDelivery.
- 2) Detaliile de livrare (dimensiunea, greutatea și cantitatea bunurilor, identificatorul persoanei fizice și/sau juridice etc.) sunt transmise către serviciul MDelivery, de către sistemul informațional al expeditorului.
- 3) Destinatarul indică adresa pentru livrare în cadrul serviciului MDelivery.
- 4) Serviciul MDelivery interoghează furnizorii de servicii poștale pentru a returna opțiunile de livrare disponibile și costul acestora.
- 5) Destinatarul selectează furnizorul de servicii poștale și opțiunea de livrare convenabilă.
- 6) Serviciul MDelivery salvează opțiunile de livrare pentru procesare ulterioară și returnează un ID al comenzii de livrare.
- 7) Destinatarul examinează comanda finală, care include detalii despre livrare (furnizorul de servicii poștale, costul livrării, data estimată de livrare, etc.) și detaliile despre bunul solicitat (expeditorul, denumirea bunului, costul, etc.) afișate de către serviciul MDelivery.
- 8) Destinatarul confirmă comanda către MDelivery, care îl redirecționează către serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay) pentru plată.
- 9) După confirmarea detaliilor de plată, serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay) confirmă achitarea plății către serviciul MDelivery în partea ce ține de livrare a rezultatului prestării serviciilor publice.
- 10) După executarea și pregătirea comenzii, prestatorul de servicii publice notifică serviciul MDelivery despre disponibilitatea ridicării trimiterii poștale.

11) Furnizorul de servicii poștale primește notificarea de la serviciul MDelivery despre trimerile poștale în așteptare și actualizează statutul acestora urmare a ridicării lor de la expeditori. Statutul poate fi actualizată de mai multe ori pe parcursul procesului de livrare, pentru urmărirea progresului livrării.

12) Destinatarul poate verifica statutul livrării în orice moment.

13) După predare, destinatarul confirmă livrarea produsului prestării serviciilor publice către furnizorul de servicii poștale.

14) După livrarea trimiterii poștale, furnizorul de servicii poștale actualizează statutul livrării în cadrul serviciului MDelivery, care la rândul său confirmă livrarea către expeditor (dacă este furnizată o adresă de apel invers).

15) În cazul nelivrării trimiterii poștale din cauza destinatarului, furnizorul de servicii poștale păstrează trimiterea poștală la sediul său, în limita termenului prevăzut de actele normative, pentru a putea fi ridicată personal de către destinatar. După expirarea termenului de păstrare, furnizorul de servicii poștale returnează trimiterea poștală către prestatorul de servicii publice sau îl distruge, în conformitate cu actele normative ce reglementează serviciile poștale.

Secțiunea a 3-a

Interacțiunea cu alte sisteme și platforme electronice guvernamentale

29. În vederea asigurării funcționalității serviciului MDelivery, se realizează interacțiunea cu următoarele servicii electronice guvernamentale:

1) platforma de interoperabilitate (MConnect) - pentru schimbul de date cu registrele și sistemele informaționale de stat;

2) serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) - pentru autentificarea și controlul accesului în cadrul sistemului;

3) serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog) - pentru asigurarea evidenței operațiunilor (evenimentelor) produse în cadrul serviciului MDelivery;

4) serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify) - pentru notificarea electronică în cadrul sistemului;

5) platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud) - pentru găzduirea sistemului;

6) serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay) – pentru achitarea serviciilor de livrare;

7) registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice (MPower) – pentru acordarea și verificarea împuternicirilor de reprezentare;

8) portalul guvernamental al cetățeanului - pentru vizualizarea comenzilor și a stării acestora, efectuate de către persoanele fizice;

9) portalul guvernamental al antreprenorului - pentru vizualizarea comenzilor și a stării acestora, efectuate de către persoanele juridice.

30. În vederea realizării procesului de livrare, serviciul MDelivery interacționează cu sistemele informaționale ale expeditorilor și a furnizorilor de servicii poștale precum și cu sistemele informaționale de stat, în conformitate cu cadrul normativ în domeniul schimbului de date și interoperabilității.

Capitolul VII

SPAȚIUL TEHNOLOGIC AL SERVICIULUI MDELIVERY

31. La dezvoltarea serviciului MDelivery se va aplica arhitectura multi-nivel (având cel puțin următoarele nivele - baza de date, logica de aplicație și interfața cu utilizatorul) și principiile de dezvoltare agilă a produselor soft (eng. Agile software development principles). 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.

32. Platforma tehnică va utiliza standarde deschise și va fi compatibilă cu sisteme care, la fel, utilizează standarde non-proprietare, cât și cu standardele naționale și internaționale deja existente.

33. 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 copiere de rezervă automatizată (backup) și restabilire în caz de incidente.

34. Serviciul MDelivery va fi găzduit pe platforma MCloud, care permite accesul, la cerere, pe bază de rețea la totalitatea configurabilă a resurselor de calcul virtualizabile și care pot fi puse rapid la dispoziție cu un efort minim de administrare sau interacțiune cu furnizorul acestor servicii. În acest fel, serviciul MDelivery va putea fi ușor scalat la necesitate, prin extinderea resurselor hardware utilizate, pentru a acomoda numărul necesar de utilizatori, atât în regim normal de lucru, cât și în perioadele de vârf.

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

36. Interfața de utilizare a serviciului MDelivery se va adapta automat la diverse rezoluții de afișare și va fi disponibilă în limbile română, rusă și engleză.

37. Interfața de utilizare a serviciului MDelivery va fi implementată folosind tehnologii care vor asigura funcționarea serviciului pe dispozitivele mobile.

38. Având în vedere importanța MDelivery în cadrul sistemului serviciilor publice, 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

39. Securitatea informațională presupune protecția serviciului MDelivery, 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.

40. 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 politică generală de securitate. Personalul implicat în utilizarea și administrarea serviciului MDelivery va fi instruit în ceea ce privește riscurile de securitate la care poate fi expus. Politică 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.

41. 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 nesanționat la resursele informaționale din băncile și bazele de date;
- 14) încălcarea restricțiilor legale privind răspândirea informației;
- 15) încălcarea prevederilor cadrului normativ în materie de protecție a datelor cu caracter personal.

42. Serviciul MDelivery asigură următoarele obiective de securitate:

1) autentificarea – garantează că zonele restricționate ale serviciului MDelivery 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 serviciul MDelivery nu pot fi accesate de o parte terță neautorizată;

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

5) non-repudierea – garantează că documentele de livrare solicitate prin serviciul MDelivery, nu pot fi negate mai târziu.

43. Pentru contracararea pericolelor de securitate, menționate la pct. 42, serviciul MDelivery dispune de mai multe mecanisme de securitate:

1) semnătura electronică – mecanism ce asigură integritatea și non-repudierea mesajelor și documentelor în cadrul serviciului MDelivery;

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

3) 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;

4) sistem de detectare a intruziunilor – sistem de detectare a accesului neautorizat la nivelul componentelor de sistem al serviciului MDelivery;

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

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

7) 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 serviciului MDelivery cu acces limitat pentru utilizatorii neautorizați.

44. În cadrul serviciului MDelivery 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.

45. Serviciul MDelivery va minimiza cantitatea de informații de identificare personală stocate.

46. Utilizatorii serviciului MDelivery 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).

47. O necesitate importantă legată de securitate este necesitatea păstrării înregistrărilor de audit pentru analiza integrității sistemului și pentru monitorizarea activității utilizatorilor. Serviciul MDelivery 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.

48. Dat fiind necesitatea funcționării non-stop a serviciului MDelivery pentru asigurarea prestării în regim continuu a serviciilor publice electronice, infrastructura serviciului MDelivery 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.