

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____
Chișinău

cu privire la aplicația guvernamentală integrată a serviciilor electronice EVO

În temeiul art.22 lit.c) și 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 instituie aplicația guvernamentală integrată a serviciilor electronice EVO.

2. Se aprobă Conceptul aplicației guvernamentale integrate a serviciilor electronice EVO (se anexează).

3. Se desemnează Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” în calitate de posesor și deținător al aplicației guvernamentale integrate a serviciilor electronice EVO.

4. Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” va asigura:

1) implementarea și dezvoltarea continuă a aplicației guvernamentale integrate a serviciilor electronice EVO;

2) disponibilitatea aplicației mobile prin publicarea pe principalele platforme/magazine online de aplicații mobile;

3) descărcarea aplicației mobile și utilizarea acesteia de către persoanele fizice și juridice fără perceperea unor plăți.

5. Funcționarea și dezvoltarea continuă a aplicației guvernamentale integrate a serviciilor electronice EVO se vor asigura din contul și în limitele mijloacelor financiare alocate anual de la bugetul de stat Cancelariei de Stat pentru Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”, precum și din alte surse legale.

Prim-ministru

DORIN RECEAN

Contrasemnează:

Viceprim-ministru,
ministrul dezvoltării
economice și digitalizării

Dumitru ALAIBA

Conceptul aplicației guvernamentale integrate a serviciilor electronice EVO

INTRODUCERE

Transformarea administrării publice a devenit imperativul fundamental pentru guvernele din întreaga lume. În acest context, adoptarea unei abordări „întreaga societate” în procesul de digitalizare a devenit esențială pentru optimizarea serviciilor și pentru a asigura coerența și eficiența în livrarea acestora către cetățeni și întreprinderi. Această abordare holistică reprezintă cheia pentru a exploata în mod eficient avantajele tehnologiei digitale și pentru a răspunde nevoilor și așteptărilor diverse ale societății moderne.

Înlocuirea proceselor tradiționale cu soluții digitale nu reprezintă doar o simplă modernizare, ci impune o restructurare profundă a modului în care administrația publică funcționează. Adoptația tehnologiei digitale într-un mod integrat și coerent în toate sectoarele și departamentele guvernamentale asigură o interacțiune fluidă între instituții și cetățeni, eliminând barierele birocratice și optimizând fluxurile de lucru.

Mobilizarea cetățenilor și asigurarea participării active la procesele guvernamentale sunt esențiale pentru o democrație sănătoasă. Totodată, conectivitatea digitală și accesul universal la tehnologie au devenit necesități fundamentale ale vieții moderne. Din păcate, există încă bariere semnificative, cum ar fi lipsa de infrastructură digitală în anumite zone, accesul limitat la dispozitive conectate și nivelul scăzut de familiarizare cu tehnologia.

Adoptarea tehnologiilor mobile poate reduce semnificativ impactul generat de aceste obstacole și poate juca un rol esențial în transformarea modului în care serviciile publice sunt furnizate și accesate. Datorită capacităților lor avansate de conectare, costurilor relative reduse și ușurinței de utilizare în comparație cu alte dispozitive electronice, telefoanele mobile și dispozitivele inteligente devin cea mai puternică soluție pentru reducerea decalajului digital dintre cetățenii din medii urbane și cei din zone rurale, dintre cei tineri și persoanele în vârstă, dintre cei familiarizați cu tehnologia și cei mai puțin experimentați. Oportunitățile oferite de aceste dispozitive mobile impun extinderea lor în sfera furnizării serviciilor publice și interacțiunii cu autoritățile publice, asigurând astfel disponibilitatea lor în orice moment și oriunde.

Integrarea tehnologiei mobile în eforturile guvernamentale poate deschide noi căi de comunicare, înlesnind interacțiunea dintre cetățeni și instituții. Prin intermediul dispozitivelor mobile, cetățenii pot avea acces rapid la servicii esențiale,

pot primi informații actualizate și pot participa activ la luarea deciziilor. Procesele administrative pot deveni mai agile și mai rapide, iar cetățenii pot monitoriza și evalua mai bine activitățile guvernamentale. Această apropiere digitală între guvern și cetățeni poate consolida încrederea în instituții și poate duce la o administrație mai responsabilă și orientată spre nevoile reale ale populației.

Astfel, într-o lume marcată de schimbare și inovație continuă, adoptarea tehnologiilor mobile reprezintă o oportunitate esențială pentru guverne de a-și îmbunătăți serviciile, de a crește participarea civică și de a consolida relația cu cetățenii. Prin abordarea acestei transformări cu viziune și determinare, guvernele pot deschide drumul către o societate mai informată, conectată și implicată.

Beneficiile se reflectă în întreaga lume, într-o varietate de țări. Un exemplu notabil este Ucraina, care a dezvoltat aplicația mobilă revoluționară „Diia”, conectând milioane de cetățeni la peste o sută de servicii guvernamentale și zeci de documente digitale. Această inițiativă a plasat Ucraina printre liderii mondiali în inovația guvernării electronice. De asemenea, Singapore a dezvoltat platforma digitală „LifeSG”, care permite utilizatorilor să acceseze și să gestioneze o varietate de servicii publice și private printr-un singur cont. Acest instrument comod și centralizat oferă cetățenilor posibilitatea de a interacționa cu guvernul și de a accesa resurse esențiale pentru viața de zi cu zi.

În acest context, Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”, cu sprijinul Proiectului Tehnologiile Viitorului, finanțat de Agenția Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID), Suedia și Marea Britanie, pune în aplicare aplicația guvernamentală integrată a serviciilor electronice EVO. Aceasta va constitui punctul central de interacțiune digitală între sectorul public și persoanele fizice și juridice. Prin intermediul aplicației guvernamentale integrate a serviciilor electronice EVO, utilizatorii vor avea acces la o gamă largă de servicii electronice, utilizând identitatea electronică. Acest lucru include accesul la documentele proprii și la serviciile publice electronice, la informațiile de interes public și la datele personale, stocate în diverse registre de stat sau gestionate/produse de diverse entități publice. Utilizatorii vor putea vizualiza aceste date și vor avea posibilitatea de a întreprinde acțiuni conexe.

Aplicația guvernamentală integrată a serviciilor electronice EVO va deschide o nouă eră în modul în care populația Republicii Moldova interacționează cu autoritățile publice. Aceasta va oferi cetățenilor un instrument modern și ușor de utilizat pentru a accesa documente digitale și servicii electronice, atât în țară, cât și în diaspora, într-un mod transparent și cu un efort relativ redus. O caracteristică cheie a aplicației guvernamentale integrate a serviciilor electronice EVO constă în scalabilitatea și capacitatea sa de a extinde treptat funcționalitățile către noi servicii. Prin centralizarea serviciilor electronice, aplicația își propune să simplifice și să eficientizeze orice interacțiune între o persoană și stat, maximizând utilizarea proceselor electronice și automatizate, astfel încât timpul necesar pentru obținerea

unui certificat sau eliberarea unui permis să fie redus, iar implicarea funcționarilor să fie minimă.

Capitolul I **DISPOZIȚII GENERALE**

1. Aplicația guvernamentală integrată a serviciilor electronice EVO (în continuare – aplicația EVO) este o soluție bazată pe aplicații mobile care va permite cetățenilor să acceseze serviciile electronice, date din registrele de stat și să dețină versiuni digitale ale actelor de identitate și ale altor documente cheie.

2. Aplicația EVO 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, aflate în interconexiune, care are drept scop oferirea unui punct unic de acces la resurse, aplicații și servicii electronice.

3. Obiective de bază specifice stabilite pentru aplicația EVO:

1) personalizarea serviciilor electronice cu conținut orientat către nevoile și circumstanțele unice ale fiecărui utilizator;

2) oferirea proactivă a serviciilor publice și a informațiilor bazate pe evenimentele de viață;

3) comunicare și interacțiune fără întreruperi cu diferite autorități publice;

4) utilizarea tehnologiilor emergente, cum ar fi inteligența artificială, pentru a spori securitatea și eficacitatea procesului de accesare a diverselor sisteme și registre informaționale de stat;

5) reducerea costurilor operaționale de accesare și prestare a serviciilor publice;

6) celeritatea procesului de obținerea a serviciilor publice;

7) eficientizarea și consolidarea fluxurilor de informații în interacțiunea cetățenilor cu autoritățile publice;

8) standardizarea experienței interacțiunii cetățenilor cu autoritățile publice;

9) eliminarea documentelor pe suport de hârtie din interacțiunea cetățenilor cu autoritățile publice.

4. Principiile de bază ale aplicației EVO sunt:

1) principiul legalității, care presupune crearea și exploatarea aplicației EVO în conformitate cu legislația națională;

2) principiul conformității prelucrării datelor cu caracter personal, prin care se înțelege prelucrarea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor aplicației EVO în conformitate cu prevederile art. 4 din Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

3) principiul neexcesivității și pertinentei prelucrării datelor cu caracter personal, care relevă necesitatea limitării volumului datelor cu caracter personal prelucrate, în așa fel încât să fie prelucrate doar informațiile relevante și necesare în contextul realizării sarcinilor aplicației EVO;

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 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;

6) principiul concentrării pe utilizator (user-centricity) din care rezultă că necesitățile și cerințele utilizatorilor trebuie să ghideze procesul de proiectare, organizare și dezvoltare a aplicației EVO;

7) principiul punctului unic de acces la servicii electronice care presupune că aplicația EVO reprezintă o „fereastră” electronică unică de acces la sisteme informaționale, registre de stat și servicii electronice furnizate de stat către cetățeni și mediul de afaceri;

8) principiul îndrumării procesului de utilizare a aplicației EVO, care garantează accesul operativ la informație al utilizatorului, 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, denaturării, deteriorării, modificării, accesului și utilizării neautorizate. Securitatea aplicației EVO 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 aplicației EVO cu sistemele informaționale partajate existente în țară;

11) principiul îmbunătățirii continue, care presupune ajustarea aplicației EVO la practicile și recomandările internaționale;

12) principiul modularității și scalabilității, ce reprezintă posibilitatea de a dezvolta aplicația EVO fără modificarea componentelor create anterior.

Capitolul II

CADRUL NORMATIV-JURIDIC AL Aplicației EVO

5. Implementarea aplicației EVO este prevăzută de Strategia de reformă a administrației publice din Republica Moldova pentru anii 2023-2030 (*activitatea 2.4.*), aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 126/2023 și se conține în Programul pentru implementarea Strategiei de Reformă a Administrației Publice pentru anii 2023-2026 (*acțiunea 4.2.8*), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 352/2023 și Planul de acțiuni al Guvernului pentru anul 2023 (*acțiunea 1.20*), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 90/2023.

6. Crearea și funcționarea aplicației EVO este reglementată, în particular, de următoarele acte normative:

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. 142/2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 295-308, art. 452);

- 3) Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 170-175, art. 492);
- 4) 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);
- 5) Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 201/2017 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 109-118, art. 277);
- 6) Hotărârea Guvernului 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);
- 7) 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);
- 8) 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);
- 9) Regulamentul privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură electronică (MSign), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 147-151, art. 445);
- 10) 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);
- 11) 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);
- 12) 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);
- 13) Regulamentul privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea Portalului guvernamental al unităților de drept, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 412/2020 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2020, nr. 161-164, art. 533);
- 14) Regulamentul privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea Portalului guvernamental al cetățeanului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 413/2020 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2020, nr. 161-164, art. 534);
- 15) Hotărârea Guvernului 324/2022 cu privire la serviciul guvernamental de identitate și semnătură electronică mobilă (MobiSign) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr. 151-157, art. 382);
- 16) 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).

Capitolul III

SPAȚIUL FUNCȚIONAL AL APLICAȚIEI EVO

7. Aplicația EVO trebuie să asigure realizarea funcțiilor de bază ale unui sistem informațional prevăzute în cadrul normativ, precum și a funcțiilor specifice care rezultă din destinația sistemului. În aplicația EVO vor fi disponibile următoarele componente funcționale de bază:

- 1) modulul „Gestionarea notificărilor”:
 - a) setarea preferințelor de notificare ale utilizatorului (selectarea canalului pentru fiecare categorie de notificări);
 - b) vizualizarea listei de notificări expediate utilizatorului;
 - c) selectarea, citirea și ștergerea notificărilor.
- 2) modulul „Profilul utilizatorului”:
 - a) adăugarea, modificarea și ștergerea datelor de contact;
 - b) modificarea codului de acces;
 - c) activarea biometriei;
 - d) vizualizarea termenilor și condițiilor de utilizare ale aplicației;
 - e) setarea preferințelor de aspect și limbă;
 - f) raportarea problemelor și vizualizarea întrebărilor frecvente.
- 3) modulul „Gestionarea codurilor QR”:
 - a) generarea codurilor QR pentru documente, tranzacții sau alte activități efectuate conform unui format prestabilit;
 - b) scanarea codurilor QR, verificarea operațiunilor la nivel de server și efectuarea operațiunilor ulterioare în context.
- 4) modulul „Datele utilizatorului”:
 - a) accesarea de către utilizatori a informațiilor documentate despre sine expuse de furnizorii de date;
 - b) vizualizarea informației aferente prestării unui serviciu electronic, expusă de furnizorii de date;
 - c) personalizarea informațiilor expuse de furnizorii de date, în funcție de interesul utilizatorilor;
 - d) informarea utilizatorilor cu privire la modificarea informațiilor documentate despre sine.
- 5) modulul „Documentele utilizatorului”:
 - a) generarea, vizualizarea și partajarea securizată a documentelor electronice verificabile și a altor înregistrări personale;
 - b) oferirea prin consimțământ a accesului la datele din documentele generate.
- 6) modulul „Plățile utilizatorului”:
 - a) căutarea și selectarea serviciilor disponibile a fi achitate prin intermediul serviciului MPay;
 - b) crearea și salvarea șabloanelor de plată pentru plățile recurente;
 - c) adăugarea serviciilor cu plată într-un „coș de plăți”;
 - d) căutarea și vizualizarea notelor de plată (după ID sau QR cod);

- e) efectuarea plăților;
- f) selectarea metodelor de plată pentru efectuarea și/sau primirea plăților;
- g) vizualizarea istoricului plăților efectuate și/sau primite;
- h) vizualizarea soldului și a modului de utilizare a voucherului cultural și a altor beneficii/mecanisme implementate de guvern.

7) modulul „Acces servicii publice”:

- a) vizualizarea informațiilor despre serviciile publice;
- b) căutarea și selectarea serviciilor publice electronice;
- c) redirecționarea către formularele cererilor de prestare a serviciilor publice;
- d) accesarea de către utilizatori a serviciilor electronice fără necesitatea autentificării suplimentare, în raport cu sistemele informaționale de stat;

- e) transmiterea mesajelor de feedback cu privire la serviciile publice utilizate;

- f) vizualizarea istoricului solicitărilor de servicii publice de către utilizator.

8) modulul „e-Sănătate”:

- a) vizualizarea propriilor date medicale de către utilizator;
- b) vizualizarea statutului de asigurat și inițierea plății primei de asigurare medicală.

9) modulul „Împuterniciri de reprezentare”:

- a) gestionarea (acordarea, vizualizarea și revocarea) împuternicirii de reprezentare;

- b) acceptarea împuternicirii de reprezentare și renunțarea la aceasta;

- c) descărcarea împuternicirii de reprezentare;

- d) verificarea autenticității împuternicirilor de reprezentare;

- e) vizualizarea istoricului referitor la împuternicirile de reprezentare.

10) modulul „e-Democrație”:

- a) depunerea petițiilor individuale și a inițiativelor civice (petiții colective);

- b) recepționarea răspunsurilor la petițiile depuse;

- c) participarea la consultări publice sub formă de anchete ca parte a procesului de luare a deciziilor;

- d) vizualizarea istoricului cu privire la petițiile depuse, inițiativele civice susținute sau consultările publice la care a participat utilizatorul.

11) modulul „e-Programare”:

- a) căutarea și selectarea instituției la serviciile căreia urmează să se programeze utilizatorul;

- b) căutarea și selectarea serviciului pentru care se face programarea;

- c) vizualizarea istoricului programărilor efectuate.

8. De asemenea, aplicația EVO va implementa următoarele funcționalități de sistem:

- 1) schimb de date cu sistemele informaționale externe – realizat prin consumarea interfețelor destinate schimbului reciproc de date prin platforma de interoperabilitate (MConnect), precum și integrarea sistemelor informaționale partajate (MPass, MSign, MLog, MNotify etc.);

2) executare proceduri automatizate – funcționalități de declanșare și funcționare în regim automatizat a unui șir de funcționalități ale aplicației EVO în vederea utilizării raționale a resurselor server, a lansării serviciilor specifice funcționării acestuia și a furnizării la momentul oportun a datelor pentru utilizatori;

3) administrarea sistemului;

4) asigurarea integrității logice a aplicației EVO;

5) asigurarea securității și protecției informației în cadrul aplicației EVO;

6) gestionarea copiilor de rezervă;

7) expediere notificări;

8) jurnalizarea evenimentelor de sistem;

9) monitorizarea performanței aplicației EVO;

10) suport tehnic și mentenanță.

9. Aplicația EVO reprezintă o soluție integrată care va constitui un punct unic de acces la servicii electronice și este orientată spre reutilizarea datelor și funcționalităților disponibile în cadrul sistemelor informaționale de stat.

10. Aplicația EVO poate fi dezvoltată prin implementarea de noi funcționalități, ținând cont de prevederile cadrului normative aplicabil.

11. Interfața utilizator a aplicației EVO:

1) va oferi o interfață ergonomică, intuitivă și accesibilă tuturor tipurilor de utilizatori prin intermediul unei aplicații mobile. Interfața utilizator a aplicației EVO va reprezenta un design grafic, echilibrat, distinct și adaptabil pentru majoritatea dispozitivelor inteligente utilizate (smartphone sau tabletă);

2) va furniza o interfață în limbile română (implicit), engleză și rusă. Pentru facilitarea utilizatorilor, aplicația EVO va dispune de un sistem de ajutor contextual online (versiunea în limba română – obligatorie) la nivelul fiecărei interfețe utilizator;

3) va furniza o interfață personalizată fiecărei categorii de utilizatori și aplicații în funcție de categoriile utilizatorilor (drepturile și rolurile acestora).

Capitolul IV

STRUCTURA ORGANIZAȚIONALĂ A APLICAȚIEI EVO

12. Proprietarul aplicației EVO este statul.

13. Posesorul și deținătorul aplicației EVO este Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare - posesor).

14. Administratorul tehnic al aplicației EVO este Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”, care își exercită atribuțiile în conformitate cu cadrul normativ în materie de administrare tehnică și menținere a sistemelor informaționale de stat.

15. Utilizatorii aplicației EVO sunt persoanele fizice sau reprezentanții persoanelor juridice.

Capitolul V

SPAȚIUL INFORMAȚIONAL AL APLICAȚIEI EVO

16. Spațiul informațional al EVO este format din totalitatea resurselor informaționale cuprinse în interacțiunea persoanelor fizice sau persoanelor juridice cu autoritățile publice. Aceste resurse pot fi atât locale (gestionate și stocate în baza de date a aplicației EVO), cât și externe (interpelate din sisteme informaționale externe pentru a fi gestionate local, actualizate în resursele externe și la necesitate salvate temporar în baza de date a aplicației EVO).

17. Ținând cont de scopul și de obiectivele aplicației EVO, au fost identificate obiectele informaționale de care trebuie să se țină cont la elaborarea acestuia. Obiectele informaționale-cheie destinate realizării obiectivelor aplicației EVO sunt:

- a) utilizatorul;
- b) dispozitivul utilizatorului;
- c) notificare;
- d) șablon de document digital.

Identificarea obiectelor informaționale în cadrul aplicației EVO se efectuează prin utilizarea, pentru fiecare dintre ele, a unui cod de identificare unic, inclusiv a celui atribuit la formarea/înregistrarea primară a obiectului informațional în cadrul stocului de date ale aplicației EVO sau în cadrul altor sisteme informaționale furnizoare de date în scopul realizării sarcinilor aplicației EVO.

18. Aplicația EVO va permite utilizarea datelor din stocul său de date prin intermediul facilităților furnizate de interfața utilizator și accesibile utilizatorilor aplicației EVO. Interfața utilizator va furniza mai multe aplicații specifice prin intermediul cărora utilizatorii vor avea acces la instrumente de gestiune a datelor și serviciilor electronice. În funcție de serviciul sau datele accesate, aplicația EVO va interpela interfețele specifice pentru a oferi posibilitatea utilizatorului de a obține date sau servicii prin intermediul unui singur punct de acces.

19. Integrarea cu alte sisteme informaționale a aplicației EVO presupune implementarea unui mecanism de interoperabilitate cu cel puțin următoarele sisteme informaționale:

- 1) Registrul de stat al unităților de drept;
- 2) Registrul de stat al populației;
- 3) Registrul bunurilor imobile;
- 4) Registru fiscal de stat;
- 5) platforma de interoperabilitate (MConnect);
- 6) serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass);
- 7) serviciul guvernamental de identitate și semnătură electronică mobilă (MobiSign);
- 8) serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură electronică (MSign);
- 9) serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay);
- 10) serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify);

- 11) serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog);
- 12) Sistemul informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower);
- 13) Portalul guvernamental unic de date deschise (www.date.gov.md);
- 14) Portalul serviciilor publice (www.servicii.gov.md);
- 15) Portalul guvernamental al cetățeanului;
- 16) Portalul guvernamental al unităților de drept;
- 17) alte sisteme informaționale care vor implementa interfețe program necesare pentru realizarea comunicării și schimbului de date cu EVO în vederea asigurării interacțiunii dintre cetățeni și autoritățile publice.

Capitolul VI

SPAȚIUL TEHNOLOGIC AL APLICAȚIEI EVO

20. EVO oferă un mecanism de interoperabilitate, deoarece reprezintă o aplicație centralizată care urmează să se integreze și să efectueze schimb reciproc de date atât cu componentele interne ale aplicației EVO, cât și cu serviciile guvernamentale de platformă, cu sistemele informaționale ale altor autorități publice sau cu instituțiile private.

21. EVO urmează să se dezvolte conform planului său de dezvoltare, ținând cont de disponibilitatea în format digital a datelor sau serviciilor furnizate de autoritățile publice. Din punct de vedere funcțional, având în vedere multitudinea de interacțiuni ale cetățenilor cu autoritățile publice, aplicația EVO urmează să se dezvolte etapizat.

22. La dezvoltarea aplicației EVO 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.

23. Spațiul informațional va utiliza standarde deschise și va fi compatibil cu sisteme care, la fel, utilizează standarde non-proprietare, cât și cu standardele deja existente.

24. Aplicația EVO va putea fi ușor de scalat, prin extinderea resurselor hardware utilizate, pentru a acomoda numărul necesar de utilizatori, atât în regim normal de lucru, cât și în perioadele de vârf.

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

26. Interfața aplicației EVO se va adapta automat la diverse rezoluții de afișare și va fi disponibilă în limbile română, rusă și engleză.

27. Aplicația EVO va fi proiectată și dezvoltată în conformitate cu standardele și ghidurile de accesibilitate, precum WCAG 2.1, iOS Human Interface Guidelines și Android Accessibility Guidelines. Aceste ghiduri acoperă o gamă largă de

considerații legate de accesibilitate, incluzând dizabilități vizuale, auditive, motorii și cognitive.

28. Având în vedere locul și rolul aplicației EVO în cadrul serviciilor electronice, este necesară o disponibilitate înaltă și accesul neîntrerupt la acesta. Din acest motiv, întreaga soluție va fi construită în regim de înaltă disponibilitate (24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână).

Capitolul VII

ASIGURAREA SECURITĂȚII INFORMAȚIONALE

29. Securitatea informațională presupune protecția aplicației EVO, 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.

30. Asigurarea securității informației va fi realizată în conformitate cu Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 201/2017. Personalul implicat în utilizarea și administrarea aplicației EVO va fi instruit în ceea ce privește riscurile de securitate la care poate fi expus.

31. Aplicația EVO asigură următoarele obiective de securitate:

1) autentificarea – garantează că zonele restricționate ale aplicației EVO vor fi accesibile doar utilizatorilor cu o identitate verificată;

2) autorizarea – garantează că utilizatorii autentificați pot accesa serviciile și datele care corespund drepturilor lor de acces;

3) confidențialitatea – garantează că datele înregistrate în aplicația EVO nu pot fi accesate de o parte terță neautorizată;

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

5) non-repudierea – garantează că datele înregistrate în aplicația EVO nu pot fi negate mai târziu.

32. O necesitate importantă legată de securitate este necesitatea păstrării înregistrărilor de audit pentru analiza integrității sistemului și pentru monitorizarea activității utilizatorilor. Orice acțiune a utilizatorilor se documentează în registre electronice speciale, arătând momentul și utilizatorul care a efectuat acțiunea. Pentru fiecare acțiune a utilizatorului se salvează în evenimentul jurnalizat datele care au fost modificate. Aplicația EVO jurnalizează evenimentele de business critice prin intermediul serviciului electronic guvernamental de jurnalizare (MLog). Acțiunile care sunt jurnalizate prin intermediul serviciului electronic guvernamental de jurnalizare (MLog) pot fi configurate în opțiunile de administrare. Aplicația EVO jurnalizează local evenimente ce țin de buna funcționare a sistemului.

ÎNCHEIERE

Prezentul Concept conține descrierea principalelor aspecte organizaționale, metodologice și tehnologice în conformitate cu care este concepută și implementată aplicația guvernamentală integrată pentru serviciile electronice denumită EVO. Prin

implementarea acestei soluții, se instituie premisele esențiale pentru îmbunătățirea accesibilității, eficienței și utilizabilității serviciilor digitale.

Aplicația EVO va fi disponibilă pentru descărcare gratuită prin intermediul platformelor și magazinelor online de aplicații mobile reprezentative. Implementarea acestei soluții tehnologice respectă toate cerințele legale și reglementările în vigoare, asigurând confidențialitatea, securitatea și integritatea datelor utilizatorilor. Beneficiile utilizării acesteia sunt substanțiale. Oferă un confort de neegalat, permițând utilizatorilor să acceseze serviciile guvernamentale oricând și oriunde. Aplicația promovează eficiența prin reducerea timpului și efortului necesar pentru a accesa aceste servicii. În plus, contribuie la îmbunătățirea transparenței și a răspunderii în tranzacțiile guvernamentale. Aplicația va folosi funcții de securitate robuste pentru a proteja datele utilizatorilor, asigurând o experiență sigură și de încredere pentru utilizator.

Aplicația EVO va face posibilă deținerea actelor de identitate în telefonul utilizatorului, ceea ce, teoretic, ar putea elimina nevoia de a deține aceste acte de identitate în formă fizică. Toate documentele digitale din aplicația EVO vor avea aceeași forță juridică ca și versiunile analoage din plastic sau hârtie.