

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____
Chișinău

Pentru aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) și a Regulamentului privind serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify)

În temeiul art. 3 din 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” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr.105-107, art.195),, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Conceptul serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify), conform anexei nr. 1.
2. Se instituie serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify).
3. Se aprobă Regulamentul privind serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify), conform anexei nr. 2.
4. Se desemnează Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” în calitate de posesor al serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify).

5. Ministerele, Cancelaria de Stat și alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului și structurile organizaționale din sfera lor de competență (autoritățile administrative din subordine, serviciile publice desconcentrate și cele aflate în subordine, instituțiile publice în care ministerul, Cancelaria de Stat sau altă autoritate administrativă centrală are calitatea de fondator), autoritățile/instituțiile publice și organizațiile de stat autonome, subordonate sau înființate de Guvern, precum și persoanele juridice de drept privat care prestează servicii publice și care dețin sisteme informaționale, în limitele competențelor prevăzute de lege:

1) vor elabora și vor aproba, în termen de 6 luni de la data publicării prezentei hotărâri, după coordonarea cu Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”, planuri de integrare a serviciilor publice electronice existente și sistemele informaționale aferente cu serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify);

2) vor integra în termen de 12 luni, din contul mijloacelor financiare proprii, serviciile publice electronice și sistemele informaționale aferente, inclusiv cele în curs de dezvoltare, cu serviciul guvernamental de notificare electronică

(MNotify) și vor utiliza în mod exclusiv serviciul MNotify pentru notificarea destinatarilor;

3) vor transmite Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” în scopul notificării prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify), la etapa de integrare a serviciilor publice electronice și sistemelor informaționale aferente, toate datele de contact a persoanelor fizice și persoanelor juridice de drept public și privat, colectate în scopul notificării în contextul prestării serviciilor publice sau altor evenimente tangențiale activității legale;

4) vor utiliza în mod exclusiv serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify), pentru colectarea datelor de contact ale destinatarilor în vederea expedierii notificărilor electronice;

5) vor utiliza în mod exclusiv serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify) pentru notificarea destinatarilor în detrimentul notificării pe suport de hârtie, în măsura în care legea nu prevede altfel;

6) vor planifica mijloace financiare pentru integrarea serviciilor publice electronice existente cu serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify), conform planurilor de integrare aprobate;

7) în vederea eficientizării cheltuielilor publice, nu vor crea și utiliza servicii similare serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify).

6. Alte autorități și instituții publice decât cele menționate la pct. 5 din prezenta hotărâre, inclusiv autoritățile administrației publice locale, pot folosi în condițiile prezentei hotărâri, serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify).

7. Persoanele fizice și persoanele juridice de drept privat, care dețin sisteme informaționale, pot solicita Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, încheierea unui contract privind prestarea serviciilor de notificare.

8. Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”:

1) va asigura implementarea, funcționarea și dezvoltarea continuă a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify);

2) va aproba acordul-tip și contractul-tip privind prestarea serviciilor de notificare prin serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify) și regulile de utilizare aferente;

3) va asigura prestarea gratuită a serviciilor de notificare prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică MNotify, subiecților prevăzuți în pct. 5 și 6 din prezenta hotărâre;

4) va aproba tariful pentru prestarea serviciilor de notificare serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify), persoanelor fizice și persoanelor juridice de drept privat;

5) va evalua anual costurile necesare administrării, funcționării și dezvoltării continue a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) și va înainta propuneri de solicitare a mijloacelor financiare pentru a fi incluse în proiectul legii bugetului de stat pe anul respectiv.

9. În scopul implementării prezentei hotărâri, Ministerul Finanțelor în conformitate cu prevederile Legii finanțelor publice și responsabilități bugetar-

fiscale nr.181/2014, în comun cu fondatorul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, va prevedea alocarea în Legea bugetului de stat pentru anul corespunzător a mijloacelor bugetare necesare pentru finanțarea centralizată a asigurării prestării de către Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” a serviciilor de notificare electronică către subiecții prevăzuți în pct. 5 și 6 din prezenta hotărâre.

10. Anexa nr. 3 la Hotărârea Guvernului nr. 760/2010 cu privire la Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 150-152, art. 832), cu modificările ulterioare, se completează cu poziția 7, cu următorul cuprins:

”

7.	Serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify)	Pe bază de acord (contract)
----	---	-----------------------------

”

11. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării.

Prim-ministru

ION CHICU

Contrasemnată:

Ministrul economiei și infrastructurii

Anatol USATÎI

Conceptul serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify)

Capitolul I DISPOZIȚII GENERALE

1. Serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify) (în continuare – serviciul MNotify) este parte componentă a resurselor informaționale de stat ale Republicii Moldova și reprezintă un ansamblu de resurse și tehnologii informaționale, mijloace tehnice de program și metodologii, aflate în interconexiune, destinat notificării destinatarilor persoane fizice și juridice prin intermediul diverselor canale de notificare.

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

autentificare – proces de identificare a utilizatorului în cadrul sistemului informațional prin intermediul certificatului cheii publice sau altor instrumente;

autorizare – proces al sistemului informațional care determină nivelul de acces atribuit unui utilizator autentificat pentru a accesa resurse securizate controlate de sistem;

canal de notificare – modalitate tehnică de transmitere a notificării către destinatari (poștă electronică, mesaje scurte, mesagerie instantă, notificări push etc.)

identificare – atribuirea unui identificator subiecților și obiectelor de acces și/sau compararea identificatorului prezentat cu lista identificatoarelor atribuite;

notificare - mesaj, generat de expeditori, având scopul de a notifica destinatarii, inclusiv la solicitare, despre evenimentele produse în legătură cu prestarea unor servicii sau alte evenimente tangențiale activității legale ale destinatarilor;

expeditor – persoana juridică de drept public sau de drept privat, precum și persoana fizică, care acționează din proprie inițiativă sau are obligația să utilizeze serviciul MNotify pentru a notifica destinatarii, inclusiv la solicitare, despre evenimentele produse în legătură cu prestarea unor servicii sau alte evenimente tangențiale activității legale ale destinatarilor;

destinatar – persoana fizică și persoana juridică de drept public sau de drept privat, autentificat sau neautentificat care recepționează notificări prin intermediul serviciului MNotify, în contextul utilizării serviciilor publice sau serviciilor din sectorul privat, precum și în contextul altor evenimente tangențiale activității legale a acestora;

interfață programatică - soluție programatică (eng. Automated Programming Interface) a serviciului MNotify pentru comunicarea cu alte sisteme.

rol – set de atribuții și sarcini specifice care îi revin utilizatorului în cadrul sistemului informațional după înregistrarea acestuia;

utilizator – persoană sau grup de persoane care folosește informația din serviciul MNotify sau interacționează direct cu acesta.

3. Scopul dezvoltării serviciului MNotify este de a oferi autorităților și instituțiilor publice, precum și persoanelor fizice și persoanelor juridice de drept privat, un mecanism eficient, fiabil și modern de notificare a destinatarilor, prin intermediul diverselor canale de notificare.

4. Obiective de bază specifice stabilite pentru serviciul MNotify:

- 1) celeritatea transmiterii/recepționării notificărilor;
- 2) reducerea costurilor de notificare;
- 3) automatizarea procesului de notificare;
- 4) eliminarea treptată a expedierii notificărilor către beneficiarii serviciilor publice, pe suport de hârtie;
- 5) diversificarea canalelor de notificare, în dependență de opțiunile destinatarilor.

5. Sarcinile de bază realizate de serviciul MNotify:

- 1) eficientizarea procesului de notificare a beneficiarilor de servicii publice;
- 2) asigurarea transmiterii notificărilor prin diverse canale de notificare;
- 3) transmiterea automatizată către destinatari a notificărilor din sistemele informaționale automatizate integrate cu serviciul MNotify;
- 4) transmiterea către destinatari a notificărilor din interfața web a serviciului MNotify, în cazul prestatorilor de servicii publice ce nu dețin sisteme informaționale pentru integrare cu serviciul MNotify;
- 5) facilitarea interacțiunii rapide dintre prestatorii de servicii publice și beneficiarii acestora;
- 6) asigurarea confidențialității, securității și protecției datelor cu caracter personal al informațiilor din notificări;
- 7) ținerea evidenței informațiilor aferente procesului de notificare;
- 8) generarea de statistici și rapoarte;
- 9) asigurarea interconexiunii cu alte sisteme informaționale de stat în scopul notificărilor.

6. Serviciul MNotify poate fi dezvoltat prin atribuirea de noi sarcini, ținând cont de prevederile normelor legale.

7. Principiile de bază ale serviciului MNotify sunt:

- 1) principiul legalității, care presupune crearea și exploatarea serviciului MNotify în conformitate cu legislația națională;
- 2) principiul respectării drepturilor omului, care presupune exploatarea serviciului MNotify 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 destinatarilor serviciului MNotify 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 transmiterea notificărilor prin serviciul MNotify în baza unor date autentice;

6) principiul plenitudinii datelor, prin care se are în vedere asigurarea volumului complet al informației expediate prin intermediul serviciului MNotify, 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 MNotify, care reprezintă o totalitate de măsuri organizatorice și tehnice de program, asigurând calitatea înaltă a resurselor informaționale de stat formate, fiabilitatea stocării lor și corectitudinea utilizării în corespundere cu legislația în vigoare, garantând 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 MNotify 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 MNotify cu sistemele informaționale publice existente în țară;

11) principiul dezvoltării serviciului MNotify prin prisma apariției unor obiecte noi;

12) principiul modularității și scalabilității, ce reprezintă posibilitatea de a dezvolta serviciul MNotify fără modificarea componentelor create anterior;

13) 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 MNotify.

Capitolul II

CADRUL NORMATIV-JURIDIC AL SERVICIULUI MNOTIFY

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

1) Constituția Republicii Moldova din 29 iulie 1994;

2) 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);

3) Legea nr. 71/2007 cu privire la registre (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr. 70-73, art. 314);

4) Legea nr. 91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 174-177, art. 397);

5) Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 170-175, art. 492);

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

7) Hotărârea Guvernului nr. 857/2013 cu privire la Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale Moldova Digitală 2020 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr. 252-257, art. 963);

8) Hotărârea Guvernului nr. 733/2006 cu privire la Concepția guvernării electronice (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) Hotărârea Guvernului nr. 710/2011 cu privire la aprobarea Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 156-159, art. 780);

11) Hotărârea Guvernului nr. 1140/2017 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea prestatorilor de servicii de certificare în domeniul aplicării semnăturii electronice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 451-463, art. 1268);

12) Hotărârea Guvernului nr. 1141/2017 pentru aprobarea Regulamentului privind modalitatea de aplicare a semnăturii electronice pe documentele electronice de către funcționarii persoanelor juridice de drept public în cadrul circulației electronice ale acestora (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 451-463, art. 1269);

13) 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);

14) Hotărârea Guvernului nr. 1123/2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 254-256, art. 1282);

15) Hotărârea Guvernului nr. 211/2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 132-138, art. 254);

16) Hotărârea Guvernului nr. 128 din 20 februarie 2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 47-48, art. 145);

17) Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 147-151, art. 445);

18) Hotărârea Guvernului nr. 1090/2013 privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 4-8, art. 02);

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

20) Hotărârea Guvernului nr. 656/2012 cu privire la aprobarea Programului privind Cadrul de Interoperabilitate (MConnect) (Monitorul Oficial al Republicii, nr. 186-189, art. 708);

21) 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);

22) Standardul Republicii Moldova SMV ISO CEI 15288:2009, „Ingineria sistemelor și software-ului. Procesele ciclului de viață al sistemului”.

Capitolul III

SPAȚIUL FUNCȚIONAL AL SERVICIULUI MNOTIFY

9. Funcția principală a serviciului MNotify o constituie expedierea notificărilor către destinatari, în vederea înștiințării acestora, inclusiv la solicitarea lor, despre evenimentele produse în legătură cu prestarea serviciilor sau altor evenimente tangențiale activității legale a destinatarilor. Notificările sunt generate de sistemele informaționale și pentru livrarea acestora, în funcție de necesități și opțiunea destinatarilor, se utilizează diverse canele de notificare.

10. Funcționalitățile serviciului MNotify pot fi dezvoltate prin atribuirea de noi funcții.

11. Având în vedere funcțiile Serviciului MNotify, sistemul va avea următoarele contururi de bază:

1) Conturul ”Profilul destinatarului” care asigură următoarele funcții specifice:

- a) Crearea, modificarea și ștergerea datelor în profilul destinatarului;
- b) Gestionarea datelor de contact ale destinatarului și interfeței programatice în acest scop;
- c) Gestionarea preferințelor de notificare ale destinatarului (canale de notificare, limba de notificare, perioada de timp de notificare etc.).

2) Conturul ”Spațiul expeditorului” care asigură următoarele funcții specifice:

- a) Gestionarea interfeței programatice pentru expedierea notificărilor de către expeditor;
- b) Gestionarea interfeței web pentru expedierea notificărilor de către expeditor;
- c) Gestionarea (crearea și înregistrarea) șabloanelor de mesaje;
- d) Gestionarea (expedierea, anularea și retransmiterea) solicitării de notificare;
- e) Verificarea statutului notificării.

- f) Gestionarea rapoartelor și statisticilor de utilizare.
- 3) Conturul "Procesarea notificărilor" care asigură următoarele funcții specifice:
 - a) Recepționarea, înregistrarea și stocarea notificării;
 - b) Determinarea identității finale a destinatarilor notificării;
 - c) Procesarea notificării pentru expedierea către canalele de notificare;
 - d) Expedierea notificării către canalele de notificare, inclusiv poșta guvernamentală a cetățeanului;
 - e) Atribuirea și actualizarea statutului notificării (în proces, incomplet, expedit, anulat, primit, citit, eşuat etc.).
 - f) Recepționarea și expedierea răspunsului la notificare către expeditor;
 - g) Gestionarea interfețelor programatice pentru schimbul de date cu sisteme externe;
 - h) Gestionarea rapoartelor și statisticilor de utilizare.
- 4) Conturul "Canale de notificare" care asigură următoarele funcții specifice:
 - a) Gestionarea interfețelor programatice cu canalele de notificare;
 - b) Gestionarea rapoartelor și statisticilor de utilizare.
- 5) Conturul „Administrare și Control”, care asigură următoarele funcții:
 - a) Gestionarea copiilor de rezervă;
 - b) Jurnalizarea evenimentelor de sistem;
 - c) Monitorizarea performanței sistemului;
 - d) Suportul tehnic și mentenanța.

Capitolul IV

STRUCTURA ORGANIZAȚIONALĂ A SERVICIULUI MNOTIFY

12. Proprietarul serviciului MNotify este statul, care își realizează dreptul de proprietate, de gestionare și de utilizare a datelor din serviciul MNotify. Resursele financiare pentru dezvoltare, mentenanță și exploatare a serviciului MNotify sunt asigurate din bugetul de stat și alte mijloace financiare, conform legislației.

13. Posesorul serviciului MNotify este Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare - posesor).

14. Posesorul asigură condițiile organizatorice și financiare pentru funcționarea serviciului MNotify.

15. Administratorul de sistem este angajatul posesorului, care acordă suportul tehnic de administrare a serviciului MNotify, iar administratorul tehnic al MNotify este Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”, care asigură administrarea serviciului MNotify.

16. Utilizatorii serviciului MNotify sunt:

1) operatorul expeditorului – categorie de utilizatori autentificați, care au acces la funcționalitățile destinate gestionării șabloanelor de mesaje și solicitărilor de notificare;

2) destinatar – categorie de utilizatori autentificați, care au acces la funcționalitățile destinate setării datelor de contact și preferințelor de notificare;

3) administrator de sistem – categorie de utilizatori autentificați, angajați ai posesorului, responsabili de administrarea serviciului MNotify. 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 MNOTIFY

17. Documentele de bază ale serviciului MNotify sunt următoarele:

- 1) solicitarea de notificare;
- 2) notificarea;
- 3) confirmarea recepționării notificării;
- 4) răspunsul la notificare;
- 5) informațiile statistice.

Capitolul VI

SPAȚIUL INFORMAȚIONAL AL SERVICIULUI MNOTIFY

Secțiunea 1

Obiectele informaționale gestionate de platformă

18. Notificarea este obiectul informațional principal al MNotify, reprezentând un mesaj inițiat de expeditor și transmis către unul sau mai mulți destinatari.

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

- 1) expeditor;
- 2) destinatar;
- 3) solicitare de notificare;
- 4) notificare;
- 5) confirmare a recepționării notificării;
- 6) răspuns la notificare;
- 7) canal de notificare.

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

- 1) numărul de identificare de stat al persoanei juridice (IDNO), certificatul digital – pentru expeditorii persoane juridice;
- 2) numărul de identificare de stat al persoanei fizice (IDNP), certificatul digital – pentru expeditorii persoane fizice.

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

- 1) numărul de identificare de stat al persoanei juridice (IDNO), certificatul digital – pentru destinatarii persoane juridice;

2) numărul de identificare de stat al persoanei fizice (IDNP), certificatul digital – pentru destinatarii persoane fizice.

22. Identificatorul obiectului informațional „notificare” este constituit de un cod unic de identificare complex (alfanumeric), generat în mod aleatoriu de serviciul MNotify.

23. Identificatorul obiectului informațional „confirmarea recepționării notificării” este constituit de un cod unic de identificare complex (alfanumeric), generat în mod aleatoriu de serviciul MNotify.

24. Identificatorul obiectului informațional „răspuns la notificare” este constituit de un cod unic de identificare complex (alfanumeric), generat în mod aleatoriu de serviciul MNotify.

25. Identificatorul obiectului informațional „canal de notificare” este constituit de un cod unic de identificare (alfanumeric), generat de serviciul MNotify.

Secțiunea a 2-a

Scenariile de bază aferente obiectelor informaționale

26. Scenariul de bază reprezintă lista evenimentelor aferente obiectelor informaționale gestionate și anume:

1) Expeditorul inițiază expedierea unei notificări, ca urmare a unui eveniment, prin apelarea interfeței programatice a serviciului MNotify. Solicitarea de notificare va conține informații despre identitatea destinatarului (care poate să nu fie identitatea finală), șablonul de mesaj, identificatorul sau conținutul mesajului explicit, date de intrare pentru șablon și orice alte informații contextuale;

2) Serviciul MNotify validează solicitarea de notificare, o înregistrează și returnează expeditorului o confirmare a recepționării notificării;

3) Serviciul MNotify determină destinatarii finali ai notificării folosind mecanismul de stabilire a identității prin intermediul MConnect;

4) Serviciul MNotify identifică datele de contact și preferințele de notificare ale destinatarului (cum ar fi datele de contact, limba preferată, canalul, programul de notificare etc.) interpelând profilul acestuia;

5) Serviciul MNotify repartizează notificarea pentru fiecare canal de notificare și o expediază către destinatar folosind interfața programatică a canalului de notificare.

6) Canalul de notificare va furniza confirmări de livrare a notificării către serviciul MNotify;

7) Expeditorul poate verifica statutul solicitării de notificare.

8) Expeditorul poate anula o solicitare de notificare. Anularea nu va fi posibilă dacă s-a inițiat procesarea și livrarea notificării;

9) Opțional, destinatarul poate răspunde la notificările primite dacă expeditorul o permite și specifică o adresă pentru răspuns.

Secțiunea a 3-a

Interacțiunea cu alte sisteme și platforme electronice guvernamentale

27. Serviciul MNotify va interacționa cu canalele de notificare în scopul expedierii către destinatari a notificărilor. Canalele de notificare integrate cu serviciul MNotify sunt cel puțin următoarele:

- 1) poșta electronică (e-mail);
- 2) serviciul mesaje scurte (sms);
- 3) mesagerie instantanee (chat);
- 4) notificări push.

28. În scopul determinării identității finale a destinatarului, serviciul MNotify asigură interacțiunea și schimbul de date prin intermediul platformei guvernamentale de interoperabilitate MConnect cu următoarele resurse informaționale automatizate:

- 1) Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al populației”;
- 2) Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al unităților de drept”;
- 3) Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al transporturilor”;
- 4) Sistemul informațional al Serviciului Fiscal de Stat;
- 5) Sistemul informațional automatizat „Registrul Bunurilor Imobile”;
- 6) Sistemul Informațional Integrat Vamal;
- 7) alte sisteme informaționale automatizate, considerate necesare pentru determinarea identității finale a destinatarului notificării expediate prin intermediul serviciului MNotify.

29. Serviciul MNotify va interacționa 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) - instrument securizat și flexibil de jurnalizare și audit, utilizat pentru asigurarea evidenței operațiunilor (evenimentelor) produse în cadrul serviciului MNotify;
- 4) platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud) – care funcționează în baza tehnologiei de „cloud computing”, utilizată pentru găzduirea sistemului;
- 5) portalul guvernamental al cetățeanului și portalul guvernamental al antreprenorului – pentru accesarea și evidența notificărilor de către cetățeni și entități juridice.

Capitolul VII

SPAȚIUL TEHNOLOGIC AL SERVICIULUI MNOTIFY

30. La dezvoltarea serviciului MNotify 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.

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

32. 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.

33. Serviciul MNotify va fi găzduit pe platforma MCloud, care 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, serviciul MNotify va putea fi ușor extins pe verticală, prin extinderea resurselor hardware utilizate, pentru a acomoda numărul necesar de utilizatori, atât în regim normal de lucru, cât și în perioadele de vârf.

34. 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.

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

36. Interfața de utilizare a serviciului MNotify va fi implementată folosind tehnologii progresive pentru aplicații web și va fi funcțională pe dispozitivele mobile.

37. Având în vedere importanța MNotify 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

38. Pentru asigurarea îndeplinirii cerințelor de securitate, vor fi respectate următoarele principii de bază:

1) *confidențialitate* - asigurarea protecției datelor împotriva acceselor neautorizate. Accesul la date este limitat doar la personalul autorizat;

2) *integritate* - asigurarea veridicității și completitudinii datelor, dar și asigurarea împotriva manipulării frauduloase a datelor. Protecția împotriva dezastrelor va fi realizată prin crearea copiilor de rezervă incrementale și depline;

3) *disponibilitate* - sistemul va asigura un proces de redundanță pentru a asigura utilizatorii de eventualele defecțiuni care pot surveni în timpul funcționării precum și asigurarea datelor, componentelor funcționale și serviciilor asociate către utilizatorii autorizați la momentul solicitării;

4) *autenticitate* - garantarea faptului că datele nu au fost modificate. Pe lângă autenticitate, este important să se asigure și non-repudierea datelor, adică autorii nu vor putea nega proveniența acestora.

39. Asigurarea securității informației va fi realizată de în conformitate cu cerințele standardelor internaționale ISO/IEC 27001-2006 și ISO/IEC 27002-2008. Pentru gestiunea riscurilor de securitate va fi implementată o politică generală de securitate. Personalul implicat în utilizarea și administrarea serviciului MNotify 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.

40. Serviciul MNotify va utiliza funcționalitatea de autentificare doar prin intermediul serviciului (MPass).

41. Serviciul MNotify va minimiza cantitatea de informații de identificare personală stocate.

42. Semnătura digitală și permisiunile utilizatorilor sunt modalități de securitate care asigură autorizarea, confidențialitatea, autenticitatea și non-repudierea. Aceste servicii se vor baza pe infrastructura de semnătură digitală, serviciul MPass și directoarele de sistem pentru a gestiona permisiunile utilizatorilor și autorizarea la nivelul blocurilor funcționale.

43. Utilizatorii serviciului MNotify 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 MPass.

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

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

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

46. Totodată, serviciul MNotify va respecta cerințele legale privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

47. Serviciul MNotify va include un mecanism de expirare a sesiunii atunci când după o perioadă specifică de inactivitate, utilizatorul este obligat să se autentifice din nou. Perioada de inactivitate va putea fi configurată și implicit va include 15 minute.

Încheiere

48. Implementarea serviciului MNotify va accelera și va simplifica procesul de notificare a beneficiarilor serviciilor publice, ceea ce va avea un impact pozitiv asupra interacțiunii dintre prestatorii de servicii publice și beneficiarii acestora.

49. Totodată, serviciul MNotify va fi disponibil spre utilizare și pentru persoanele juridice de drept privat.

REGULAMENT
privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de
notificare electronică (MNotify)

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul privind modul funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) (în continuare - Regulament) este elaborat în vederea reglementării conținutului, modului de organizare și funcționare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) (în continuare – serviciul MNotify).

2. Serviciul MNotify constituie o modalitate uniformă și reutilizabilă de expediere a notificărilor în cadrul sistemelor informaționale deținute de prestatorii de servicii, prin diverse canale de notificare, în scopul facilitării interacțiunii acestora cu persoanele fizice și persoanele juridice de drept public și de drept privat.

3. În sensul prezentului Regulament, următoarele noțiuni semnifică:

autentificare – proces de identificare a utilizatorului în cadrul sistemului informațional prin intermediul certificatului cheii publice sau altor instrumente;

autorizare – proces al sistemului informațional care determină nivelul de acces atribuit unui utilizator autentificat pentru a accesa resurse securizate controlate de sistem;

canal de notificare – modalitate tehnică de transmitere a notificării către destinatari (poștă electronică, mesaje scurte, mesagerie instantă, notificări push etc.);

complex de mijloace software și hardware – totalitatea echipamentelor tehnice și produse program care asigură funcționalitatea serviciului MNotify;

identificare – atribuirea unui identificator subiecților și obiectelor de acces și/sau compararea identificatorului prezentat cu lista identificatoarelor atribuite;

notificare - mesaj, generat de expeditori, având scopul de a notifica destinatarii, inclusiv la solicitare, despre evenimentele produse în legătură cu prestarea unor servicii sau alte evenimente tangențiale activității legale ale destinatarilor;

expeditor – persoana juridică de drept public sau de drept privat, precum și persoana fizică, care acționează din proprie inițiativă sau are obligația să utilizeze serviciul MNotify pentru a notifica destinatarii, inclusiv la solicitare, despre evenimentele produse în legătură cu prestarea unor servicii sau alte evenimente tangențiale activității legale ale destinatarilor;

destinatar – persoana fizică și persoana juridică de drept public sau de drept privat, autentificat sau neautentificat care recepționează notificări prin intermediul serviciului MNotify, în contextul utilizării serviciilor publice sau serviciilor din

sectorul privat, precum și în contextul altor evenimente tangențiale activității legale a acestora;

subiecți ai serviciului MNotify – expeditorul, destinatarul, furnizorul canalului de notificare, posesorul, administratorul tehnic și administratorul de sistem.

rol – set de atribuții și sarcini specifice care îi revin utilizatorului în cadrul sistemului informațional după înregistrarea acestuia

utilizator – persoană sau grup de persoane care folosește informația din serviciul MNotify sau interacționează direct cu acesta.

Capitolul II

STRUCTURA ȘI FUNCȚIONALITĂȚILE SERVICIULUI MNOTIFY

4. Funcția principală a serviciului MNotify o constituie expedierea notificărilor către destinatari, în vederea înștiințării acestora, inclusiv la solicitarea lor, despre evenimentele produse în legătură cu prestarea serviciilor. Notificările sunt generate de sistemele informaționale și pentru livrarea acestora, în funcție de necesități și opțiunea destinatarilor, se utilizează diverse canale de notificare.

5. MNotify oferă următoarele funcționalități de bază:

- 1) crearea, înregistrarea și stocarea notificării;
- 2) procesarea notificării și expedierea către canalele de notificare;
- 3) gestionarea (crearea și înregistrarea) șabloanelor de mesaje;
- 4) gestionarea (expedierea, anularea și retransmiterea) solicitării de notificare;
- 5) verificarea statutului notificării;
- 6) crearea, modificarea și ștergerea datelor în profilul destinatarului;
- 7) gestionarea datelor de contact ale destinatarului;
- 8) gestionarea preferințelor de notificare ale destinatarului (canale de notificare, limba de notificare, perioada de timp de notificare etc.).
- 9) stabilirea identității finale a destinatarilor notificării;
- 10) recepționarea și expedierea răspunsului la notificare către expeditor;
- 11) generarea datelor statistice aferente procesului de notificare.

6. În scopul realizării funcției de notificare, în cadrul serviciului MNotify se asigură:

1) Expedierea notificărilor – expeditorul transmite solicitarea de notificare ce va conține informații despre identitatea destinatarului (IDNP sau altă identitate care poate conduce stabilirea IDNP-ului), șablonul de mesaj, identificatorul sau conținutul mesajului explicit, date de intrare pentru șablon și orice alte informații contextuale. Opțional, expeditorul poate anula solicitarea de notificare dacă nu s-a inițiat procesarea și livrarea notificării;

2) Setarea datelor de contact și preferințele de notificare – destinatarul accesează profilul său în serviciul MNotify pentru a înregistra datele sale de contact (conform canalelor de notificare) și configura preferințele de notificare (canalul de notificare, limba de notificare, perioada de timp de notificare etc.). La etapă de integrare a sistemelor informaționale, expeditorii vor transmite în serviciul MNotify datele de contact ale destinatarilor colectate anterior;

3) Verificarea statutului notificării – expeditorul verifică statutul notificării la orice etapă după expedierea solicitării de notificare iar serviciul MNotify va răspunde cu statutul curent înregistrat în sistem;

4) Stabilirea identității finale a destinatarului - serviciul MNotify determină destinatarii finali (IDNP) ai notificării folosind mecanismul de stabilire a identității prin intermediul MConnect;

5) Identificarea datelor de contact și preferințelor de notificare ale destinatarului – serviciul MNotify identifică datele de contact și preferințele de notificare interpellând profilul destinatarului;

6) Repartizarea notificărilor pe canale de notificare - serviciul MNotify repartizează notificarea pentru fiecare canal de notificare și o expediază către destinatar. Canalul de notificare va furniza confirmări de livrare a notificării către serviciul MNotify;

7) Răspuns la notificare - opțional, destinatarul poate răspunde la notificările primite dacă expeditorul o permite și specifică o adresă pentru răspuns.

8) Vizualizarea și descărcarea statisticilor – expeditorul poate vizualiza și descărca statistici aferente procesului de utilizare a serviciului MNotify.

7. Funcționalitățile serviciului MNotify pot fi dezvoltate prin atribuirea de noi funcționalități.

Capitolul III

SUBIECȚII RAPORTURILOR JURIDICE ÎN DOMENIUL CREĂRII, EXPLOATĂRII ȘI UTILIZĂRII SERVICIULUI MNOTIFY

8. Subiecții din domeniul creării, exploatării și al utilizării serviciului MNotify sunt:

- 1) proprietarul;
- 2) posesorul;
- 3) administratorul de sistem;
- 4) administratorul tehnic;
- 5) expeditorul;
- 6) destinatarul.

9. Proprietarul serviciului MNotify este statul. Resursele financiare pentru dezvoltarea, mentenanța și exploatarea serviciului MNotify sunt asigurate din bugetul de stat și alte mijloace financiare, conform legislației.

10. Posesorul serviciului MNotify este Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”.

11. Posesorul are următoarele atribuții:

- 1) asigură condițiile juridice, organizatorice și financiare pentru crearea și funcționarea serviciului MNotify;
- 2) stabilește scopurile și sarcinile funcționale ale serviciului MNotify;
- 3) asigură dezvoltarea continuă a serviciului MNotify, inclusiv prin identificarea și integrarea noilor canale de notificare;
- 4) asigură înregistrarea obiectelor informaționale supuse înregistrării;

5)acordă suport metodologic în procesul de integrare cu sistemele informaționale ale expeditorilor (beneficiari ai serviciului MNotify);

6)autorizează, suspendă, și revocă dreptul de acces la serviciul MNotify;

7)monitorizează procesul de înregistrare și prelucrare a datelor în cadrul serviciului MNotify;

8)asigură securitatea și protecția datelor;

9)stabilește măsurile tehnice și organizatorice de protecție și securitate;

10)monitorizează și, după caz, ajustează cerințele de securitate și conformitate ale serviciului MNotify la domeniul protecției datelor cu caracter personal;

11) exercită alte atribuții necesare asigurării bunei funcționări a serviciului MNotify.

12. Administratorul de sistem este angajatul posesorului sau o organizație – persoană contractată de posesor, care acordă suportul tehnic de administrare a serviciului MNotify.

13. Atribuțiile administratorului de sistem vor fi stabilite prin Regulamentul de administrare tehnică a serviciului MNotify, aprobat de către posesor.

14. Administratorul tehnic al serviciului MNotify este Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”, care asigură administrarea, mentenanța și securitatea serviciului MNotify.

15. Administratorul tehnic are următoarele atribuții:

1)asigură găzduirea serviciului MNotify pe platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud);

2)asigură administrarea tehnică a serviciului MNotify, inclusiv funcționalitatea și securitatea logică și cibernetică în conformitate cu actele normative în domeniu;

3)asigură funcționarea serviciului MNotify;

4)execută modificările/rectificările solicitate în demersurile primite referitoare la erorile de sistem ale serviciului MNotify, erorile cauzate de factorul uman în cadrul sistemului, incidentele de infrastructură care afectează funcționalitatea normală a sistemului, cu condiția primirii în prealabil a aprobării posesorului, în rezultatul verificării de către posesor a corespunderii solicitării cu prevederile legislației;

5)elaborează și aprobă în comun cu posesorul Planul de continuitate al serviciului MNotify;

6)instituie activitățile de control menite să diminueze riscurile privind integritatea datelor serviciului MNotify;

7)exercită alte atribuții necesare asigurării bunei funcționări a serviciului MNotify.

16. Expeditorul are următoarele atribuții:

1)utilizează serviciul MNotify pentru a expedia notificări în contextul serviciilor pe care le prestează;

2)asigură conformitatea conținutului notificărilor cu cadrul legal;

3)se conformează cerințelor tehnice stabilite de posesor;

4) încheie acorduri/contracte cu posesorul serviciului MNotify privind utilizarea acestui serviciu.

17. Destinatarul:

1) recepționează notificările expediate prin intermediul serviciului MNotify și canalele oferite de acesta;

2) solicită de la expeditori transmiterea anumitor notificări (abonare);

3) înregistrează datele sale de contact și configurează la dorință opțiunile de notificare.

Capitolul IV

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE SUBIECȚILOR SERVICIULUI MNOTIFY

Secțiunea 1

Drepturile și obligațiile posesorului

18. Posesorul serviciului MNotify are dreptul:

1) să elaboreze și/sau să aprobe, conform competenței, cadrul normativ cu privire la serviciul MNotify;

2) să supravegheze respectarea cerințelor de securitate a informației de către subiecții serviciului MNotify, să fixeze cazurile și tentativele de încălcare a acestora;

3) să inițieze procedura de suspendare a drepturilor de acces la serviciul MNotify pentru utilizatorii care nu respectă regulile, standardele și normele general acceptate în domeniul securității informaționale;

4) să verifice autenticitatea și veridicitatea datelor transmise de subiecții serviciului MNotify, după caz;

5) să solicite de la subiecții serviciului MNotify actualizarea sau corectarea datelor din baza de date a serviciului MNotify în caz de depistare a omisiunilor și erorilor;

6) să propună soluții pentru perfecționarea și eficientizarea procesului de funcționare a serviciului MNotify, precum și să le pună în aplicare după aprobarea acestora.

19. Posesorul serviciului MNotify este obligat:

1) să asigure atribuirea rolurilor și drepturilor de acces la interfețele MNotify și datele acestuia;

2) să identifice încălcările comise și să întocmească un raport privind datele accesate;

3) să elaboreze proceduri, reguli și instrucțiuni pentru înregistrarea, acumularea, păstrarea, completarea, corectarea, sistematizarea și utilizarea datelor, precum și de funcționare a serviciului MNotify;

4) să asigure funcționarea neîntreruptă a serviciului MNotify;

5) să acorde suportul necesar utilizatorilor, care au acces la serviciul MNotify, privind folosirea complexului de mijloace software aferente acestuia;

6) să stabilească condițiile tehnice de funcționare a acestuia;

7) să efectueze măsurile organizatorice și tehnice necesare asigurării protecției și confidențialității informației stocate în baza de date a serviciului MNotify, inclusiv împotriva distrugerii, modificării, blocării, copierii, răspândirii, precum și împotriva altor acțiuni ilicite, măsuri menite să asigure un nivel de securitate adecvat în ceea ce privește riscurile prezentate de prelucrare și caracterul datelor prelucrate;

8) să asigure implementarea măsurilor organizatorice și tehnice necesare pentru asigurarea regimului de confidențialitate și securitate a datelor cu caracter personal în conformitate cu cadrul normativ în materie de protecția datelor cu caracter personal;

9) să asigure accesul securizat la informația conținută în serviciul MNotify, respectarea condițiilor de securitate și regulilor de exploatare a acestuia.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile expeditorului

20. Expeditorul are dreptul:

1) să utilizeze funcționalitățile serviciului MNotify, în conformitate cu prezentul Regulament, acordul-tip și contractul-tip privind prestarea serviciilor de notificare prin serviciul MNotify și regulile de utilizare aferente;

2) să solicite și să primească de la posesor asistență metodologică și practică de utilizare a serviciului MNotify;

3) să înainteze posesorului propuneri privind modificarea actelor normative care reglementează funcționarea serviciului MNotify;

4) să înainteze posesorului propuneri privind îmbunătățirea și sporirea eficacității funcționării serviciului MNotify.

21. Expeditorul este obligat:

1) să întreprindă măsuri pentru evitarea accesului neautorizat al persoanelor terțe;

2) să prevină crearea și expedierea prin intermediul serviciului MNotify a notificărilor ce contravin legislației naționale;

3) să respecte condițiile tehnice de utilizare a serviciului MNotify;

4) să asigure autenticitatea și veridicitatea datelor transmise serviciului MNotify;

5) să efectueze acțiunile de asigurare a securității informației, să documenteze cazurile și tentativele de încălcare a acesteia, precum și să întreprindă măsurile ce se impun pentru prevenirea și lichidarea consecințelor;

6) să utilizeze funcționalitățile serviciului MNotify în exclusivitate conform destinației acestora și în strictă conformitate cu legislația.

Secțiunea a 3-a

Drepturile și obligațiile destinatarului

22. Destinatarul are dreptul:

1) să acceseze funcționalitățile serviciului MNotify, în conformitate cu prezentul Regulament și termenii și condițiile de utilizare aferenți;

2) solicite și să primească de la posesor asistență la utilizarea serviciului MNotify;

3) să înainteze posesorului propuneri privind îmbunătățirea și sporirea eficacității funcționării serviciului MNotify;

4) să înainteze posesorului propuneri privind modificarea actelor normative care reglementează funcționarea serviciului MNotify.

23. Destinatarul este obligat:

1) să întreprindă măsuri pentru evitarea accesului neautorizat al persoanelor terțe;

2) să asigure autenticitatea și veridicitatea datelor de contact comunicate prin intermediul serviciului MNotify;

3) să utilizeze funcționalitățile serviciului MNotify în exclusivitate conform destinației acestora și în strictă conformitate cu legislația.

Secțiunea a 4-a

Drepturile și obligațiile altor categorii de subiecți

24. În funcție de rolurile atribuite, subiecții serviciului MNotify au dreptul:

1) să participe la implementarea și dezvoltarea serviciului MNotify;

2) să înainteze posesorului propuneri privind modificarea actelor normative care reglementează funcționarea serviciului MNotify;

3) să solicite și să primească de la posesor ajutor metodologic și practic privind funcționarea acestuia;

4) să înainteze posesorului propuneri privind îmbunătățirea și sporirea eficacității funcționării serviciului MNotify.

25. Fiecare subiect este obligat:

1) să întreprindă măsuri pentru evitarea accesului neautorizat al persoanelor terțe;

2) să efectueze acțiunile de asigurare a securității informației, să documenteze cazurile și tentativele de încălcare a acesteia, precum și să întreprindă măsurile ce se impun pentru prevenirea și lichidarea consecințelor;

3) să utilizeze funcționalitățile serviciului MNotify în exclusivitate conform destinației acestora și în strictă conformitate cu legislația.

Capitolul V

INTERACȚIUNEA CU ALTE SISTEME INFORMAȚIONALE

26. Pentru asigurarea funcționalităților de bază, automatizarea completării și verificării conținutului informațional al serviciului MNotify poate fi efectuată interacțiunea și schimbul de date cu alte sisteme informaționale, importându-se automat sau exportându-se date spre verificare și/sau completare a conținutului informațional al serviciului MNotify.

27. Serviciul MNotify, în scopul expedierii notificării către destinatar, se va integra cu cel puțin următoarele canale de notificare:

- 1) poșta electronică (e-mail);
- 2) serviciul mesaje scurte (sms);
- 3) mesagerie instantanee (chat);
- 4) notificări push.

28. Serviciul MNotify, în scopul stabilirii identității destinatarului final, asigură interacțiunea și schimbul de date prin intermediul platformei guvernamentale de interoperabilitate MConnect cu următoarele resurse informaționale automatizate:

- 1) Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al populației”;
- 2) Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al unităților de drept”;
- 3) Sistemul informațional al Serviciului Fiscal de Stat;
- 4) Sistemul informațional automatizat „Registrul Bunurilor Imobile”;
- 5) Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al transporturilor”;
- 6) Sistemul Informațional Integrat Vamal;
- 7) alte sisteme informaționale automatizate, considerate necesare pentru stabilirea identității destinatarului notificării expediate prin intermediul serviciului MNotify.

29. Totodată, serviciul MNotify va interacționa 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) - instrument securizat și flexibil de jurnalizare și audit, utilizat pentru asigurarea evidenței operațiunilor (evenimentelor) produse în cadrul serviciului MNotify;
- 4) platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud) – care funcționează în baza tehnologiei de „cloud computing”, utilizată pentru găzduirea sistemului;
- 5) portalul guvernamental al cetățeanului și portalul guvernamental al antreprenorului – pentru accesarea și evidența notificărilor de către cetățeni și entități juridice.

Capitolul VI

ASIGURAREA PROTECȚIEI ȘI SECURITĂȚII INFORMAȚIEI

30. Datele din serviciul MNotify fac parte din categoria datelor care necesită a fi protejate. Asigurarea securității, confidențialității și a integrității datelor prelucrate în cadrul serviciului MNotify se efectuează de către subiecții cu drepturi

de acces la sistem cu respectarea strictă a cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora.

31. Măsurile de protecție și securitate a datelor din serviciul MNotify reprezintă o parte componentă a lucrărilor de creare, dezvoltare și exploatare a serviciului MNotify și se actualizează de către toți subiecții serviciului MNotify.

32. Securitatea informațională a serviciului MNotify se efectuează prin aplicarea metodelor și efectuarea acțiunilor descrise în Planul de continuitate al serviciului MNotify și, după caz, a procedurilor operaționale.

33. Protecția datelor din Serviciului MNotify se efectuează prin următoarele metode:

1) prevenirea acțiunilor intenționate și/sau neintenționate ale utilizatorilor care pot duce la distrugerea sau denaturarea datelor;

2) utilizarea obligatorie a produselor de program licențiate aprobate, orice solicitare de instalare a unui produs de program trebuie coordonată cu deținătorul tehnic;

3) monitorizarea procesului de exploatare al serviciului MNotify prin intermediul mecanismului de jurnalizare efectuat de administratorul tehnic al acestuia.

34. Subiecții la utilizarea și exploatarea serviciului MNotify, cu excepția destinatarilor, asigură implementarea normelor de securitate, aceasta urmând să conțină acte ce confirmă:

1) identitatea persoanei responsabile de implementarea normelor de securitate și împuternicirile acesteia;

2) implementarea principalelor măsuri tehnico-organizatorice necesare asigurării funcționării serviciului MNotify;

3) implementarea procedurilor interne ce exclud cazurile de modificare nesancționată a mijloacelor software și/sau a informației din serviciul MNotify;

4) informarea utilizatorilor interni și instruirea acestora cu privire la modalitățile și mecanismele de asigurare a securității informaționale;

5) procedurile de control intern al subiectului serviciului MNotify privind respectarea condițiilor de securitate informațională.

35. Schimbul informațional se efectuează cu utilizarea mijloacelor software și hardware, doar prin canale securizate, asigurând integritatea și securitatea datelor.

Capitolul VII

CONTROLUL ȘI RĂSPUNDEREA

36. Crearea, organizarea și funcționarea serviciului MNotify este supusă controlului intern și extern. Controlul intern privind organizarea și funcționarea serviciului MNotify se efectuează de către posesor. Controlul extern asupra respectării cerințelor privind crearea, organizarea și funcționarea serviciului MNotify se efectuează de către instituții abilitate și certificate în domeniul auditului.

37. Responsabilitatea pentru organizarea funcționării serviciului MNotify aparține posesorului acestuia.

38. Utilizatorii în atribuțiile cărora intră administrarea serviciului MNotify, introducerea datelor, furnizarea informațiilor și asigurarea funcționării serviciului MNotify poartă răspundere personală în conformitate cu legislația în vigoare, pentru completitudinea, autenticitatea, veridicitatea, integritatea informației, precum și pentru păstrarea și utilizarea ei.

39. Toți subiecții serviciului MNotify poartă răspundere conform legislației în vigoare pentru prelucrarea, divulgarea și transmiterea informației din sistem ce conține date cu caracter personal, persoanelor terțe, contrar prevederilor legislației.

40. Pentru asigurarea funcționalității eficiente și neîntrerupte a serviciului MNotify, schimbul informațional de date al serviciului MNotify este asigurat în regim non-stop.

41. Funcționarea serviciului MNotify se suspendă de către administratorul tehnic, după coordonarea prealabilă cu posesorul, în caz de apariție a uneia dintre următoarele situații:

- 1) în timpul efectuării lucrărilor profilactice ale complexului de mijloace software și hardware al serviciului MNotify;
- 2) la apariția circumstanțelor de forță majoră;
- 3) la încălcarea cerințelor sistemului securității informației, dacă aceasta prezintă pericol pentru funcționarea serviciului MNotify;
- 4) în cazul apariției dificultăților tehnice în funcționarea complexului de mijloace software și hardware al serviciului MNotify;
- 5) la cererea scrisă a posesorului.

42. În cazul apariției circumstanțelor de forță majoră și a dificultăților tehnice în funcționarea complexului de mijloace software și hardware al serviciului MNotify din vina terțelor persoane, este posibilă suspendarea funcționării serviciului MNotify, cu informarea subiecților prin mijloacele tehnice disponibile.