

CONCEPTUL TEHNIC AL SISTEMULUI INFORMAȚIONAL AUTOMATIZAT AL SERVICIULUI NAȚIONAL UNIC PENTRU APELURILE DE URGENȚĂ 112

INTRODUCERE

Prezentul concept tehnic specifică cerințele de bază privind sistemul informațional automatizat al Serviciului 112, precum și scopul creării acestuia, funcțiile de bază, reieșind din faptul că sarcina de bază a Serviciului 112 este asigurarea unei interfețe unice, crearea unui ghișeu unic de recepționare a apelurilor de urgență de la populație și transmiterea către serviciile specializate de urgență a solicitărilor de intervenție, și este elaborat în conformitate cu Reglementarea tehnică RT 38370656-002:2006 „Procese ciclului de viață al software-ului”, aprobată prin ordinul MTIC nr.78 din 01.06.2006.

CAPITOLUL I.

INFORMAȚII GENERALE

1. Dispoziții generale

Registrul de stat format de Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (în continuare RS 112) cuprinde date sistematizate privind: apelurile și înștiințările de urgență parvenite către Serviciul 112 prin telefon sau alte mijloace de comunicații electronice, descrierile situațiilor de urgență, datele cu privire la locul aflării terminalului apelantului sau a dispozitivului declanșat, privind termenii și rezultatele reacționării și intervenției serviciilor specializate de urgență, date despre victime, precum și despre persoana pe numele căreia a fost înregistrat numărul de telefon de la care a fost apelat Serviciul 112, date cu privire la persoanele cu dizabilități înregistrate în cadrul Serviciului 112, care pot solicita asistența de urgență prin intermediul terminalelor telematice.

RS 112 constituie o resursă informațională de stat departamentală.

2. Definiții

În sensul prezentului Concept, următoarele noțiuni semnifică:

concept – document tehnic, reglementat de Regulamentul tehnic RT 38370656-002:2006 „Procese ciclului de viață al software-lui”, care descrie ideologia creării și funcționării sistemului informațional automatizat.

dispecerat al serviciilor specializate de urgență – subdiviziune, desemnată de serviciul specializat de urgență, aflată în serviciu permanent, care asigură reacționarea la apelurile de urgență primite prin intermediul centrelor de preluare a apelurilor de urgență, antrenarea forțelor de intervenție și coordonarea activităților lor ulterioare;

eveniment – scenariu de comportament al obiectului informațional luat la evidență în Sistemul informațional automatizat. Lista evenimentelor cuprinde

întreg ciclul de viață al obiectului informațional, începând cu înregistrarea inițială și finisînd cu scoaterea de la evidență.

sistemul informațional automatizat al Serviciului 112 – totalitate a mijloacelor software și hardware, a echipamentelor și rețelelor de comunicații electronice care asigură funcționarea Serviciului 112;

În sensul prezentului concept, următoarele abrevieri semnifică:

- a) IDNO – numărul de identificare al persoanei juridice;
- b) IDNP – numărul de identificare al persoanei fizice;
- c) ETSI – Institutul European de Standardizare în Telecomunicații;
- d) E-Call – sistem de apelare automată a serviciilor de urgență în caz de accidente rutiere, instalat în autovehicule, menit să solicite acordarea asistenței de urgență pe teritoriul statelor membre ale Uniunii Europene;
- e) IP – Internet Protocol (protocolul Internet).
- f) LMA – loc de muncă automatizat;
- g) SIG – sistem informațional geografic;
- h) RST – registru de stat al transportului;
- i) SIA – sistemul informațional automatizat;
- j) CPAU – Centrul Pentru Preluarea Apelurilor de Urgență
- k) SMS – Short Messaging Service (serviciu de mesaje scurte);
- l) SSU – Servicii Specializate de Urgență;
- m) MMS – Multimedia Messaging Service. Spre deosebire de SMS, tehnologia MMS permite expedierea imediată nu doar a textului, ci și a altui conținut multimedia: fotografii, muzică, mesaje vocale, videoclipuri;
- n) My SOS – un dispozitiv special pentru persoanele cu dezabilități proiectat pentru transmiterea simultană a mesajelor formalizate ca mesaje SMS sau semnal de alarma către CPAU;
- o) TEXT TEL – un dispozitiv special pentru persoanele cu dezabilități destinat pentru tastarea și trimiterea mesajelor de urgență.

3. Destinația sistemului informațional automatizat

Sistemul informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență (în continuare SIA al Serviciului 112) este destinat evidenței tuturor apelurilor și înștiințărilor de urgență parvenite către Serviciul 112, localizării geografice a apelantului, transmiterii solicitărilor de intervenție către SSU și evidenței rezultatelor reacționării și intervenției SSU pentru fiecare apel de urgență.

4. Scopurile și sarcinile SIA al Serviciului 112

- 1) Scopurile SIA al Serviciului 112

- a) asigurarea unei interfețe unice de recepționare a apelurilor de urgență de la populație;
- b) organizarea interacțiunii eficiente și schimbului de informații între Serviciul 112 și SSU;
- c) colectarea și prelucrarea operativă a informației privind situațiile de urgență;
- d) formarea resursei informaționale departamentale;
- e) evidența statistică și analitică privind apelurile de urgență;

2) SIA al Serviciului 112 are următoarele sarcini:

- a) asigurarea recepționării, înregistrării și prelucrării tuturor informațiilor privind situațiile de urgență, parvenite la Serviciul 112;
- b) transmiterea solicitărilor de intervenție și a datelor asociate apelurilor de urgență către SSU și evidența informației cu privire la rezultatele reacționării SSU pentru fiecare apel de urgență;
- c) asigurarea interacțiunii informaționale cu sistemele informaționale de stat, departamentale, teritoriale, în special cu Registrul de stat al populației, Registrul de stat al unităților de drept, Registrul de stat al conducătorilor de vehicule, Registrul de stat al transportului, Sistemul informațional național geografic, Sistemul informațional medical integrat, Sistemul informațional integrat al organelor de drept;
- d) asigurarea securității informaționale la formarea și exploatarea resursei informaționale a Serviciului 112.

5. Principiile de creare a sistemului

SIA al Serviciului 112 este creat în baza următoarelor principii:

- a) **de consecutivitate** – elaborarea și realizarea proiectului pe etape;
- b) **de expansibilitate și scalabilitate** – posibilitatea extinderii și modernizării în rezultatul creșterii numărului de servicii prestate;
- c) **de productivitate** – asigurarea nivelului necesar de productivitate și eficacitate pentru soluționarea sarcinilor de diferite categorii;
- d) **de fiabilitate și toleranță la erori** – sistemul trebuie să asigure prestarea garantată a serviciilor;
- e) **de deschidere a arhitecturii** – realizarea cu ușurință a integrării nu numai la nivel național, dar și la nivel internațional;
- f) **de gestionare centralizată** – gestionarea și controlul trebuie realizate dintr-un centru unic (*sau centre separate subordonate acestuia*);
- g) **de legalitate** - crearea și exploatarea SIA al Serviciului 112 în corespundere cu legislația în vigoare a Republicii Moldova;
- h) **de protecție a datelor cu caracter personal** – datele cu caracter personal vor fi prelucrate în conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare;
- i) **de identificare de stat a obiectelor destinate înregistrării** – care se referă la utilizarea numărului de identificare al RS 112, atribuit fiecărui obiect informațional;
- j) **de securitate a datelor** – asigurarea integrității și confidențialității informației, disponibilității resurselor și serviciilor informaționale;

k) **de utilizare** a produselor program și mijloacelor tehnice certificate și licențiate.

CAPITOLUL II.

CADRUL DE REGLEMENTARE AL SIA AL SERVICIULUI 112

6. Lista actelor normative de reglementare a creării și funcționării SIA al Serviciului 112:

- a) Constituția Republicii Moldova;
- b) Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007;
- c) Legea nr. 174 din 25 iulie 2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- d) Hotărârea Parlamentului nr. 153 din 15.07.2011 pentru aprobarea Strategiei securității naționale a Republicii Moldova;
- e) Hotărârea Guvernului nr. 735 din 11 iunie 2002 cu privire la sistemele speciale de telecomunicații ale Republicii Moldova;
- f) Hotărârea CE 91/396/EEC din 29 iulie 1991 ce determină cerințele de bază față de numărul european unic pentru apelurile de urgență 112;
- g) Directiva 98/10/CE din 26 februarie 1998 a Parlamentului European și a Consiliului privind aplicarea furnizării unei rețele deschise (ONP) pentru telefonie vocală și constituirea unui serviciu universal de telecomunicații într-un mediu concurențial;
- h) Directiva 2002/22/CE din 7 martie 2002 a Parlamentului European și a Consiliului privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații (Directiva privind Serviciul Universal);
- i) Recomandarea 2003/558/CE a Comisiei din 25 iulie 2003 privind prelucrarea informațiilor referitoare la localizarea apelantului în rețelele de comunicații electronice în scopul prestării serviciilor de apel de urgență pentru localizare;
- j) Decizia (ECC/DEC(08)05) din 27 iunie 2008, privind armonizarea benzilor de frecvență pentru implementarea aplicațiilor radio digitale de Protecție civilă și combaterea situațiilor excepționale în spectrul radio de 380 - 470 MHz;
- k) Directiva 2010/40/UE din 7 iulie 2010 a Parlamentului European și Consiliului privind cadrul pentru implementarea sistemelor de transport inteligente în domeniul transportului rutier și pentru interfețele cu alte tipuri de transport.

7. Lista actelor normative de bază în domeniul informatizării

- a) Legea nr. 982-XIV din 11.05.2000 privind accesul la informație;
- b) Legea nr. 467-XV din 21 noiembrie 2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;

- c) Legea nr. 71-XVI din 22 martie 2007 cu privire la registre;
- d) Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- e) Hotărârea Guvernului nr. 1123 din 14 decembrie 2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal.
- f) Hotărârea Guvernului nr. 857 din 31 octombrie 2013 cu privire la Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale „Moldova Digitală 2020”;

8. Regulamente tehnice și standarde în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor electronice.

- a) Reglementarea tehnică RT 38370656-002:2006 „Procese ciclului de viață al software-ului”, aprobată prin ordinul MTIC nr.78 din 01.06.2006 (*Monitorul Oficial Nr. 95-97 din 23.06.2006*);
- b) SM ISO/CEI 15288:2015 ”Ingineria sistemelor și software-ului. Procesele ciclului de viață al sistemului”;
- c) SM ISO/CEI 12207:2014 ”Ingineria sistemelor și software-ului. Procesele ciclului de viață al software-ului”;
- d) SM ISO/CEI 27002:2014 ”Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Cod de bună practică pentru managementul securității informației”;
- e) SM ISO/CEI 15408-1:2014 ”Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Criterii de evaluare pentru securitatea tehnologiei informației. Partea 1: Introducere și model general”;
- f) SM ISO/CEI 15408-2:2014 ”Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Criterii de evaluare pentru securitatea tehnologiei informației. Partea 2: Cerințe funcționale de securitate”;
- g) SM ISO/CEI 15408-3:2014 ”Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Criterii de evaluare pentru securitatea tehnologiei informației. Partea 3: Cerințe de asigurare a securității”;
- h) SM ETSI TR 102 410 V1.1.1:2014 „Comunicații de urgență (EMTEL). Cerințe de bază pentru comunicații între persoanele fizice și între persoane fizice și autorități în timpul situațiilor de urgență în curs de desfășurare”;
- i) SM ETSI TS 102 181 V1.2.1:2014 „Comunicații de urgență (EMTEL). Cerințe pentru comunicații între autorități/ organizații în timpul situațiilor de urgență”;
- j) SM ETSI TS 102 182 V1.4.1:2014 „Comunicații de Urgență (EMTEL). Cerințe pentru comunicații între autorități/ organizații și persoane fizice, grupuri sau publicul larg în timpul situațiilor de urgență”.

CAPITOLUL III.

FUNCȚIILE SIA AL SERVICIULUI 112

9. SIA al Serviciului 112 asigură executarea atât a funcțiilor de bază ale sistemului informațional, cât și a funcțiilor specifice, determinate de destinația sistemului, care sunt grupate în contururile funcționale specializate.

10. Funcțiile de bază ale SIA al Serviciului 112

1) Formarea resursei informaționale

Funcțiile de bază în procesul de formare a bazei de date a SIA al Serviciului 112 sunt funcțiile de înregistrare, actualizare a datelor și scoaterea de la evidență a obiectelor informaționale (*schimbarea statutului obiectului*). Aceste funcții se execută în dependență de îndeplinirea unor sau altor scenarii de bază, care realizează funcțiile sistemului:

a) Înregistrarea inițială a obiectelor informaționale se efectuează după ce registratorul ia decizia de a include obiectul în registru. Totodată, fiecărui obiect informațional luat la evidență i se atribuie un identificator unic (*cu excepția obiectelor informaționale împrumutate*), care rămâne neschimbat pe toată perioada existenței obiectului în registru, iar în baza de date a sistemului se introduc date despre obiectul de evidență și attributele acestuia.

b) Actualizarea datelor SIA al Serviciului 112 constă în reînnoirea sistematică a bazei de date a SIA al Serviciului 112 în cazurile schimbării sau completării atributelor obiectelor de evidență.

c) Scoaterea de la evidență a obiectului informațional constă în schimbarea statutului obiectului, în baza deciziei registratorului, la intervenirea unor evenimente, prin aplicarea unei mențiuni speciale, fapt care nu semnifică eliminarea fizică a datelor despre obiect din registru.

d) Informația se șterge fizic numai după expirarea termenului de păstrare a informației în arhiva electronică (10 ani).

Informația se introduce în SIA al Serviciului 112 doar în baza deciziei registratorului. Toate schimbările în sistem se păstrează în ordine cronologică.

2) Organizarea suportului informațional

Informațiile din baza de date a RS 112 sunt oferite, în funcție de nivelul de acces stabilit. Beneficiarii datelor din sistem sunt obligați să le folosească doar în scopuri legale.

Nivelul accesului utilizatorului datelor sistemului la informația solicitată este stabilit de legislație, în dependență de statutul său juridic și regimul juridic al informației. În cazul depistării neconcordanțelor între datele care se conțin în documentele emise în cadrul funcționării SIA al Serviciului 112 și datele din baza de date a RS 112, informația din baza de date a RS 112 se consideră de bază.

3) Asigurarea securității și protecției informațiilor

Asigurarea securității și protecției informațiilor la toate etapele de colectare, stocare și utilizare a resurselor informaționale de stat care se referă la domeniul de competență al SIA al Serviciului 112.

4) Asigurarea calității informației

Asigurarea calității informației prin crearea și susținerea componentelor sistemului de calitate bazate pe abordarea procesuală.

5) Asigurarea multilaterală a funcționării RS 112.

11. Spațiul funcțional al SIA al Serviciului 112

Spațiul funcțional al SIA al Serviciului 112 reprezintă un set de funcții, realizate de subsistemele informaționale automatizate separate din cadrul SIA al Serviciului 112, care interacționează reciproc.

În cadrul funcționării SIA al Serviciului 112 sunt realizate următoarele funcții specifice ale sistemului, grupate în contururi funcționale:

A. Conturul funcțional privind interacțiunea informațională a tuturor componentelor sistemului „ADMINISTRAREA ȘI MONITORIZAREA ACȚIUNILOR PARTICIPANȚILOR LA SIA AL SERVICIULUI 112” – reprezintă un sistem integrat de control și monitorizare privind formarea și utilizarea resursei informaționale a Serviciului 112 în domeniul evidenței tuturor apelurilor de urgență și solicitărilor de intervenție din partea Serviciului 112, rezultatelor privind reacționarea și intervențiile SSU.

Acest contur include următoarele funcții:

- 1) asigurarea integrității logice a SIA al Serviciului 112;
- 2) administrarea bazelor de date ale SIA al Serviciului 112;
- 3) delimitarea drepturilor de acces pentru utilizatori, introducerea sistemului de parole;
- 4) asigurarea securității, protecției și păstrării informației în sistem conform standardelor internaționale SM ISO/CEI 27002 „Tehnologii informaționale. Cod de bună practică pentru managementul securității informaționale” și SM ISO/CEI 15408 „Tehnologii Informaționale. Tehnici de securitate. Criterii de evaluare pentru securitatea tehnologiei informației.
- 5) asigurarea respectării cerințelor SIA al Serviciului 112 privind protecția datelor cu caracter personal.

B. Conturul funcțional „ÎNREGISTRAREA APELURILOR DE URGENȚĂ” include următoarele funcții:

- 1) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea apelurilor de urgență parvenite la numărul „112”;
- 2) „filtrarea¹” apelurilor primite, direcționarea acestora în regim automat către operatorii CPAU a Serviciului 112;
- 3) înregistrarea audio a convorbirilor telefonice;

¹Pentru apelurile de intrare este prevăzută procedura de „filtrare”, ceea ce presupune o procedură de prelucrare prin anumite liste. În procesul de prelucrare a unui apel este posibilă expedierea acestuia către un robot telefonic sau mesagerie vocală, etc. Apelul trece conform listei în următoarea ordine: „lista albă” – trimiterea imediată a apelului spre operator; „lista neagră” – blocarea cu notificarea prevăzută; „lista gri” – redirecționarea la robotul telefonic sau alte acțiuni prevăzute de regulament.

4) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea mesajelor, primite prin fax, dispozitive My SOS, Text TEL, portalul-web, mesaje SMS și MMS;

5) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea înștiințărilor primite prin sistemele de supraveghere video, sistemele pentru apeluri de urgență E-call sau atunci când sunt declanșate sistemele de alertă sau alarmă;

6) transmiterea solicitărilor de intervenție, ce includ fișele apelurilor/mesajelor de urgență prelucrate, către dispeceratele corespunzătoare ale SSU;

7) schimbul de informații între LMA al dispeceratului SSU și al operatorului Serviciului 112 în scopul obținerii datelor suplimentare despre situațiile de urgență și rezultatele reacționării SSU.

Acest contur funcțional cuprinde funcțiile privind recepționarea, înregistrarea și prelucrarea oricăror înștiințări sau solicitări de ajutor în caz de pericol pentru viața sau sănătatea populației, ordinea publică, integritatea proprietății sau a mediului efectuate la numărul 112, precum și prin intermediul altor mijloace de comunicații electronice. Informația privind apelul de urgență se înregistrează de către operatorul CPAU al Serviciului 112 în fișa apelului de urgență, care apare și pe ecranul operatorului dispeceratului SSU. Totodată, operatorul dispeceratului SSU ascultă convorbirea dintre operatorul Serviciului 112 și apelant. O parte din informații sunt înregistrate de către SIA al Serviciului 112 în mod automat, spre exemplu informația cu privire la localizarea geografică a terminalului apelantului, de la care a fost efectuat apelul, datele cu privire la posesorul acestuia. Interacțiunea dintre CPAU al Serviciului 112 și dispeceratele SSU se efectuează în baza regulamentului aprobat la nivel bilateral dintre Serviciul 112 și serviciul specializat de urgență. După transmiterea fișei apelului către serviciul specializat de urgență, operatorul Serviciului 112 recepționează de la SSU informația suplimentară cu privire la evenimente și rezultatele intervenției.

C. Conturul funcțional „SUPPORTUL INFORMAȚIONAL PENTRU ADOPTAREA DECIZIILOR” include următoarele funcții:

1) alegerea scenariului (acțiunilor operatorului Serviciului 112) în corespundere cu parametrii situației de urgență, introduși în fișa apelului de urgență;

2) crearea scenariilor tipice și includerea lor în interfața de utilizator a operatorului;

3) determinarea automatizată a SSU necesar pentru intervenție, căruia ulterior i se va redirecționa solicitarea de intervenție la apelul sau mesajul de urgență;

4) verificarea faptului dacă apelurile recepționate se referă la aceeași situație de urgență;

5) pregătirea mesajului cu privire la situația de urgență (situația excepțională);

6) asigurarea funcționalității de a lucra cu lista situațiilor de urgență – căutarea în funcție de caracteristici, atribute, sortarea, imprimarea, căutarea după cuvântul cheie și indiciul contextual;

7) crearea și actualizarea ghidurilor și clasificatorilor, inclusiv a listei SSU și a subdiviziunilor acestora, a obiectelor de importanță socială, obiectelor de risc sporit;

8) recepționarea și evidența informației, parvenită din alte sisteme informaționale;

9) controlul prezentării informației de către SSU cu privire la faptul reacționării la solicitările de intervenție transmise de către operatorul CPAU al Serviciului 112.

Acest contur funcțional este destinat soluționării problemelor cu privire la suportul informațional acordat operatorilor CPAU al Serviciului 112 în procesul îndeplinirii obligațiilor de serviciu.

D. Conturul funcțional „SUPPORTUL GEO-INFORMAȚIONAL DE ADOPTARE A DECIZIILOR” include funcțiile subsistemului geo-informațional, care asigură reflectarea operativă în baza hărților electronice, a obiectelor și informațiilor.

Acest contur include următoarele funcții:

1) evidența coordonatelor spațiale privind localizarea terminalului apelantului sau a altui dispozitiv, în baza informației parvenite de la furnizorii de rețele sau servicii de comunicații electronice;

2) posibilitatea de a identifica pe hartă locul producerii situației de urgență și de a localiza apelantul conform adresei (în cazul absenței datelor din partea furnizorului de comunicații), precum și de a naviga după hartă;

3) evidența hărților electronice conform nivelurilor tematice: natural-geografic, socio-demografic, economic, conform planului de adrese, comunicațiilor ingineresti (inclusiv conductele de gaze, de apă, linii electrice) și altele, care conțin diverse trăsături caracteristice ale zonei deservite;

4) posibilitatea trasării punctelor pe hartă, cu determinarea coordonatelor și adresei punctului, precum și crearea traseului.

Funcțiile GIS oferă posibilitatea de a reflecta situația de urgență pe harta electronică, de a soluționa problemele ce țin de localizare (determinarea coordonatelor sau căutarea și poziționarea obiectelor conform adresei), precum și de a crea interpelări ținând cont de poziționarea obiectelor în spațiu, de a determina caracteristicile obiectelor în raza dată, de a modela situații complexe. La înregistrarea pe hartă a apelului cu privire la situația de urgență apare informația despre regiunea în care s-a produs incidentul dat, și despre toate obiectele aflate în zona dată.

E. Conturul funcțional „MONITORIZAREA ACTIVITĂȚII ECHIPAMENTULUI TEHNIC” include următoarele funcții:

1) înregistrarea și prelucrarea semnalelor sistemelor de monitorizare, care urmăresc starea obiectelor infrastructurii tehnice:

- întreruperea alimentației cu energie electrică (de la rețeaua electrică de bază sau de la sursele de energie electrică de rezervă);
- defectarea echipamentului stațiilor de lucru;
- deconectarea de la sursa de alimentare cu energie electrică a serverelor;
- defectarea liniilor de comunicații;
- defectarea echipamentului serverului și sistemelor de ventilare și condiționare.

2) transmiterea semnalului prelucrat conform competenței de serviciu în cadrul Serviciului 112, în conformitate cu prevederile instrucțiunilor interne ale Serviciului 112;

3) păstrarea, asigurarea accesului și distribuirea (în cadrul Serviciului 112) documentației tehnice normative;

4) formarea și gestionarea listei numărului necesar de piese de schimb, componente, dispozitive, instrumente și materiale de consum, stabilite prin normativele aprobate.

F. Conturul funcțional „INFORMAȚIA DE REFERINȚĂ” include următoarele funcții:

1) înregistrarea solicitărilor;

2) evidența informațiilor, materialelor video și audio prezentate la solicitarea autorităților publice, persoanelor fizice sau juridice conform prevederilor actelor normative în vigoare.

Serviciul 112 furnizează informații autorităților publice, persoanelor fizice și juridice în strictă conformitate cu prevederile legislației și actelor normative în vigoare. Solicitățile de prezentare a informațiilor se înregistrează în Sistem.

Funcția comună pentru toate contururile funcționale este funcția formării rapoartelor statistice.

CAPITOLUL IV.

STRUCTURA ORGANIZATORICĂ A SIA AL SERVICIULUI 112

12. Posesorul RS 112

Posesorul RS 112 este Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor.

13. Deținătorul RS 112

Deținătorul SIA al Serviciului 112 este Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112

14. Registratorii RS 112

Registratori ai RS 112 sunt:

1. Operatorii Serviciului 112, care înregistrează apelurile telefonice parvenite la numărul 112, mesajele primite prin fax, SMS, MMS, dispozitivele My SOS, TEXT TEL, mesajele de pe portalul-web, mesajele parvenite prin intermediul

sistemelor de supraveghere video, sistemelor de alarmă, avertizare, sistemului apeluri de urgență E-call.

2. Operatorii dispeceratelor SSU (Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, Serviciul protecției civile și situațiilor excepționale, Inspectoratul general de poliție), care înregistrează informațiile cu privire la evoluțiile situațiilor de urgență și rezultatele reacționării și intervenției SSU.

15. Furnizorii de informații în RS 112

Furnizorii de informații în RS 112, care furnizează informația ce se referă la situațiile de urgență sunt:

1. Ministerul Afacerilor Interne;
2. Ministerul Sănătății, inclusiv Centrul Național de Sănătate Publică;
3. Ministerul Apărării;
4. Serviciul de Informații și Securitate;
5. Inspectoratul Ecologic de Stat și Garda Forestieră
6. Autoritățile administrației publice centrale și locale
7. Furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice
8. Alte întreprinderi și instituții, în adresa cărora a fost expediat mesajul cu privire la situația de urgență
9. Întreprinderile din sectorul termoelectric și direcțiile locativ-comunale și amenajare, reprezentate de serviciile de urgență ale acestora

CAPITOLUL V.

DOCUMENTELE SIA AL SERVICIULUI 112

16. Documentele utilizate în cadrul SIA al Serviciului 112 se divizează în următoarele categorii:

Documente de ieșire:

Documentele eliberate la solicitarea persoanelor fizice și juridice.

Documente tehnologice:

1. Regulamente de interacțiune dintre Serviciul 112 și SSU sau acorduri încheiate;
2. Regulamente de interacțiune dintre Serviciul 112 și alte persoane juridice sau acorduri încheiate;
3. Regulamente interne și instrucțiuni, care stabilesc ordinea acțiunilor angajaților diferitor subdiviziuni ale Serviciului 112;
4. registre, rapoarte, documente de însoțire;
5. alte documente.

Lista și conținutul documentelor se determină de actele normative ce reglementează raporturile juridice care apar între „Serviciul 112” și alte instituții, persoane fizice sau juridice (Legea cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 nr.174 din 25 iulie 2014,

Regulamentul Instituției publice „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”, Regulamentul de organizare și funcționare a Comitetului interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență, Regulamente de interacțiune dintre Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență și alte persoane juridice, sau acorduri încheiate, etc.)

CAPITOLUL VI.

RESURSA INFORMAȚIONALĂ

17. Obiectele informaționale

Resursa informațională a SIA al Serviciului 112 cuprinde următoarele obiecte informaționale:

- 1) **apel de urgență parvenit la Serviciul 112;**
 - a) apel telefonic parvenit la numărul 112;
 - b) mesaj parvenit la Serviciul 112 prin intermediul fax-ului, dispozitivelor My SOS, TEXT TEL, portalului-web, SMS, MMS;
 - c) semnal parvenit prin sistemul E-call;
 - d) semnal sau mesaj parvenit prin sistemul apelului de urgență;
 - e) semnal privind declanșarea sistemului de alertă sau alarmă;
 - f) semnal video parvenit de la camerele de supraveghere video.
- 2) **situația de urgență;**
- 3) **subiecții situațiilor de urgență:**
 - a) persoane fizice (*obiect împrumutat din Registrul de stat al populației*);
 - b) persoane juridice (*obiect împrumutat din Registrul de stat al unităților de drept*);
- 4) **documente din următoarele categorii:**
 - a) certificate și extrase din RS 112;
 - b) instrucțiuni și regulamente interne.
- 5) **evenimentul** (*obiect informațional intrasistemic*).

18. Identificarea obiectelor informaționale

Identificarea obiectelor informaționale se efectuează prin utilizarea numărului de identificare unic pentru fiecare obiect al sistemului în parte:

1) **Identificator al obiectului informațional „apel de urgență parvenit la Serviciul 112”** este numărul de identificare, care are următoarea structură:

YY NNNNNN în care,

YY – ultimele două cifre ale anului, în care a fost înregistrat apelul de alarmă;

NNNNNNN – numărul de ordine al apelării Serviciului 112 în anul respectiv;

Numărul în cauză este generat în mod automat în SIA al Serviciului 112 și atribuit fiecărui **apel de urgență parvenit la Serviciul 112**.

2) **Identificator al obiectului informațional „situația de urgență”** este numărul de identificare, care are următoarea structură:

XX NNNNNNN în care,

XX – ultimele două cifre ale anului, în care a fost înregistrată situația de urgență;

NNNNNNN – numărul de ordine al situației de urgență, înregistrat în SIA al Serviciului 112 în anul respectiv;

3) **Identificator al obiectului informațional „persoană fizică”** este numărul de identificare de stat al persoanei fizice din Registrul de stat al populației (IDNP).

4) **Identificator al obiectului informațional „persoană juridică”** este numărul de identificare de stat al unității de drept din Registrul de stat al unităților de drept (IDNO).

5) **Identificator al obiectului informațional „document”** este format după cum urmează:

„tipul documentului” + „numărul” + „seria”

6) **Identificator al obiectului informațional „eveniment”** este format după cum urmează:

„data” + „numărul de ordine”

19. Scenariile de bază

Scenariile de bază reprezintă o listă de evenimente ce se produc cu obiectul informațional și se țin la evidență în sistem. Acestea se divizează în două grupe: prima – introducerea, actualizarea și scoaterea obiectelor informaționale din evidență, a doua – furnizarea informației.

Grupele scenariilor legate de introducerea și actualizarea informației interacționează cu obiectele informaționale ale sistemului după cum urmează:

1) **pentru obiectul informațional „apel de urgență parvenit la Serviciul 112”:**

Luarea inițială la evidență:

- a) la preluarea apelului telefonic parvenit la numărul 112;
- b) la preluarea mesajului parvenit la Serviciul 112 prin intermediul fax-ului, dispozitivelor My SOS, TEXT TEL, portalului-web, SMS, MMS;
- c) la preluarea semnalului sau mesajului, parvenit prin sistemul apelului de urgență;
- d) la preluarea semnalului în cazul declanșării sistemului de alertă sau alarmă;

- e) la preluarea semnalului video, parvenit de la camerele de supraveghere video;
- f) la preluarea semnalului, parvenit prin sistemul E-call.

Actualizarea datelor:

- a) la recepționarea informației suplimentare cu referință la apelul (mesajul) preluat anterior;

Scoaterea de la evidență (schimbarea statutului apelului sau mesajului preluat):

- a) la transferarea apelului/mesajului din statut activ în cel inactiv cu transmiterea ulterioară în baza de date de arhivă a apelurilor/mesajelor înregistrate.

2) pentru obiectul informațional „situația de urgență”:

Luarea inițială la evidență:

- a) după prelucrarea apelului telefonic parvenit la Serviciul 112;
- b) după prelucrarea mesajului, parvenit la Serviciul 112 prin intermediul fax-ului, dispozitivelor My SOS, TEXT TEL, portalului-web, SMS, MMS;
- c) după prelucrarea semnalului sau mesajului, parvenit prin sistemul apelului de urgență;
- d) după prelucrarea semnalului în cazul declanșării sistemului de alertă sau alarmă;
- e) după prelucrarea semnalului video parvenit de la camerele de supraveghere video;
- f) după prelucrarea semnalului parvenit prin sistemul E-call.

Actualizarea datelor:

- a) la transmiterea mesajului (fișei apelului de urgență) către dispeceratul SSU de profil;
- b) la înregistrarea unui nou apel cu referință la situația de urgență înregistrată anterior;
- c) la recepționarea informației suplimentare cu referință la o situație de urgență înregistrată anterior;
- d) la recepționarea de la SSU a informației despre rezultatele intervenției;
- e) la implicarea altor instituții în lichidarea consecințelor situației de urgență în cauză.

Scoaterea de la evidență (schimbarea statutului mesajului preluat):

- a) la transferarea statutului situației de urgență din activ în cel inactiv, respectiv transferarea informației în baza de date de arhivă a situațiilor de urgență.

3) Pentru obiectul informațional „persoană fizică”:

Luarea inițială la evidență:

- a) la înregistrarea apelului de către Serviciul 112, când posesorul numărului de telefon de la care a parvenit apelul este identificat de către sistem în mod automat;

- b) la înregistrarea apelului de către Serviciul 112, când persoana care a apelat la Serviciul 112 și persoana care necesită ajutor sunt persoane diferite;
- c) la formarea listelor persoanelor care pot apela la Serviciul 112 pentru ajutor prin expedierea unui fax, SMS, MMS, sau utilizând semnalul de tip „buton de alarma”;
- d) la înregistrarea apelării numărului 112 de pe dispozitivele My SOS, TEXT TEL, portal web, care conține date despre persoana care a apelat la numărul 112 pentru ajutor;
- e) după prelucrarea semnalului parvenit prin sistemul E-call și recepționarea datelor din SIA RST despre posesorul mijlocului de transport implicat în accidentul rutier.

Actualizarea datelor:

- a) la recepționarea informației suplimentare cu privire la persoanele fizice implicate într-o situație de urgență despre care Serviciul 112 a fost înștiințat anterior;

Scoaterea de la evidență:

- a) când se stabilește faptul că datele introduse inițial cu privire la persoana fizică sunt greșite;
- b) în cazul schimbării domiciliului și plecării la un loc permanent de trai în afara teritoriului RM, sau în cazul decesului persoanei incluse în lista persoanelor care pot apela Serviciul 112 pentru ajutor prin expedierea fax-ului, SMS, MMS;
- c) la transferarea adresărilor/situațiilor de urgență din statut activ în cel inactiv, respectiv transferarea informației în baza de date de arhivă a situațiilor de urgență.

4) pentru obiectul informațional „persoană juridică”:

Luarea inițială la evidență:

- a) se efectuează la înregistrarea apelului de către Serviciul 112, în cazul în care persoana juridică, posesorul numărului de telefon, de la care a parvenit apelul, este identificată de către sistem în mod automat;
- b) la înregistrarea altor apelări la numărul 112, în cazul în care unul din subiecții situației de urgență este o persoană juridică;

Actualizarea datelor se efectuează:

- a) la recepționarea informației suplimentare despre persoanele juridice implicate într-o situație de urgență despre care Serviciul 112 a fost înștiințat anterior;

Scoaterea de la evidență se efectuează:

- a) la corectarea datelor introduse anterior privind persoana juridică, în cazul stabilirii faptului că datele introduse inițial sunt greșite;
- b) la transferarea apelului/situației de urgență din statut activ în cel inactiv, adică trecerea informației în baza de date de arhivă a situațiilor de urgență.

5) pentru obiectul informațional „document”:

Luarea inițială la evidență:

- a) la ținerea evidenței documentelor din RS 112;
- b) la ținerea evidenței regulamentelor și instrucțiunilor interne.

Actualizarea datelor:

- a) la introducerea modificărilor într-un document întocmit;
- b) la introducerea modificărilor într-o instrucțiune sau regulament.

Scoaterea de la evidență:

- a) la nimicire;
- b) la transmiterea documentului persoanei, care l-a solicitat;
- c) la anularea instrucțiunii sau regulamentului.

6) pentru obiectul informațional „eveniment”:

Luarea inițială la evidență se efectuează la înregistrarea evenimentului.

Actualizarea datelor se efectuează la luarea deciziilor corespunzătoare de către persoanele responsabile la toate etapele din ciclul tehnologic de prelucrare a informației cu referință la evenimentul în cauză.

Scoaterea de la evidență se efectuează la anularea evenimentului.

Lichidarea fizică din baza de date a informației privind toate obiectele informaționale are loc după expirarea termenului de 10 ani de aflare a informației în arhivele electronice ale SIA.

20. Datele

Datele RS 112 reprezintă o totalitate a atributelor obiectelor informaționale și includ:

1) date privind apelul de urgență parvenit la Serviciul 112:

- a) identificatorul apelului;
- b) categoria apelului;
- c) tipul adresării;
- d) timpul înregistrării apelului/recepționării mesajului;
- e) fișierul audio al apelului înregistrat;
- f) statutul.

datele privind localizarea terminalului, de la care a parvenit apelul:

- a) coordonatele de localizare;
- b) numărul de telefon, adresa poștei electronice, adresa IP;
- c) datele privind furnizorul serviciilor de comunicații, de la care au parvenit coordonatele de localizare a apelantului sau datele referitoare la adresa acestuia;
- d) tipul dispozitivului, senzorului de la care a parvenit semnalul de alarmă.

2) date referitoare la situația de urgență înregistrate în SIA al Serviciului 112:

- a) identificatorul situației de urgență;

- b) categoria situației de urgență;
- c) istoria;
- d) informația referitoare la situația de urgență, parvenită de la SSU;
- e) fișierul video cu referință la situația de urgență în cauză;
- f) gradul de pericol;
- g) coordonatele de localizare, adresa la care s-a produs situația de urgență;
- h) datele referitoare la obiectul unde s-a produs situația de urgență;
- i) datele referitoare la mijlocul de transport care a suferit un accident rutier, inclusiv conform informației furnizate de sistemul E-call;
- j) codul serviciului specializat de urgență în adresa căruia a fost expediată solicitarea de intervenție;
- k) timpul transmiterii solicitării de intervenție către SSU;
- l) codul serviciilor mobilizate suplimentar;
- m) timpul transmiterii solicitării de intervenție către fiecare din serviciile implicate suplimentar;
- n) datele privind informația suplimentară prezentată la solicitarea SSU;
- o) statutul.

datele de bază cu privire la rezultatele intervenției:

- a) echipajul mobil trimis pentru intervenție;
- b) date referitoare la măsurile întreprinse;
- c) date privind descrierea stării situației de urgență;
- d) timpul soluționării situației de urgență;
- e) timpul parvenirii informației de la serviciul specializat de urgență:

3) date referitoare la persoana fizică:

- a) numărul de identificare (IDNP);
- b) categoria persoanei (apelant, victimă, martor, membru al echipajului de intervenție, persoană cu dezabilități, etc.);
- c) Numele, prenumele, patronimicul, anul nașterii pentru persoanele care solicită Serviciului 112 ajutor prin expedierea unui fax, SMS, MMS, sau utilizând semnalul de tip „buton de alarma”, precum și pentru persoanele fără IDNP;
- d) informații suplimentare despre starea fizică sau psihică a persoanei fizice.
- e) statutul.

4) date referitoare la persoana juridică:

- a) numărul de identificare (IDNO);
- b) categoria persoanei (parte vătămată, parte implicată, solicitant, apelant, posesor al terminalului de pe care a parvenit apelul la numărul 112);
- c) informații suplimentare despre persoana juridică (*datele de contact a persoanelor responsabile pentru paza, protecție antiincendiară, existența contractului cu serviciile de pază*);
- d) statutul.

5) documente:

- a) numărul de identificare al documentului;

- b) tipul documentului;
- c) seria;
- d) numărul;
- e) data eliberării;
- f) de către cine a fost eliberat/executat;
- g) statutul documentului.

6) date referitoare la eveniment:

- a) numărul de identificare al evenimentului;
- b) tipul evenimentului;
- c) statutul;
- d) data și ora înregistrării evenimentului;
- e) codul angajatului Serviciului 112, care a inițiat evenimentul;
- f) codul CPAU al Serviciului 112;
- g) datele recepționate din alte SIA (inclusiv statutul datelor supuse verificării, data verificării, tipul deciziei, codul angajatului care a efectuat verificarea);
- h) tipul deciziei adoptate;
- i) codul angajatului Serviciului 112 care a luat decizia.

Pentru obiectele informaționale „persoană fizică” și „persoană juridică” împrumutate nemijlocit în RS 112 se păstrează doar numerele de identificare de stat (*IDNP sau IDNO respectiv*). Toate datele suplimentare necesare referitoare la persoanele fizice și unitățile de drept pot fi accesate din Registrul de stat al populației sau Registrul de stat al unităților de drept.

21. Clasificatoarele

În vederea asigurării veridicității și reducerii volumului informației păstrate în sistem, precum și pentru o clasificare corectă a obiectelor în sistem, se utilizează sistemul de clasificatoare elaborate în baza clasificatoarelor naționale ale Republicii Moldova și directivelor europene:

- a) Clasificatoarele internaționale;
- b) Clasificatoarele naționale ale Republicii Moldova;
- c) Clasificatoarele intrasistemice elaborate în baza clasificatoarelor internaționale, clasificatoarelor naționale ale Republicii Moldova și directivelor europene.

Clasificatoarele intrasistemice se elaborează și se utilizează în cadrul sistemului doar în cazurile absenței clasificatoarelor naționale și internaționale aprobate.

22. Interacțiunea cu alte sisteme informaționale

SIA al Serviciului 112 interacționează cu următoarele sisteme informaționale automatizate:

1. SIA ale Furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice - care conține informația de localizare primară, numele abonatului, precum și adresa fizică de instalare a punctului terminal pentru rețelele de telefonie fixă ;

2. SIA „Registrul de stat al populației” – conține date personale ale persoanelor fizice și datele privind actele de identitate ale acestora;

3. SIA „Registrul de stat al unităților de drept” – conține date de înregistrare ale unităților de drept și documentele de înregistrare ale acestora;

4. SIA „Registrul de stat al transporturilor” – conține date despre mijloacele de transport și starea tehnică a acestora, unele agregate numerotate, posesorii și împuternicirile acestora, asigurarea de răspundere civilă auto, precum și despre documentele și numerele de înmatriculare eliberate;

5. SIA „Registrul obiectelor de infrastructură tehnico-edilitară” – conține date despre obiectele de infrastructură tehnico-edilitară;

6. SIA „Registrul informației criminalistice și criminologice” – conține date privind toate sesizările înregistrate despre contravenții, dosare penale intentate, contravenții administrative și persoanele care figurează în acestea;

7. SIA „Registrul obiectelor păzite” – conține date despre organizațiile de pază și obiectele păzite de acestea, precum și despre deplasările spre obiectele acestea la recepționarea notificării;

8. SIA „Registrul accidentelor rutiere” conține date despre accidente rutiere, mijloacele de transport și persoanele implicate în accidente rutiere, precum și despre deciziile organelor competente în baza rezultatelor examinării (*cercetării*) cazurilor de accidente rutiere;

9. Sistemul automatizat de supraveghere a circulației rutiere „Controlul traficului” – conține date cu privire la încălcările regulilor de securitate a circulației rutiere, situația rutieră în intersecții, condițiile rutiere, fluxurile de transport;

10. SIA „Registrul de stat al unităților administrativ-teritoriale și al străzilor din localitățile de pe teritoriul Republicii Moldova” - conține date cu privire la unitățile administrativ - teritoriale (raioane, orașe (municipii), sate (comune), localități, inclusiv cele desființate), precum și despre elementele de bază ale infrastructurii urbane (străzi, clădiri) calificate ca adrese ale obiectelor fizice.

11. SIA „Cadastrul bunurilor imobile ” - conține date cu privire la bunurile imobile, la drepturile de proprietate, la grevările acestora, precum și la valoarea bunurilor imobile în scopul impozitării".

12. SIA „Asistența medicală primară” – conține date cu privire la solicitările de intervenție înregistrate ale cetățenilor adresate instituțiilor medicale, inclusiv serviciului de asistență medicală urgentă, cu referire la starea de sănătate a persoanelor fizice care au beneficiat de servicii medicale;

13. SIA „SIG al Departamentului situații excepționale” – conține date cu privire la situațiile excepționale înregistrate, obiectele potențial periculoase, care pot provoca situații de urgență.

Înregistrarea înștiințărilor cu privire la situațiile de urgență în RS 112 are drept consecință inițierea automată a anumitor evenimente în cadrul SIA departamentale ale SSU, care recepționează apelul prelucrat privind situația de urgență de la Serviciul 112. Astfel, spre exemplu, după înregistrarea și prelucrarea

apelului cu privire la situațiile de urgență cu context criminal în cadrul CPAU al Serviciului 112, apelul și datele asociate acestuia sunt direcționate către dispeceratul regional al Inspectoratului general de poliție și concomitent transmise în SIA „Registrul informației criminalistice și criminologice”, unde informația în cauză se înregistrează în conturul privind evidența automatizată a sesizărilor despre infracțiuni. În continuare, informațiile cu privire la rezultatele acțiunilor întreprinse sunt reflectate atât în fișa apelului de urgență din SIA al Serviciului 112, cât și în Registrul informației criminalistice și criminologice. O interacțiune similară a SIA al Serviciului 112 are loc și cu alte SIA departamentale, și anume: SIA „Registrul obiectelor păzite”, SIA „Registrul accidentelor rutiere”, SIA „Asistența medicală primară”, SIA „SIG al Departamentului situații excepționale”.

Datele recepționate din celelalte registre sunt utilizate în scopul acordării asistenței informaționale SSU antrenate în soluționarea situațiilor de urgență.

CAPITOLUL VII.

INFRASTRUCURA INFORMAȚIONALĂ DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

23. Nivelurile de infrastructură

Infrastructura informațională de comunicații electronice a SIA al Serviciului 112 este structurată în două nivele:

- a) CPAU al Serviciului 112
- b) Dispeceratele SSU

Centrele de Preluare a Apelurilor de Urgență ale Serviciului 112 sunt localizate în municipiul Chișinău, în cadrul infrastructurii deținătorului SIA al Serviciului 112. Centrul principal conține baza de date principală care asigură în regim de lucru permanent funcționarea ambelor Centre - Centrul principal și Centrul Secundar. Centrul Secundar conține baza de date de rezervă, care se sincronizează permanent cu datele din baza de date principală.

Fiecare Centru servește drept centru de rezervă pentru celălalt Centru. În cazul „cedării” unuia din Centre sau în cazul în care capacitatea de trecere a sistemului informațional și de comunicații electronice a unuia din centre nu permite deservirea calitativă a traficului de apeluri recepționate, în corespundere cu cerințele stabilite, întregul trafic al apelurilor sau o parte a acestuia este transferat în mod automat către celălalt Centru.

Schema de interconexiune a CPAU al Serviciului 112 cu rețeaua publică de telefonie (RPT) prin intermediul conexiunilor SIP este prezentată în Figura nr.1.

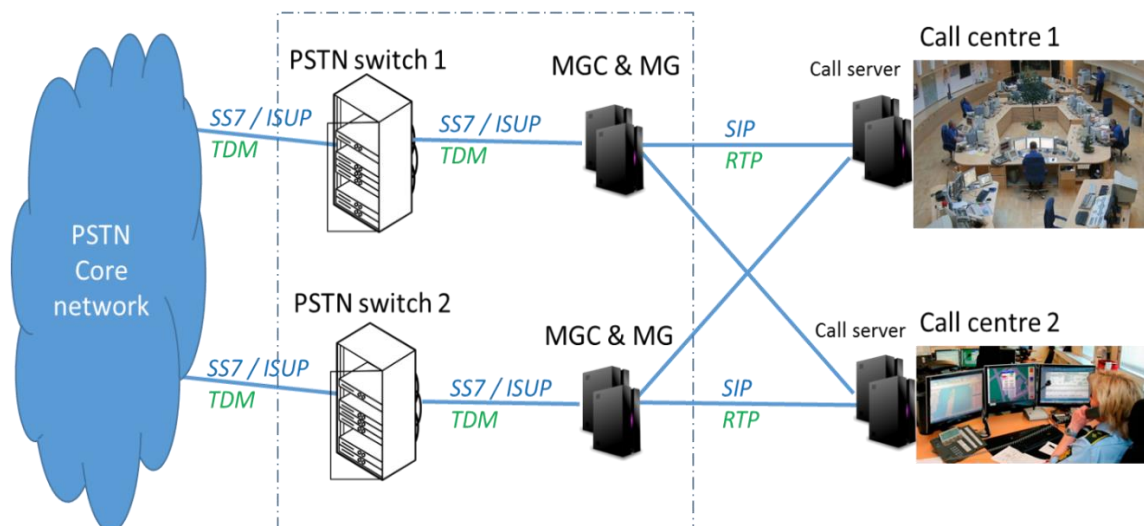


Figura nr. 1. Interconexiunea CPAU cu rețeaua publică de telefonie (RPT) prin intermediul conexiunilor SIP

Funcția de bază a CPAU al Serviciului 112 constă în asigurarea primirii, prelucrării, stocării și transmiterii informației către Dispeceratele SSU.

Dispeceratele SSU sunt amplasate în cadrul Centrului Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, Serviciului protecției civile și situațiilor excepționale și Inspectoratului general de poliție. Principala funcție a acestui nivel constă în recepționarea solicitărilor de intervenție din partea Serviciului 112.

În Dispeceratele SSU sunt prevăzute locuri de muncă automatizate care să permită obținerea accesului la funcțiile, resursele și serviciile necesare ale Sistemului, conform competenței SSU stabilite în Legea nr.174 din 25 iulie 2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.231-237, art.533).

24. Complexul hardware și produselor program

Lista produselor hardware și produselor program utilizate la crearea infrastructurii informaționale și de comunicații electronice a SIA al Serviciului 112 este determinată de către Serviciul 112, de comun acord cu furnizorul soluției de implementare a SIA și furnizorul național de transmitere a datelor.

Capitolul VIII.

SECURITATEA ȘI PROTECȚIA SIA AL SERVICIULUI 112

25. Definiție

Securitatea SIA al Serviciului 112 presupune starea de protecție a resurselor și infrastructurii informaționale, prin care se asigură veridicitatea, integritatea, confidențialitatea, disponibilitatea, și autenticitatea resurselor informaționale. Sistemul securității informaționale reprezintă o totalitate a acțiunilor ce implică aspectele juridice, organizatorice, economice și tehnologice, orientate spre prevenirea pericolelor asociate resurselor și infrastructurii informaționale.

26. Pericole asociate securității informaționale

Prin pericol pentru securitatea informațională se înțelege un eveniment sau o acțiune potențial posibilă, orientată spre cauzarea unui prejudiciu resurselor sau infrastructurii informaționale.

Principalele pericole pentru securitatea informațională a SIA al Serviciului 112 sunt:

- a) colectarea și/sau utilizarea ilegală a informației;
- b) încălcarea tehnologiei de prelucrare a informației;
- c) încălcarea confidențialității informației;
- d) încălcarea integrității logice și a integrității fizice a informației;
- e) încălcarea funcționării infrastructurii informaționale;
- f) acțiunea fizică asupra componentelor infrastructurii informaționale;
- g) inserarea în produsele software și hardware a componentelor, care realizează funcții neprevăzute în documentația cu privire la aceste produse;
- h) elaborarea și răspândirea programelor, care afectează funcționarea normală a sistemelor informaționale și de telecomunicații, precum și a sistemelor securității informaționale;
- i) nimicirea, deteriorarea și suprimarea radioelectronică sau distrugerea mijloacelor și sistemelor de prelucrare a informației, de telecomunicații și comunicații;
- j) influența asupra sistemelor cu parolă-cheie de protecție a sistemelor automatizate de prelucrare și transmitere a informației;
- k) compromiterea cheilor și mijloacelor de protecție criptografică a informației;
- l) scurgerea informației prin canale tehnice;
- m) implementarea dispozitivelor electronice pentru interceptarea informației în mijloacele tehnice de prelucrare, păstrare și transmitere a informației prin canalele de comunicații, precum și în încăperile de serviciu ale autorităților;
- n) nimicirea, deteriorarea, distrugerea sau sustragerea suporturilor de informație mecanice sau a altor suporturi;
- o) interceptarea informației în rețelele de transmitere a datelor și în liniile de comunicații, decodificarea acestei informații și/sau răspândirea informației false;
- p) utilizarea tehnologiilor informaționale necertificate, a mijloacelor de protecție a informației, a mijloacelor de informatizare, de telecomunicații și comunicații necertificate în procesul creării și dezvoltării infrastructurii informaționale;
- q) accesul neautorizat la resursele informaționale;
- r) încălcarea restricțiilor legale privind accesul și divulgarea informației.

Surse ale pericolelor pot fi infractorii, personalul instituțiilor și utilizatorii de rea-credință.

27. Scopurile și sarcinile de asigurarea securității informaționale

Pentru asigurarea edificării sistemului eficient de asigurare a securității informaționale ale obiectelor SIA al Serviciului 112 este necesar:

- a) identificarea cerințelor securității informației, specifice pentru fiecare obiect al protecției în cauză;

- b) respectarea cerințelor actelor normative naționale și internaționale;
- c) utilizarea celor mai bune practici (standarde, metodologii) pentru asigurarea securității informaționale;
- d) determinarea subdiviziunilor responsabile pentru asigurarea securității informaționale;
- e) distribuirea între subdiviziuni a sferelor de responsabilitate în asigurarea securității informaționale;
- f) în baza gestionării riscurilor de securitate a informației, determinarea cerințelor tehnice și organizatorice, care constituie Politica de securitate informațională a obiectului protecției;
- g) realizarea cerințelor Politicii de securitate informațională prin implementarea metodelor software și hardware și mijloacelor de protecție a informației corespunzătoare;
- h) realizarea Sistemului de Management al securității informaționale.

Sarcinile de bază ale asigurării securității informaționale sunt:

- a) asigurarea confidențialității informației, prevenirea accesului la informație fără drepturi și împuterniciri corespunzătoare;
- b) asigurarea integrității logice a informației, prevenirea introducerii, actualizării și nimicirii neautorizate a informației;
- c) asigurarea integrității fizice a informației;
- d) asigurarea protecției infrastructurii informaționale contra deteriorării și tentativelor de modificare a funcționării.

Mecanismele de bază ale asigurării securității informaționale sînt:

- a) autentificarea și autorizarea;
- b) controlul accesului;
- c) înregistrarea acțiunilor și auditul;
- d) criptarea informației;
- e) analiza și modelarea fluxurilor informaționale (sistemele CASE);
- f) monitorizarea rețelelor:
- a) detectare și prevenire intruziunilor (IDS/IPS);
- b) prevenirea scurgerii informației confidențiale (sistemului DLP);
- g) analizatori de protocoale;
- h) mijloacele de programare antivirus;
- i) ecrane între rețele (firewall);
- j) sistemele copierii de rezervă;
- k) sistemele de alimentare fără întrerupere cu energie electrică;
- l) organizarea pazei, securității;
- m) mijloacele de prevenire a accesului neautorizat în clădiri și încăperi;
- n) mijloacele de analiză a sistemelor de protecție;
- o) alte mecanisme.

Utilizarea mecanismelor de asigurare a securității informaționale se planifică la etapa de proiectare a sistemelor și infrastructurii informaționale.

Una dintre cele mai vulnerabile verigi a Sistemului securității informaționale constituie factorul uman și respectarea procedurilor stabilite. De aceea, un element

important al securității informaționale este instruirea personalului privind metodele și procedeele de asigurare a securității informaționale.

28. Sistemul de protecție a datelor cu caracter personal

Organizarea sistemului de protecție a datelor cu caracter personal constituie o parte componentă a mecanismului de asigurare a securității informaționale a sistemului.

Sistemul de protecție a datelor cu caracter personal se constituie în baza:

- raportului privind rezultatele efectuării auditului intern;
- listei datelor cu caracter personal, care trebuie să fie protejate;
- actului de clasificare a sistemului informațional, care prelucrează date cu caracter personal;
- modelelor de pericole pentru securitatea datelor cu caracter personal;
- prevederilor privind delimitarea drepturilor de acces la datele cu caracter personal prelucrate;
- documentelor de reglementare și politicilor de securitate elaborate.

Accesarea datelor cu caracter personal ale persoanei fizice din resursele și sistemele informaționale de stat, precum și păstrarea și actualizarea acestora în baza de date a SIA al Serviciului 112 este posibilă doar în cazurile preluării apelurilor de urgență de către Serviciul 112.