

plasate ca 265
si...

**AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU
SOLUȚIONAREA CONTESTAȚIILOR**



**NATIONAL AGENCY FOR
SOLVING COMPLAINTS**

MD-2001, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 124, et.4
tel: 022 820652, fax: 022 820651, e-mail: contestatii@ansc.md

Nr. 05/522/23 din 16.03.2023

La nr.20-78-9165 din 20.09.2022

La nr.06/1-1479-22 din 06.09.2022

Cancelaria de Stat a Republicii Moldova

cancelaria@gov.md

Curtea de Conturi a Republicii Moldova

ccrm@ccrm.md

n_balaban@ccrm.md

Prin prezenta, întru executarea acțiunilor ce se impun privind realizarea prevederilor pct.2.4 din Hotărârea Curții de Conturi nr.45 din 25.08.2022 pentru implementarea recomandărilor din Raportul de audit: „Sistemele informaționale implementate în sectorul public contribuie la un management eficient și sigur al documentelor?”, Agenția Națională pentru Soluționarea Contestățiilor prezintă informația de progres cu privire la acțiunile întreprinse în scopul eliminării neajunsurilor constatate de audit.

Anexa 1: Plan de acțiuni pentru executarea cerințelor și recomandărilor Curții de Conturi înaintate prin Hotărârea nr.45 din 25 august 2022 „Cu privire la Raportul auditului performanței: Sistemele informaționale implementate în sectorul public contribuie la un management eficient și sigur al documentelor?” – 5 file;

Anexa 2: Documente confirmative privind implementarea recomandărilor de audit – 17 file.

Cu respect,

Director general

Angela NANI

Ex.: Lucia Plămădeală 022-820-652
lucia.plamadeala@ansc.md

CURTEA DE CONTURI A REPUBLICII MOLDOVA	
Nr.	234-23
Data	17.03.2023
Ora	

PLAN DE ACTIUNI

pentru executarea cerințelor și recomandărilor Curții de Conturi înaintate prin Hotărârea nr.45 din 25 august 2022
„Cu privire la Raportul auditului performanței: Sistemele informaționale implementate în sectorul public contribuie la un management eficient și sigur al documentelor?”

Nr. d/o	Conținutul cerinței/recomandării	Măsurile de implementare	Termenul de realizare	Responsabil	Informație de progres
1.	Asigurarea luării în evidență contabilă în modul stabilit a sistemului informațional/resursei informaționale create în baza acestuia, implementat pentru managementul electronic al documentelor, precum și a serviciilor aferente acestuia (îndeosebi care contribuie la îmbunătățirea SI), după caz, solicitând suportul metodologic al Ministerului Finanțelor și Instituției Publice „Agenția de Guvernare Electronică”(subpct 4.2.1)	1.1. Inițierea/menținerea dialogului cu IP „Agenția de Guvernare Electronică”. Demersuri înaintate. Ședințe comune desfășurate; 1.2. Identificarea soluției pentru primirea/predarea și respectiv luarea în evidență contabilă în modul stabilit, a licențelor pentru sistemul informațional ELO, implementat pentru managementul electronic al documentelor	Trimestrul I 2023 Trimestrul III 2023	Direcția administrativ financiară Directorul general ANSC	Ședință comună desfășurată 03.03.2023
2.	Asigurarea includerii în contractele de achiziție a SI și/sau a serviciilor aferente acestora (acces, elaborare, administrare, menținere, dezvoltare, creare etc.) a clauzelor privind: dreptul de proprietate asupra resursei informaționale, cerințele minime obligatorii de securitate conform cadrului normativ relevant, în scopul garantării dreptului statului asupra resursei informaționale, cât și a securității acesteia, precum și să delimiteze și să detalieze serviciile etc. (subpct 4.2.1.);	2.1.Examinarea și identificarea neajunsurilor constatate de către echipa de audit în contractul existent a serviciilor de asistență tehnică și suport al sistemului informațional pentru managementul electronic al documentelor ELO Professional; 2.2.Cercetarea legislației în domeniu și extragerea prevederilor referitoare la dreptul de proprietate etc, în vederea includerii acestora în contractele SI și/sau a serviciilor aferente acestora existente; 2.3.Formatarea clauzelor, adaptarea acestora conform contractelor existente;	Trimestrul I 2023	Direcția Juridică Direcția tehnologii informaționale, statistică și documentare Direcția administrativ financiară Directorul general ANSC	Contract semnat Nr.10 din 20.01.2023 (Anexa 1)

Nr. d/o	Conținutul cerinței/recomandării	Măsuri de implementare	Termenul de realizare	Responsabil	Informație de progres
1	2	3	4	5	6
3.	<p>Asigurarea elaborării, după caz, ajustarea, precum și aprobarea în modul stabilit a documentelor aferente sistemelor și a resurselor informaționale implementate pentru managementul electronic al documentelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - regulament, concept, - după caz, ghiduri/instrucțiuni de utilizare și administrare), în scopul conformării cu prevederile cadrului normativ, precum și asigurării condițiilor necesare funcționării, utilizării și susținutabilității acestora după caz, solicitând suportul organului competent în domeniu (subpct.4.2.4) 	<p>2.4.Includerea în contract a clauzelor privind dreptul de proprietate asupra resursei informaționale;</p> <p>2.5.Includerea în contract a cerințelor minime obligatorii de securitate conform cadrului normativ relevant;</p> <p>2.6.Delimitarea și detalierea serviciilor în contract.</p> <p>3.1. În scopul identificării soluției optime de dezvoltare a Sistemului existent, fie crearea/elaborarea unui nou sistem, precum și în vederea implementării recomandărilor echipei de audit, ANSC, va iniția/menține dialogul cu IP „Agenția de Guvernare Electronică”, după caz demersuri înaintate, ședințe organizate;</p> <p>3.2.Identificarea soluției optime;</p> <p>3.3.Elaborarea, la necesitate, a actelor (regulament, după caz, concept, ghiduri/instrucțiuni de utilizare și administrare) aferente sistemelor și a resurselor informaționale;</p> <p>3.4. Completarea și modificarea actelor existente (documentul de analiză și manualul de utilizare SIA) în vederea conformării cu prevederile cadrului normativ actual;</p> <p>3.5.Comunicarea/conlucrarea cu organul competent în domeniu în</p>	Trimestrul I 2023	Direcția tehnologii informaționale, statistică și documentare	ANSC: Demers înaintat către IP AGE cu nr. 05/267/23 din 08.02.2023. (Anexa 2)
			Trimestrul III 2023		

Nr. d/o	Conținutul cerinței/recomandării	Măsuri de implementare	Termenul de realizare	Responsabil	Informație de progres
1		vederea întocmirii/perfecționării actelor respective.			6
4.	<p>Examinarea posibilităților și asigurarea interconexiunii și schimbului de date între sistemele informaționale utilizate pentru managementul electronic al documentelor, cu alte sisteme/registre informaționale de stat, precum platforme și servicii electronice guvernamentale, în scopul asigurării integrității, securității și sporirii eficienței acestora (4.2.6)</p>	<p>4.1 Inițierea/menținerea dialogului cu IP „Agenția de Guvernare Electronică” și IP „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică. Demersuri înaintate. Ședințe comune desfășurate.</p> <p>4.2. Asigurarea interconexiunii și schimbului de date între sistemele informaționale utilizate pentru managementul electronic al documentelor, cu alte sisteme/ registre informaționale de stat, precum platforme și servicii electronice guvernamentale.</p>	Trimestrul III 2023	<p>Direcția Juridică</p> <p>Direcția tehnologii informaționale, statistică și documentare</p> <p>Direcția administrativ financiară</p> <p>Directorul general ANSC</p>	<p>Ședință comună desfășurată cu IP AGE la data de 03.03.2023;</p> <p>Inițierea procedurii de semnare a Contractului tip privind integrarea cu serviciile guvernamentale MPass, MSign;</p> <p>Generarea cheii publice obținută din certificatul de sistem eliberat de către IP STISC.</p>

Nr. d/o	Conținutul cerinței/recomandării	Măsuri de implementare	Termenul de realizare	Responsabil	Informație de progres
1					
5.	<p>Examinarea carențelor și neajunsurilor constatate de audit privind controalele generale TI (managementul utilizatorilor, accesul logic la Sistem, delegarea atribuțiilor/împunernicirilor de administrare a Sistemului, matricea de acces și lista de control etc.) cu întreprinderea acțiunilor necesare în vederea eliminării acestora, inclusiv prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaborarea și aprobarea procedurilor aferente sistemului de securitate cibernetică în cadrul instituției, elaborarea, după caz, ajustarea și aprobarea setului de documente aferente securității SIA (procedurilor de management al utilizatorilor,-Regulamentului intern de securitate cibernetică; -procedurilor de recuperare; - planului de continuitate și recuperare în caz de dezastru); -identificarea și asigurarea gestionării eficiente a riscurilor de securitate a SI; -instituirea controalelor TI privind accesul la resursele informaționale; -monitorizarea și jurnalizarea evenimentelor, politicilor și procedurilor interne adecvate aplicate privind evaluarea, gestionarea și monitorizarea activităților externalizate, implementarea unor instrumente eficiente pentru o monitorizare istorică a indicatorilor de performanță și disponibilitate a sistemelor aferente SIA (subpct.4.2.7) 	<p>5.1. Inițierea dialogului cu Cancelaria de Stat, în scopul implementării cerințelor minim obligatorii de Securitate cibernetică (la nivel tehnic) în mod centralizat de către Centrul Guvernamental de reacție la incidente de reacție la incidente de Securitate cibernetică (Cert Gov).</p> <p>5.2. Înaintarea către IP STISC solicitare de acces la serviciul Backup as a Service (BaaS) de pe platforma guvernamentală MCloud, pentru utilizatorii din cadrul business grupei ANSC, precum și ghidul de utilizare, în scopul creării copiilor de rezervă;</p> <p>5.3. Posibilitatea creării copiilor de rezervă la baza de date (metadate);</p> <p>5.5.Elaborarea și aprobarea Regulamentului intern de securitate cibernetică.</p>	<p>Trimestrul II 2023</p> <p>Trimestrul I 2023</p> <p>Trimestrul I 2023</p> <p>Trimestrul III 2023</p>	<p>Direcția tehnologiilor informaționale, statistică și documentare</p> <p>Direcția tehnologiilor informaționale, statistică și documentare</p> <p>Direcția tehnologiilor informaționale, statistică și documentare</p> <p>Direcția tehnologiilor informaționale, statistică și documentare</p>	<p>ANSC: la data de 13.12.2022 a creat un fihet către IP STISC cu solicitarea de acces la serviciul Backup as a Service (BaaS) de pe platforma guvernamentală Mcloud, pentru utilizatorii din cadrul business grupei ANSC, precum și ghidul de utilizare;</p> <p>IP STISC: e posibil de realizat după includerea instituției în Anexa 2 a HG 128/2014;</p> <p>Posibilitatea creării copiilor de rezervă la baza de date (metadate) - realizat.</p>

Nr. d/o	Conținutul cerinței/recomandării	Măsuri de implementare	Termenul de realizare	Responsabil	Informație de progres
6.	<p>Îmbunătățirea mecanismului de gestionare a incidentelor/erorilor, problemelor, precum și cel de management al schimbărilor, inclusiv prin elaborarea și asigurarea aplicării unor proceduri clare și exhaustive în acest sens, pentru toți participanții Sistemului (solicitanți, utilizatori front-office și utilizatori back-office), în vederea asigurării soluționării în timp oportun și eficient a acestora, asigurării calitative a serviciilor/gestionării actelor permise și creșterii satisfacției în utilizarea SIA implementate pentru managementul documentelor (4.2.7)</p>	<p>6.1. Identificarea unui sistem de ticketing în vederea gestionării incidentelor/erorilor;</p> <p>6.2. Identificarea posibilității de a utiliza sistemul guvernamental de ticketing. Dacă este posibil, să fie creat un utilizator pentru compania care asigură suportul tehnic. Acel utilizator, va recepționa toate erorile/incidentele înregistrate de ANSC și va oferi răspuns.</p>	<p>Trimestrul I 2023</p> <p>Trimestrul III 2023</p>	<p>Direcția tehnologii informaționale, statistică și documentare</p>	<p>Incidentele și erorile sunt gestionate prin poșta electronică.</p>
7.	<p>Asigurarea încheierii acordurilor privind prestarea serviciilor platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud) în modul stabil, în scopul creării condițiilor necesare pentru valorificarea oportunităților platformei guvernamentale</p>	<p>7.1. Demers înaintat, repetat, Cancelariei de Stat privind includerea ANSC în anexa 2 a HG nr.128/2014;</p> <p>7.2. Încheierea acordului cu IP STISC privind prestarea serviciilor platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud).</p>	<p>Trimestrul IV 2022</p> <p>Trimestrul I 2023</p>	<p>Direcția juridică</p> <p>Direcția Juridică</p> <p>Direcția tehnologii informaționale, statistică și documentare</p> <p>Direcția administrativ financiară</p> <p>Directorul general ANSC</p>	<p>ANSC: Demers remis către Cancelaria de Stat cu nr. 05/3251/22 din 14.12.2022 (Anexa 3);</p> <p>IP AGE: scrisoare cu nr. 01/27/23 din 05.01.2023 (Anexa 4);</p>