

CAIETUL DE SARCINI
pentru elaborarea Sistemului Informațional
Integrat al Ministerului Afacerilor Externe și
Integrării Europene

Documentul a fost elaborat în cadrul proiectului Programului Națiunilor Unite pentru Dezvoltare "Consolidarea Capacităților Instituționale ale Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene"

CUPRINS

1. INTRODUCERE	3
2. GENERALITĂȚI	3
3. REFERINȚE.....	4
4. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI	4
4.1. Abrevieri	4
4.2. Termeni-cheie utilizați în document.....	4
4.3. Concepte-cheie	5
5. DESTINAȚIA SISTEMULUI	8
6. MODELUL DE BUSINESS	8
6.1. Procesele principale ale SII	8
6.2. Rolurile de business.....	9
6.3. Serviciile	9
6.4. Scenariile serviciilor	10
7. CERINȚELE FUNCȚIONALE FAȚĂ DE SISTEM.....	18
7.1. Intranet	18
7.2. Gestiunea documentelor și înregistrărilor.....	19
7.3. Fluxul de lucru	31
7.4. Gestiunea sarcinilor	32
7.5. Funcțiile administrative	33
7.6. Integrarea cu website-ul MAEIE	35
7.7. Integrarea mesageriei instant, mesageriei vocale și faxului.....	36
7.8. Sistemul de gestiune a licențelor software	36
8. CERINȚELE NON-FUNCȚIONALE FAȚĂ DE SISTEM	37
8.1. Controlul, Securitatea și Integritatea Datelor	37
8.2. Gradul de usability	41
8.3. Performanță și scalabilitate	41
8.4. Disponibilitatea sistemului.....	42
8.5. Standardele tehnice.....	42
8.6. Conservarea pe termen lung și învechirea tehnologiilor	43
9. INTEGRAREA CU RESURSELE INFORMAȚIONALE DE STAT.....	43
10. DOCUMENTAREA ȘI INSTRUIREA.....	44
11. SUPORTUL ȘI ACCEPTAREA SISTEMULUI	45

1. INTRODUCERE

Denumirea completă: *Sistemul Informațional Integrat al Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene*

Denumirea prescurtată: *SII al MAEIE sau SII*

Prin intermediul proiectului "Consolidarea capacității instituționale a Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene (MAEIE)", Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare oferă suport Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene în consolidarea capacităților instituționale în procesul realizării sarcinilor și angajamentelor sale de integrare europeană.

La moment, activitățile ordinare ale colaboratorilor MAEIE implică producerea, expedierea și recepționarea unor cantități mari de informații documentate, monitorizate de către conducerea de vârf a Ministerului, coordonarea lor cu subdiviziunile MAEIE și structurile subordonate acestuia, urmărirea directă sau în conlucrare cu ministerele și alte autorități administrative centrale asupra aplicării prevederilor tratatelor și altor înțelegeri internaționale la care Republica Moldova este parte.

Eficiențizarea acestor acțiuni este posibilă prin implementarea unui Sistem Informațional Integrat, care va asigura acel mediu de cooperare necesar pentru perfectarea și stocarea informației, va spori eficiența organizațională prin oferirea de acces securizat la informații veridice și actuale, va accelera procesele interne comune și va facilita schimbul de informații indiferent de locația destinatarilor.

De asemenea, Sistemul Informațional integrat va oferi instrumente de control a fluxurilor de documente, de organizare a politicii decizionale și facilități de raportare etc.

Pentru asigurarea veridicității deciziilor și hotărârilor luate de către persoanele cu funcții decizionale, Sistemul Informațional Integrat se va baza pe Infrastructura de Semnătură Digitală.

2. GENERALITĂȚI

Cerințele curente descriu în principal necesitățile software ale Sistemului Informațional Integrat pentru ca și soluțiile propuse să se bazeze pe același aspect. Cu toate acestea este necesar de luat în calcul necesitatea ca ofertanții să se bazeze într-o măsură cât mai mare pe echipamentul hardware și de rețea aflat în proprietatea MAEIE. Se va identifica, de asemenea, echipamentul suplimentar necesar de achiziționat de către MAEIE pentru a corespunde necesităților SII.

Documentul enumără specificul operațiunilor MAEIE. Cu toate acestea, există multe funcționalități conexe prezente în produse comerciale existente și care nu sunt enumerate în aceste cerințe. Chiar dacă nu sunt interzise produsele elaborate strict pentru acest scop, se va acorda preferință soluțiilor bazate pe platforme comerciale existente. În cazul în care aceste soluții nu vor corespunde în totalitate necesităților SII se vor putea integra câteva pachete diferite sau se vor putea crea componentele care lipsesc.

În final, o serie de lucrări de personalizare vor fi aplicate soluției integrate pentru a o ajusta specificului MAEIE. Acestea vor fi limitate ca număr și agreate la etapa de analiză și design a proiectului. MAEIE anticipează necesitatea unor interfețe programabile pentru extinderea sistemului la necesitate. Ușurința și gradul de personalizare a sistemului vor fi criterii importante pentru alegerea soluției.

MAEIE conștientizează că succesul unui asemenea proiect – implementarea unui Sistem Informațional Integrat – depinde de acceptarea și utilizarea lui de către personal. Chiar dacă ofertele vor trebui să includă traininguri și materiale instructive suficiente, MAEIE admite că acest lucru poate fi insuficient, de aceea se va acorda preferință ofertanților care pot:

- Demonstra sisteme similare unui grup de pionieri în utilizarea sistemului,

- Acorda consultanță conducerii MAEIE referitor la etapele de adopție și motivarea personalului de a folosi sistemul,
- Sugera inițiative care pot îmbunătăți acceptarea SII de către personalul MAEIE.

3. REFERINȚE

Cerințele tehnice sunt elaborate în baza Concepției SII al MAEIE și acest document trebuie utilizat ca referință la alte acte normative, practici și ghiduri. Cerințele existente se bazează într-o măsură foarte mare pe practicile internaționale:

- **Cu privire la informația electronică:**
 - Guidelines on best practices for using electronic information by DLM Forum, <http://dlmforum.typepad.com/gdlines.pdf>
- **Cu privire la sistemele de gestiune a documentelor și înregistrărilor:**
 - MoReq2 - Model Requirements Specification for the Management of Electronic Records, <http://www.moreq2.eu/>
 - DoD 5015.02-STD RMA Design Criteria Standard by US Department of Defence, <http://jitc.fhu.disa.mil/recmgt/standards.html>
 - ISO 15489 Information and documentation - Records Management by ISO, http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=31908
- **Cu privire la standardele de meta-date:**
 - DCMI Element Set (ISO Standard 15836) published by The Dublin Core Metadata Initiative, <http://dublincore.org/>

4. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI

4.1. Abrevieri

COTS (Commercial Off-The-Shelf Software) – soluții comerciale existente

SGED – Sistem de Gestiune Electronică a Documentelor

SGEÎ – Sistem de Gestiune Electronică a Înregistrărilor

SII – Sistem Informațional Integrat

MAEIE – Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene

4.2. Termeni-cheie utilizați în document

A capta:

- (1) Actul înregistrării sau salvării unei instanțe de obiect digital.
- (2) Salvarea informației într-un sistem informatic.

Dosar – Fișier referitor la una sau mai multe tranzacții efectuate total sau parțial într-un mod structurat sau parțial structurat, ca rezultat a unui proces sau activități concrete.

Notă: Nu există o definiție universal acceptată a acestor termeni, nici o distincție clară între *dosar* și alte tipuri de fișiere gestionate frecvent de un SGED.

Clasă – Parte a unei ierarhii reprezentată de o linie pornind de la orice punct al ierarhiei *schemei de clasificare* spre toate fișierele ierarhic inferioare.

Notă: aceasta poate corespunde, în terminologia clasică, unei „clase primare”, „grupe”, „serii” (sau sub-clase, sub-grupe, sub-serii etc.) la orice nivel al schemei de clasificare.

Clasificare (în managementul înregistrărilor) - Identificarea și aranjarea sistematică a activităților de business și/sau înregistrărilor în categorii, conform convențiilor, metodelor și regulilor procedurale logic structurate, reprezentate într-un sistem de clasificare.

Schemă de clasificare – Aranjare ierarhică a claselor, fișierelor, sub-fișierelor, tomurilor și înregistrărilor.

Document – Informație înregistrată sau obiect care poate fi tratat ca un întreg.

Înregistrare electronică – *Înregistrare* în formă *electronică*.

Fișier – Unitate organizată de *înregistrări* grupate pe principiul legăturii cu același subiect, activitate sau tranzacție.

Notă: Aceasta este definiția noțiunii de *fișier* în Managementul Înregistrărilor. După cum se vede, această definiție diferă de cea utilizată în sfera Tehnologiilor Informaționale.

Meta-date – Date ce descriu contextul, conținutul și structura înregistrărilor și managementul lor în timp.

Înregistrare – Informație creată, recepționată și păstrată ca dovadă și informație de către o organizație sau persoană pentru îndeplinirea obligațiilor legale sau în tranzacțiile de business.

Sub-fișier – Subdiviziune logică a unui fișier.

Tom – Subdiviziune a unui *sub-fișier*.

4.3. Concepte-cheie

Mai jos sunt enumerate conceptele cheie necesare pentru înțelegerea specificațiilor:

Înregistrarea și înregistrarea electronică

Înregistrările pot fi privite ca fiind compuse din:

- conținut;
- structură;
- context;
- prezentare.

Conținutul este prezent în unul sau mai multe documente fizice și/sau electronice, care transmit mesajul (conținutul informațional) înregistrării. Acestea sunt depozitate în așa fel, încât să permită utilizatorilor viitori să le înțeleagă atât pe ele, cât și contextul lor. Acest punct de vedere implică faptul că o înregistrare bine gestionată constă, pe lângă conținutul propriu-zis al documentului/documentelor sale, și din informații despre structura și meta-datele sale, ceea ce oferă utilizatorilor informații cu privire la contextul și prezentarea sa. Prezentarea înregistrării se bazează pe o combinație între conținutul, structura și, în cazul înregistrărilor electronice, a software-ului utilizat pentru a o prezenta.

O înregistrare este formată din unul sau mai multe documente electronice. Aceste documente pot fi documente textuale, mesaje e-mail, foi de calcul, imagini statice sau animate, fișiere audio sau orice alt tip de obiecte digitale. Documentele devin înregistrări atunci când sunt retrase din circuit, adică sunt „captate” în sistem. După captare, înregistrările sunt „clasificate”, adică le sunt atribuite coduri corespunzătoare schemei de clasificare căreia aparțin, permițând astfel sistemului gestionarea acestora. Înregistrările sunt, de obicei, atribuite unui fișier, deși aceasta nu este o regulă.

Pentru scopuri de conservare, este necesar să se menționeze că înregistrările electronice sunt adesea alcătuite din mai multe componente. Fiecare componentă este un obiect gestionat de sistemul de operare al unui calculator, care poate fi în formate diferite. Toate aceste componente sunt necesare pentru a face împreună o înregistrare. Nu toate înregistrările au mai mult de o componentă; de exemplu, cele mai multe documente textuale sunt constituite doar dintr-o componentă. Un exemplu înregistrare cu mai multe componente este o pagină web cu text, grafică

și stiluri. Nu este neobișnuit pentru o pagină de web să conțină o componentă HTML, zeci de componente JPEG, și câteva componente CSS.

O calitate esențială a înregistrării este conținutul lor informațional fix. O consecință, în acest sens, este faptul că nici o acțiune efectuată asupra înregistrărilor electronice poate fi permisă să intervină în relațiile dintre componentele sale; cu alte cuvinte, toate acțiunile efectuate asupra oricăror înregistrări trebuie să păstreze relațiile corecte între toate componentele sale. Astfel, de exemplu, ori de câte ori orice înregistrarea este mutată sau copiată, aceasta trebuie mutată sau copiată într-un mod care va păstra toate componentele sale și relațiile între acestea.

Înregistrări autorizate

ISO 15489 descrie "Înregistrările autorizate" ca fiind înregistrări cu următoarele caracteristici:

- autenticitatea;
- fiabilitate;
- integritatea;
- usability.

După cum se explică în ISO 15489, scopul tuturor sistemelor de gestiune a înregistrărilor este de a se asigura că înregistrările stocate în acestea sunt autorizate. Recapitulând, o înregistrare autorizată:

- se poate demonstra că este ceea ce pretinde a fi;
- se poate demonstra că a fost creată sau expedită de către persoana care pretinde că a creat-o sau expedit-o;
- se poate demonstra că a fost creată sau expedită la timpul pretins;
- se poate încrede în conținutul ei, ca fiind deplin și exact, cu toate tranzacțiile, activitățile sau faptele pe care le atestă;
- este completă și nealterată;
- poate fi localizată, restabilită, prezentată și interpretată.

Cerințele au scopul să asigure că înregistrările stocate într-un sistem compatibil sunt autorizate. Cu toate acestea, doar compatibilitatea cu aceste cerințe nu este suficientă. Mai mult decât atât, înregistrările autorizate mai trebuie să fie compatibile și cu politicile corporative existente.

Fișier electronic, sub-fișier și tom

Înregistrările pe suport de hârtie sunt, în general, acumulate în dosare fizice de hârtie, care sunt agregate într-o structură sau schemă de clasificare. În cadrul unui SGEÎ, înregistrările pot fi gestionate pe măsură ce se acumulează în dosare electronice. Fișierele și dosarele nu au o existență fizică propriu-zisă, ci sunt virtuale, în sensul că nu conțin nimic. De fapt, ele constau din elemente de tip meta-date ale înregistrării asigurate lor. Mai mult decât atât, în multe cazuri nu există diferențe în sistemul electronic între fișier și dosar.

În unele medii este util a diviza fișierele în sub-fișiere. Această diviziune este mai mult „intelectuală”, în sensul în care este nevoie de factorul uman pentru a decide în care sub-fișier trebuie stocată o înregistrare. Un sub-fișier este, deci, o divizare a unui fișier după tipul de conținut. Ca rezultat, un subfișier poate fi folosit pentru a permite aplicarea unui calendar diferit de retenție și distrugere cu efect asupra unui set de înregistrări dintr-un fișier.

Indiferent dacă se folosesc sau nu sub-fișiere, fișierele sunt uneori divizate mecanic în tomuri, în corespundere cu anumite convenții predeterminate. Această practică își are originea în fișierele de hârtie, pentru a le restricționa volumul și masa. Același lucru se aplică în cazul fișierelor electronice, pentru a le limita dimensiunile sau cu alte scopuri de management. Acest lucru este potrivit mai ales pentru fișierele ce sunt deschise pentru perioade mari de timp sau care conțin multe înregistrări.

Schema de clasificare

Managementul înregistrărilor agregă fișierele într-o manieră structurată, iar bunele practici dictează că această structură trebuie să reflecte funcțiile de business. Reprezentarea acestei agregări se numește „schemă de clasificare” și reprezintă, de obicei, o ierarhie.

La fel cum fișierele există, chiar dacă nu sunt altceva decât agregări ale înregistrărilor, așa există și nivelele superioare ale ierarhiei schemei de clasificare, cu toate că acestea sunt nu mai mult decât agregări de fișiere și/sau nivele inferioare. Ca și în cazul fișierelor, specificațiile menționează necesitatea ierarhiei, fără a dicta metoda de implementare.

Clasa

Specificațiile folosesc termenul „clasă” pentru a descrie porțiunea ierarhiei reprezentată de o linie care începe din orice punct al ierarhiei spre toate fișierele din josul ierarhiei. Termenul „clasă” corespunde, respectiv, unui „grup” sau „serii” (sub-grup, sub-serii etc.) în unele texte.

Vizual, o clasă a unei ierarhii corespunde unei ramuri a copacului. O clasă poate, deci, conține alte clase, la fel precum sub-seriile conțin sub-serii și sub-sub-serii.

Specificațiile folosesc, de asemenea, termenul „clasă” pentru a reprezenta toate fișierele, înregistrările etc., asignate unei clase. Această omonimie este intenționată și interpretarea exactă a termenului este totdeauna clară din context.

Specificațiile utilizează termenii „copil” și „părinte” pentru a descrie relațiile între entități. Un „copil” al unei entități este o entitate care se află sub ea în ierarhie (cu alte cuvinte este o entitate descendentă). Un „părinte” al unei entități este o entitate aflată pe o treaptă superioară a ierarhiei.

Captarea înregistrărilor

Documentele elaborate sau primite în cursul activității devin înregistrări atunci când sunt puse deoparte, adică captate în sistem. În timpul captării, înregistrările sunt „clasificate”, adică le sunt asignate coduri în corespundere cu clasele din care fac parte, ceea ce permite sistemului să le gestioneze; de asemenea, înregistrările necesită un identificator unic.

În multe cazuri, documentele capturate devin înregistrări prin relația lor cu un proces de business, așa cum deseori se întâmplă în cazul fluxurilor de lucru. De exemplu, când este emisă o factură, o înregistrare trebuie captată automat. În alte cazuri poate exista o politică care prevede ca fiecare document ce se referă la un aspect al activității de business trebuie să devină înregistrare, chiar dacă acesta nu ia parte formal într-un proces de business. Cu toate acestea, în alte circumstanțe, procesul de captare va fi inițiat selectiv de către utilizator. În unele situații, ciornele vor fi semnificative și vor deveni înregistrări, iar în alte situații ciornele pot să nu devină înregistrări.

Rolurile de utilizator și rolurile administrative

Specificațiile folosesc conceptul de „utilizator” pentru a reprezenta orice persoană cu permisiuni valide pentru a opera în cadrul sistemului. Respectiv, oricine se poate autentifica în sistem este utilizator, inclusiv administratorii. Cu toate acestea, diferențele între administratori și alți utilizatori poate fi complexă și nu tot timpul clară. În acest sens vom folosi conceptul de „roluri” pentru a defini multe dintre cerințe.

Există două tipuri de roluri:

- roluri de utilizator și
- roluri administrative

Rolurile administrative execută acțiuni cu privire la gestiunea înregistrărilor în calitate de entități, mai degrabă decât în contextul de business al acestora. Aceste roluri asigură existența copiilor de rezervă și gestionează performanța sistemului.

Spre deosebire de rolurile administrative, rolurile de utilizator au acces la facilități de care are nevoie un lucrător de birou sau cercetător, inclusiv adăugarea documentelor, căutarea și extragerea înregistrărilor; interesul acestui rol este mai degrabă în conținut decât în managementul acestora – cu alte cuvinte, acest rol este interesat de procesele de business evidențiate în înregistrări.

5. DESTINAȚIA SISTEMULUI

Sistemul este proiectat pentru a automatiza procesele existente din cadrul MAEIE și de a deservi angajații MAEIE și instituțiile cu care acesta interacționează. Concepția MAEIE setează următoarele obiective:

- elaborarea unui mediu de colaborare securizat și fiabil care oferă atât mijloace de colaborare angajaților MAEIE oriunde s-ar afla, cât și mijloace de integrare informațională pentru sisteme externe,
- oferirea informației veridice și operative pentru îndeplinirea funcțiilor angajaților MAEIE,
- implementarea unui sistem fiabil și eficient de circulație a documentelor, extins de un set de proceduri de automatizare a fluxurilor de lucru, care să asigure livrarea rapidă a documentelor și monitorizarea respectării termenelor-limită;
- reducerea riscurilor de imagine cauzate de întârzieri, mesaje sau acțiuni contradictorii datorate deficitului de informații din partea factorilor de decizie,
- formarea unor rezervoare de date privind activitatea ministerului și a subdiviziunilor sale la necesare pentru eficientizarea activității MAEIE,
- transparența activității și deciziilor în cadrul MAEIE,
- oferirea de informații autentice, veridice, curente și consistente tuturor actorilor implicați,
- reducerea timpului de răspuns și suport decizional,
- acces rapid, garantat la date și informații indiferent de locație,
- informarea continuă și promptă a populației,
- omogenizarea informației, mesajelor și acțiunilor în subdiviziuni și reprezentanțe.
- reducerea costurilor, sporirea calității și diversității mijloacelor de comunicare,

Este important de menționat că în textul concepției SII al MAEIE sunt identificate o serie de subsisteme specializate - eDiplomat, eConsul, Contabilitate, Budget, Achiziții publice. Cerințele tehnice nu oferă detalii despre aceste sisteme, din moment ce ele sunt extinse și necesită cunoștințe specializate. Acest document pornește de la prezumția că sistemele specializate vor fi analizate și dezvoltate independent. Mai mult decât atât, se cunoaște că pentru eDiplomat, eConsul și Contabilitate, proiectele se află deja la diferite etape de implementare.

6. MODELUL DE BUSINESS

6.1. Procesele principale ale SII

Procesul principal al SII este de a servi drept platformă de comunicare ce va permite personalului MAEIE să îl utilizeze în calitate de spațiu pentru a:

- Reacționa la evenimente externe și de a le înregistra drept acțiuni care necesită aprobări,
- Obține aprobări de la superiori înainte de începerea anumitor acțiuni,
- Crea, stoca și participa la formularea răspunsurilor,
- Captura documente aprobate ca înregistrări (înregistrările au o natură permanentă și nu pot fi modificate),
- Clasifica înregistrările capturate pe fișiere/dosare conform tipului înregistrării,
- Elibera copii ale răspunsurilor / înregistrărilor pentru distribuție,
- Asigura arhivarea și distrugerea corespunzătoare a înregistrărilor vechi.

În mare parte, acest proces este semi-structurat și, din acest motiv, condus de personal. Din ce în ce mai mult, procesele reglementate pentru anumite tipuri de documente vor deveni structurate și conduse riguros de SII al MAEIE. Suplimentar, procesul semi-structurat impune anumite restricții personalului. De asemenea, este de așteptat ca autenticitatea înregistrărilor va fi confirmată din ce în ce mai mult de semnătura digitală.

O serie de procese de business importante care vor trebui facilitate în cadrul SII includ:

- Pregătirea și organizarea vizitelor oficiale de nivel înalt,
- Relațiile bilaterale, activitățile și evenimentele (politice, economice, de colaborare etc.),
- Afacerile consulare,
- Relațiile Republica Moldova - Uniunea Europeană,

- Accreditarea corpului diplomatic străin și a jurnaliștilor,
- Accreditarea unităților de transport a misiunilor diplomatice străine,
- Relațiile cu și participarea în organizațiile internaționale și regionale,
- Reuniunile internaționale, conferințele, organizarea și participarea la seminare,
- Securitatea internațională,
- Planurile de soluționare a conflictului Transnistrean.

Lista completă a proceselor de business ce vor trebui suportate de către SII vor fi agreate la etapa de analiză și implementare.

6.2. Rolurile de business

Rolurile de business pot fi identificate din lista angajaților MAEIE și din structura organizațională a Ministerului:

- Ministrul sau Viceprim-ministrul,
- Vice-ministrul,
- Șefii Misiunilor Diplomatice,
- Șefii departamentelor,
- Membrii departamentelor,
- Șefii direcțiilor,
- Membrii direcțiilor,
- Membrii subdiviziunilor auxiliare – logistic, resurse umane, buget și contabilitate,
- Membrii Misiunilor străine – ambasade, oficii consulare, reprezentanțe permanente, delegații,
- Experții locali,
- Experții străini,
- Stagiarii,
- Vizitatorii.

6.3. Serviciile

Nr.	Denumirea serviciului	Notițe
1.	Intranet	Punctul unic de intrare in SII. Este menținut ca o aplicație web disponibilă tuturor angajaților ministerului. Restricții de autorizare se vor aplica la accesarea anumitor părți din Intranet.
1.1.	Rețeaua Virtuală Privată (VPN)	Acest serviciu va permite personalului de la distanță să acceseze rețeaua internă a MAEIE. Acest serviciu impune măsuri tehnice de securitate ce vor transparentiza natura distribuită a utilizatorilor.
2.	Managementul Documentelor	Serviciul care permite utilizatorilor să gestioneze documentele electronice într-un mod centralizat.
2.1.	Controlul versionării documentelor	După fiecare modificare a documentului sistemul va stoca versiunea nouă și va permite utilizatorilor să plaseze comentarii referitor la schimbările efectuate.
2.2.	Fluxurile de lucru	Definirea pașilor / persoanelor care trebuie să transmită documentul spre examinare, la necesitate să adauge modificări, notițe, semnături.
2.3.	Căutarea și identificarea	Permite utilizatorilor să localizeze meta-datele, clasele, sub-fișierele, tomurile sau înregistrările.
2.4.	Prezentarea	Sistemul trebuie să fie capabil de a prezenta conținutul claselor, fișierelor, sub-fișierelor, tomurilor, documentelor sau înregistrărilor.
2.5.	Referențierea	Sistemul trebuie să permită utilizatorilor să proceseze, extragă, referențeze și utilizeze entități.

3.	Capturarea și declararea înregistrărilor	Capturarea informației (înregistrărilor, meta-datelor, și documentelor, în unele cazuri) și salvarea ei în sistem conform schemei de clasificare.
3.1.	Schema de clasificare și organizare a fișierelor	Permite unei înregistrări electronice să fie stocată împreună cu alte înregistrări ce asigură contextul acesteia, prin definirea modului în care înregistrările electronice vor fi organizate în fișiere electronice și a relațiilor între fișiere.
3.2.	Retenția și distrugerea	Definirea duratei de viață a înregistrărilor în sistem și a modului de distrugere a lor.
4.	Managementul sarcinilor	Serviciul care va trata procesele nefiniate ca și sarcini asignate personalului.
4.1.	Monitorizarea schimbărilor statutelor și notificarea utilizatorilor cu privire la schimbarea statutelor sarcinilor	Sistemul va înregistra orice schimbare de statut al sarcinii, pentru a ajuta superiorii să monitorizeze progresul acesteia. Superiorii vor putea fi înștiințați la fiecare schimbare de statut.
5.	Managementul utilizatorilor și a grupelor	Serviciul de securitate care definește personalul autorizat, credențialele acestora și nivelele de acces.
6.	E-mailul	Ajută utilizatorii să gestioneze transparent și eficient volume mari de emailuri, formulare web și să expedieze documente (sub formă de mesaje sau atașamente) în cadrul ministerului și/sau în exteriorul acesteia.
7.	Mesageria instant	Partajarea informației, lucrul în echipă și colaborarea între echipe.
8.	Servicii voce	Permite utilizatorilor să efectueze apeluri folosind rețeaua Internet. Apelurile spre alți utilizatori sau spre numerele gratuite vor fi gratuite. Suplimentar poate fi utilizat pentru conferințe video.
9.	Administrarea de la distanță (remote connection)	Permite utilizatorilor să controleze temporar o stație de lucru de la distanță prin intermediul rețelei interne sau a Internetului – cu scopul de a rezolva problemele de ordin tehnic.
10.	Sistemul de management al licențelor produselor software	Livrarea funcționalității de management a licențelor software care suportă identificarea produselor software instalate. Maparea produselor software la licențele existente, raportarea complianței cu normele existente.

6.4. Scenariile serviciilor

Secțiunea curentă descrie o listă de scenarii de servicii și exemple specifice activității MAEIE. SII va trebui să suporte și multe alte scenarii ca parte a funcționalității de bază, oferite de componentele individuale ale SII.

Scenariile descrise sunt pentru uz informativ și nu sunt obligatorii pentru automatizare în cadrul SII, atâta timp cât cerințele capitolului 8 sunt îndeplinite.

6.4.1. INTRANETUL

Cel mai important aspect al serviciului de intranet este că oferă un singur punct de acces pentru celelalte componente ale SII. Intranetul oferă o interfață web accesibilă TUTUROR angajaților MAEIE.

Serviciul de Intranet este disponibil și angajaților autorizați aflați în deplasare prin intermediul WAN. Informația disponibilă va fi pentru nivelele de securitate de uz intern și confidențial, de obicei șabloane, documente și proiecte de documente care ulterior vor deveni publice.

Pe lângă interfața web, Intranetul va oferi o cale de acces la sistemul de fișiere pentru a permite angajaților accesul în mod obișnuit lor – prin crearea și stocarea fișierelor pe un server de fișiere.

Tabloul sarcinilor curente

Fiecare angajat va folosi un tablou personalizat al sarcinilor curente, care va permite monitorizarea sarcinilor curente și urgente, a proiectelor de documente, a notificărilor, emailurilor etc.

- Utilizatorii MAEIE se vor autentifica în sistem,
- SII identifică sarcinile personale și de grup ale acestuia și evidențiază sarcinile urgente și cu termenul limită depășit,
- SII oferă căi de acces rapid la toate spațiile de lucru la care are acces utilizatorul,
- SI va monitoriza și înregistra prezența utilizatorului în sistem,
- SII oferă acces rapid spre funcționalitățile disponibile utilizatorilor și facilitează solicitările utilizatorilor.

Crearea spațiilor de lucru noi

Spațiile de lucru noi sunt necesare pentru acomodarea la schimbările în structura MAEIE sau asignarea unui grup de lucru ad-hoc, cum ar fi o misiune diplomatică, delegație, conferință, subdiviziune etc. În acest moment:

- Conducerea de vârf a MAEIE emite/aprobă un ordin privind schimbările necesare și personalul implicat,
- Administratorul de sistem creează grupul și spațiul nou de lucru și le asignează,
- Administratorul asignează fluxul de lucru și șabloanele înregistrărilor necesare,
- La necesitate, administratorul de sistem asignează roluri administrative conducerii grupurilor de lucru.

Accesul de la distanță

Intranetul asigură acces atât angajaților aflați în deplasări temporare în scop de serviciu, cât și angajaților misiunilor diplomatice. Acest lucru trebuie să fie asigurat în mod transparent, în ceea ce privește conectivitatea și transportul de date, astfel încât toți angajații să acceseze intranetul în mod similar, cu condiția că sunt autorizați și au stații de lucru configurate corespunzător.

6.4.2. GESTIUNEA DOCUMENTELOR ȘI ÎNREGISTRĂRILOR

O parte integrantă a funcționalității SII se referă la crearea, gruparea, prezentarea și clasificarea informației. Aceste particularități reprezintă funcționalități pentru:

- a. Sistemul de Gestiune a Documentelor, ce permite crearea și distribuirea documentelor.
- b. Sistemul de Gestiune a Înregistrărilor, ce permite gestiunea diferențiată a înregistrărilor, datorită naturii constante a acestora.

Atât Sistemul de Gestiune a Documentelor, cât și al Înregistrărilor trebuie să:

- Asigure o interfață prietenoasă și ușor de folosit prin intermediul funcțiilor de system ușor identificabile,
- Impună restricții utilizatorilor neautorizați sau cu acces limitat, prin intermediul politicilor de securitate,
- Păstreze înregistrări de audit a acțiunilor utilizatorilor și sistemului pentru scopuri administrative.

Pentru clarificare, tabelul următor prezintă diferențele tipice dintre un SGDE și un SGIE:

Gestiunea Documentelor	Gestiunea Înregistrărilor
Permite modificarea documentelor;	Previne modificarea înregistrărilor;
Permite existența documentelor în mai multe versiuni;	Permite existența unei versiuni finale unice a înregistrării;
Permite ștergerea documentelor de către autor;	Previne ștergerea înregistrării, cu excepția unor circumstanțe strict controlate;
Poate include unele controale de retenție;	Trebuie să includă controale riguroase de retenție;
Poate include o structură de stocare a documentelor, care poate fi gestionată de utilizatori;	Trebuie să includă o structură riguroasă a înregistrărilor (schemă de clasificare), care este menținută de un rol administrativ;
Este destinat, în primul rând, pentru a oferi suport în lucrul cotidian cu documentele.	Poate suporta lucrul zilnic, dar este destinat în primul rând pentru a oferi o stocare sigură a înregistrărilor.

Tabelul 1 - Gestiunea documentelor și a înregistrărilor

Gestiunea Documentelor Electronice

Sistemele Gestiune a Documentelor Electronice (SGDE) sunt pe larg utilizate pentru controlul și gestiunea documentelor electronice. Un SGDE include, de obicei:

- Fluxuri de lucru, care urmăresc evoluția documentului de la o etapă la alta, până la final,
- Indexarea documentelor, ceea ce facilitează căutarea și extragerea informației,
- Gestiunea spațiului de stocare, care asigură o bună conservare a tuturor părților documentului,
- Controlul versiunilor, pentru a păstra modificările unui document pe parcursul întregului ciclu de viață al acestuia,
- Integrarea cu aplicațiile desktop, care produc artefactele de facto și
- Instrumente pentru accesarea și prezentarea documentelor.

SGDE adesea face parte dintr-un sistem mai larg de aplicații și conține instrumente de lucru în echipă pentru a permite unui număr mare de utilizatori să participe la elaborarea documentelor.

Gestiunea Înregistrărilor Electronice

Odată devenit oficial documentul nu mai poate fi modificat și trebuie conservat pentru referință, de exemplu când este recepționat din exterior sau când o versiune specifică a documentului este aprobată și a fost aprobată decizia de a fi distribuit. Acest tip de documente devin înregistrări, iar manipularea și păstrarea lor trebuie să urmeze proceduri riguroase. Aceste proceduri sunt efectuate de Sistemul Gestiune a Înregistrărilor Electronice (SGIE), care include, de obicei:

- Captarea obiectelor, documentelor, înregistrărilor informaționale, adică declararea versiunii obiectului ca finală astfel încât acesta să fie înregistrat în calitate de înregistrare în sistem. Pe parcursul capturării este grupat (agregat) într-o înregistrare un pachet întreg, care poate include conținutul unui sau mai multor documente, meta-date, semnături digitale, notițe și decizii, eventual, semnate digital etc.,
- O schemă de clasificare rigidă pentru a clasifica înregistrările după natura și implicațiile acestora,
- Asignarea de identificatori înregistrărilor, pentru referințe,
- Controlul retenției înregistrării, pentru a asigura păstrarea înregistrării în conformitate cu practica legală și de business,
- Arhivarea sau distrugerea înregistrării, pentru a asigura arhivarea corectă sau distrugerea înregistrării, odată ce ea nu mai este utilizată,
- Redactarea înregistrării, pentru a permite distribuirea doar a unor părți ale înregistrării și ascunderea altor părți, mai sensibile. Redactările sunt efectuate de roluri administrative și reprezintă, la rândul lor, înregistrări.

6.4.3. GESTIUNEA FLUXURILOR DE LUCRU

SII va avea integrat un component de gestiune a fluxurilor de lucru, care va permite unui număr mare de înregistrări și documente să treacă de anumite etape de dezvoltare și aprobare până a deveni finale. Acest component va include funcționalități cum ar fi căutarea, editarea, distribuirea documentelor într-un mod familiar și ușor de înțeles.

Inițial se vor aplica rigid doar câteva fluxuri de lucru pentru procesele care sunt reglementate normativ, cum ar fi procesul de angajare, transfer, petiționare etc. În alte cazuri, SII se va baza pe un flux de lucru generic, condus de personal, cum este prezentat mai jos.

Fluxul de lucru definit în Figura 1 – Fluxul de lucru al documentelor generice prezintă modul în care un document generic este introdus în SII al MAEIE, ce înregistrări suplimentare sunt create și ce activități sunt necesare pentru a pregăti un document de ieșire. Fluxul de lucru poate fi descris succint prin următorii pași:

- Din rațiuni de urgență, documentele sunt recepționate ca și copii ale originalului (prin fax și din ce în ce mai des prin email),
- Secretariatul înregistrează documentul și face analiza următorilor pași pentru procesarea lui,
- Conducerea Ministerului revizuieste și aprobă etapele de procesare,
- Secretariatul transmite documentele colaboratorului principal responsabil,
- La necesitate, secretariatul transmite același set de documente altor grupuri de lucru pentru contribuții,
- Conducătorul grupului de lucru revizuieste documentele și le asignează pentru rezoluție,
- Membrii grupului de lucru pregătește răspunsul și integrează contribuțiile din exterior, când sunt disponibile,
- Conducerea grupului de lucru revizuieste soluția și o expediază la Secretariat,
- Secretariatul înregistrează soluția și o aprobă cu conducerea de vârf la necesitate,
- Secretariatul distribuie o copie a rezoluției (prin fax sau email) și expediază rezoluția în original prin canalele diplomatice.
- La momentul când originalul documentului inițial este recepționat, Secretariatul identifică înregistrările captate anterior ca și copii și le înlocuiește cu originalul. Înlocuirea trebuie să fie făcută cu atenție pentru a nu se pierde nici o rezoluție scrisă.
- O problemă serioasă este cauzată uneori de imposibilitatea identificării rezoluției inițiale, ceea ce cauzează procesarea dublă a documentului, potențial cu rezoluții diferite.

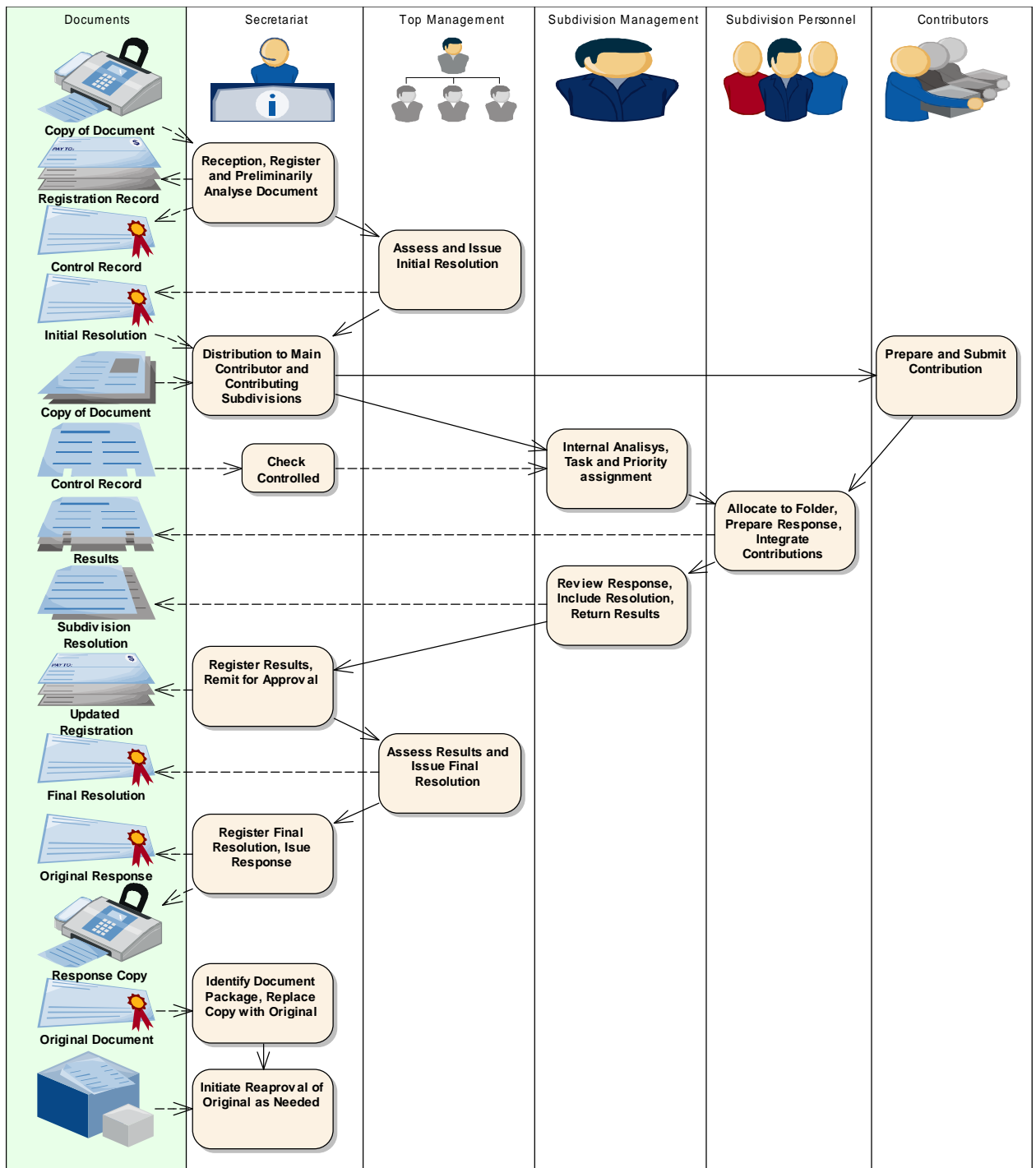


Figura 1 – Fluxul de lucru al documentelor generice

După cum se poate vedea, majoritatea proceselor sunt efectuate manual de către angajații MAEIE, deși există multe tipuri de procese pentru care există un flux de lucru reglementat. Unul din scopurile SII este de a reduce numărul documentelor intrate în sistem ca și „copii”, care urmează a fi înlocuite cu „originalele”. Acest lucru devine posibil prin folosirea semnăturii digitale, care are aceeași putere juridică ca și semnăturile de pe hârtie.

Sistemul nu va putea, totuși, să elimine definitiv acest neajuns deoarece majoritatea documentelor sunt recepționate din exterior și nu se poate asigura pe deplin folosirea semnăturii digitale.

Procesul de angajare

La angajarea unei persoane noi în Minister trebuie urmate o serie de proceduri de lucru:

- Departamentul de resurse umane (DRU) primește cererea pentru un loc vacant, o înregistrează și începe procedura de selecție,
- DRU colectează profilurile profesionale ale candidaților interesați și organizează procedura de intervievare și evaluare,
- Membrii comisiei de evaluare sunt înștiințați despre interviu și pot accepta sau refuza participarea,
- Membrii comisiei oferă feedback-ul lor cu referință la candidatul respectiv,
- DRU identifică persoanele cele mai potrivite pentru postul vacant și îi listează pentru aprobare,
- Conducătorii subdiviziunilor, membrii comisiei își exprimă opiniile referitor la lista candidaților,
- DRU verifică biografiile candidaților cu referință la complianța cu postul vacant,
- DRU prezintă lista candidaților pentru aprobarea de către conducerea de vârf,
- Conducerea de vârf examinează rezultatele interviurilor, opiniile, verificările biografiilor și emite ordinul de angajare,
- DRU anunță candidații despre decizia de angajare,
- Candidații acceptă oferta și semnează ordinul de angajare,
- DRU înregistrează detaliile noilor angajați și încheie procesul de angajare.

Înregistrarea unui nou angajat începe cu o serie de procese interne:

- Administratorii de sistem, contabilitatea, managerul departamentului de logistică sunt anunțați despre noul angajat,
- Administratorii de sistem emit credențialele de sistem pentru noul utilizator, creează conturile respective, asignează permisiunile necesare și atribuie utilizatorul la grupele relevante,
- Contabilitatea începe procesul de calculare a salariului și a beneficiilor,
- Departamentul de logistică identifică și alocă spațiul de lucru, mobilierul necesar, stația de lucru etc.

Reassignarea personalului

Mulți dintre angajații MAEIE sunt călătoresc frecvent și sunt deseori reasignați la roluri temporare, cum ar fi delegațiile, misiunile străine, comisii, programe de schimb și de instruire. Reassignarea trebuie să urmeze o serie de proceduri stricte și părțile interesate trebuie să fie conștiente de aceste schimbări. Procesul poate fi descris în felul următor:

- DRU primește o solicitare de a identifica personalul intern pentru suplinirea temporară a unei poziții,
- DRU reveed înregistrările personale pentru a identifica personalul potrivit și verifică dacă asignarea lor curentă sau trecută nu sunt în conflict cu cerințele,
- DRU face o listă a celor mai potriviți candidați și îi anunță pe ei, pe superiorii lor și conducerea de vârf despre necesitatea realocării,
- DRU prezintă lista celor mai buni candidați conducerii de vârf pentru aprobare,
- Conducerea de vârf ia decizia referitor la reassignare,
- DRU înregistrează decizia și înștiințează candidații și superiorii lor.

Decizia în cauză generează o serie de procese în alte subdiviziuni:

- Administratorii de sistem creează spații de lucru pentru noul grup de lucru, asignează utilizatorii, drepturile și rolurile administrative, modifică pachetul de credențiale în caz de necesitate (eliberează certificate digitale, parole pentru accesul prin VPN etc.),
- Contabilitatea reasignează personalul la subdiviziunea nouă, potențial modifică structura salarială, beneficiile și cheltuielile,
- Departamentul logistică alocă resursele necesare (de exemplu laptop-uri în loc de stații de lucru obișnuite),
- DRU începe procedurile de pregătire a documentelor de deplasare, dacă este necesar.

6.4.4. GESTIUNEA SARCINILOR

O sarcină reprezintă o activitate care trebuie realizată într-un interval definit de timp. O alocare este o sarcină aflată în responsabilitatea unui angajat și are o dată de început și o dată de sfârșit. Una sau mai multe alocări a unei sarcini cauzează executarea acesteia. O sarcină se consideră îndeplinită când sunt îndeplinite toate alocările ce țin de ea. Sarcinile pot fi unite pentru a crea dependențe.

Când este completată, sarcina este marcată ca realizată. Se obicei, sarcinile erau scrise pe hârtie, cu un pix sau creion, de obicei într-o agendă sau carnet.

Sistemul de management al sarcinilor va permite:

1. Adăugarea notițelor de către toți cei alocați la o sarcină cu posibilitatea setării vizibilității lor.
2. Gruparea sarcinilor după tip, pentru a oferi informații suficiente pentru raportare. Nu vor exista restricții în ceea ce privește tipurile de sarcini, deoarece acestea vor fi setate în mod dinamic de către administrator.
3. Prioritizarea sarcinilor, care va permite escaladarea lor și va îmbunătăți procesul de management al sarcinilor. Persoanele alocate la o sarcină vor fi înștiințate automat când aceasta se va escala.
4. Actualizarea statutelor sarcinilor de către utilizatorii alocați la aceasta. Statutele vor fi afișate pe tot parcursul ciclului de management al sarcinii.
5. Generarea automată de taskuri la intervale regulate.
6. Posibilitatea planificării evenimentelor raportate la o sarcină. Sistemul va oferi vizualizarea evenimentelor raportate la sarcini și va transmite notificări prin email referitor la evenimentele planificate.
7. Posibilitatea anexării linkurilor la documentele asociate sarcinilor.

Sistemul de management al sarcinilor va lucra în două moduri:

- Independent, când superiorii și personalul MAEIE sau personalul extern pot crea manual sarcini pentru a fi realizate și le pot aloca grupurilor sau persoanelor individuale.
- Integrat cu sistemul de gestiune a documentelor, atunci când un document ajunge la o stare anumită, sarcinile vor fi create și alocate automat grupului sau persoanelor responsabile pentru a fi realizate.

6.4.5. INTEGRAREA WEBSITE-ULUI MAEIE

MAEIE administrează intern, de către direcțiile responsabile, un portal web care va putea fi accesat prin intermediul Portalului Guvernamental al Republicii Moldova. Odată publicate, materialele se vor integra în Portalul Guvernamental în mod automat, fără intervenții umane. De asemenea, conținutul portalului va fi publicat direct din Intranet, fără alte instrumente de web publishing.

Trebuie de menționat că multe dintre misiunile diplomatice încă au pagini web proprii. Deși acestea sunt mai puțin complexe, SII va oferi modalități de creare, actualizare și publicare a conținutului pentru fiecare dintre administratorii paginilor web. Paginile web vor avea o structură și un șablon similare pentru a păstra consistența stilului. Ca o opțiune ar fi posibilitatea administrării paginilor misiunilor diplomatice dintr-o singură locație – sediul central al MAEIE. În timp ce conținutul de facto va fi produs în cadrul misiunii, administratorii vor putea publica aceste materiale din locația centrală.

Comunicarea cu publicul

MAEIE este un organ al administrației publice centrale, care raportează cetățenilor și mass-media prin intermediul portalului guvernamental al ministerului. Pentru a realiza acest lucru, în cadrul Ministerului activează Direcția mass-media și relații cu publicul, care va realiza următoarele sarcini:

- Monitorizarea noutăților și a mass-media pentru a satisface necesitățile Ministerului,
- Menținerea, dezvoltarea și coordonarea comunicațiilor web interne și externe ale MAEIE,
- Ghidarea și instruirea personalului pentru a fi în corespundere cu necesitățile MAEIE,
- Comunicarea informațiilor referitoare la politicile și dezvoltarea cooperării pentru cetățeni, mass-media și alte părți interesate,
- Oferirea de suport educațional și materiale instructive instituțiilor educaționale și societății,

- Dezvoltarea tehnică și mentenanța serviciilor mobile și online și coordonarea lor cu alte sisteme informaționale,
- Oferirea serviciilor audio-vizuale și dezvoltarea lor, designul grafic.

Fluxurile de lucru pentru procesele descrise mai sus vor fi definite incremental, pentru a oferi detalii membrilor Direcției mass-media și relații cu publicul despre informația publicată recent pentru a fi la curent cu toate aspectele legate de dezvoltare și progres din cadrul MAEIE. Cu timpul, aceste fluxuri de lucru vor include mecanisme de publishing automat pentru a reduce volumul de lucru angajaților direcției respective.

6.4.6. INTEGRARE TELEFONIE ȘI FAX

Serviciile de comunicare vocală au potențialul de a reduce semnificativ costurile convorbirilor telefonice. În timp ce convorbirile telefonice în clădirea principală sunt gratuite și convenabile, schimbul de informații prin intermediul serviciilor telefonice obișnuite cu personalul aflat în deplasare comportă cheltuieli semnificative.

Concepția de față recomandă și se bazează pe un serviciu telefonic intern „transparent”, pentru conectarea tuturor angajaților, indiferent de locație. Acest serviciu se va baza pe un server care transferă automat apelurile de la și spre utilizatorii „izolați” prin VoIP. Apelanții nu vor trebui să verifice în avans locația interlocutorului, ci vor folosi sistemul ca și în prezent, folosind o agendă internă de numere și apelând numărul dorit. Sistemul va identifica locația interlocutorului, cea mai bună rută și canal pentru apel și va efectua conexiunea în mod transparent, fără ca utilizatorii să fie nevoiți să cunoască tehnologiile pe care se bazează acest sistem. Același lucru este aplicabil și pentru schimbul de date prin fax.

Redirecționarea apelurilor

Personalului MAEIE îi sunt asignate numere telefonice personale, care sunt utilizate de către sistemul integrat voce pentru a fi apelat din orice locație din care sistemul este capabil de a localiza utilizatorul.

- Angajatul apelează un receptor,
- Sistemul Integrat Voce identifică locația receptorului și modalitatea optimă de apelare și stabilește legătura.
- În cazul în care receptorul este disponibil doar prin intermediul mesageriei instant, SII va notifica receptorul despre detaliile apelului prin expedierea unui mesaj instant.
- În cazul în care receptorul nu este disponibil, sistemul va lăsa un mesaj vocal pe care îl va expedia sub forma unui atașament pe adresa de email a recipientului.
- Faxurile vor fi captate sub formă de înregistrări și vor fi direcționate ca atașamente email direct pe adresa email a recipientului sau a grupului de lucru, sau în spațiul de lucru al grupului.

Notă: În cadrul MAEIE a fost implementat un sistem VoIP, care în prezent se află în faza de testare, fapt ce trebuie luat în considerație la implementarea SII.

6.4.7. GESTIUNEA LICENȚELOR PRODUSELOR SOFTWARE

Motivul pentru care este necesar un sistem distinct de gestiune a licențelor software este indisponibilitatea acestuia ca parte a SII. De asemenea, el va genera un element distinct al spațiului informațional.

Gestiunea licențelor software se va baza pe un set de măsuri tehnice și organizaționale/procesuale concurente și interdependente. Instrumentele tehnice se vor baza pe un sistem de inventariere, unul de identificare, un altul de comparare automată și alertare a administratorilor și utilizatorilor. Procesul va include instrucțiuni, ghiduri de utilizator, procese și politici, la fel ca și un efort constant de educare a utilizatorilor finali pentru a menține ordinea în aspectul legat de licențierea produselor software.

Gestiunea utilizării și complianței licențelor produselor software se va face printr-o serie de servicii integrate de rețea care vor colecta automat informația despre produsele software instalate pe serverele și stațiile de lucru a MAEIE. Acuratețea acestui sistem este condiționată de utilizarea unui sistem de monitorizare și gestiune care va rula atât pe stațiile de lucru, cât și ca o bază de date centralizată pentru stocarea datelor relevante.

7. CERINȚELE FUNCȚIONALE FAȚĂ DE SISTEM

7.1. Intranet

7.1.1. INTERFAȚA SII / TABLOUL SARCINILOR CURENTE

Interfața principală a SII va fi realizată prin aplicații web interne, gestionate ca un Intranet unitar, ce va include mijloace de gestiune a componentelor interne pentru a permite integrarea altor module, cum ar fi gestiunea documentelor și înregistrărilor, gestiunea sarcinilor, a fluxurilor de lucru, a șabloanelor documentelor etc.

Ref	Cerință
REQ7.1.1.1.	Sistemul trebuie să ofere facilități pentru crearea noilor spații de lucru în cadrul spațiilor de lucru existente pentru rolurile administrative ale acestor spații.
REQ7.1.1.2.	Sistemul trebuie să ofere posibilități de referențiere / link-uri între spațiile de lucru
REQ7.1.1.3.	Sistemul trebuie să ofere rolurilor administrative posibilități de configurare a conținutului tablourilor sarcinilor curente
REQ7.1.1.4.	Sistemul trebuie să ofere posibilitatea alegerii șabloanelor pentru spațiile de lucru. Sistemul va include șabloane pentru următoarele elemente ale spațiului de lucru: <ul style="list-style-type: none"> - Liste, - Pagini informative, - Tipuri de înregistrări și documente, - Fluxuri de lucru predefinite, - Sarcini și evenimente, - Agende și calendare.

7.1.2. ACCESUL DISTRIBUIT ȘI LA DISTANȚĂ

Accesul distribuit

MAEIE este o organizație distribuită. În scopul de a satisface necesitățile sale este de așteptat ca SII să ofere suficiente mijloace și controale pentru a gestiona natura distribuită a organizației. Totuși, soluția se va baza pe o singură instanță a sistemului, controlând un singur repozitoriu.

Ref	Cerință
REQ7.1.2.1.	Sistemul trebuie să poată fi configurat de către un rol administrativ pentru a fi utilizat din mai multe locații.
REQ7.1.2.2.	Sistemul trebuie să prevină sau să rezolve orice conflicte cauzate de modificările efectuate în diferite locații.

Lucrul offline și la distanță

Cerințele în această secțiune acoperă toate tipurile de utilizare mobilă și offline de către utilizatorii care nu sunt conectați permanent la sistem. Utilizatorii trebuie să fie capabili să descarce și să sincronizeze și înregistrările și datele, astfel încât ca să poată lucra cu ele în timp ce sunt offline.

Există mai multe scenarii posibile, inclusiv:

- Utilizatorii care accesează sistemul utilizând computere portabile (cum ar fi mobile, laptop-uri, notebook-uri) sau calculatoare personale care sunt conectate la sistem intermitent;
- Utilizatorii care se conectează la sistem în mod distant, printr-o conexiune dial-up, sau oricare altă conexiune cu bandă de conexiune joasă (de exemplu pentru comunicare sau locație temporară).

Ref	Cerință
REQ7.1.2.3.	Sistemul trebuie să permită rolului administrativ să specifice agregările care conțin informația ce nu poate fi descărcată de oricare din utilizatori.
REQ7.1.2.4.	Sistemul trebuie să permită unui utilizator să descarce orice agregare sau înregistrare(i) însoțite de meta-date, pentru ca utilizatorul să lucreze cu aceste entități în timp ce nu este atașat la rețea.

REQ7.1.2.5.	Sistemul trebuie să permită utilizatorilor opțiunea de verificare a documentelor în cazul în care acestea sunt descărcate.
REQ7.1.2.6.	Dacă un utilizator marchează ca "check-out" un document și lucrează cu el în timp ce nu este conectat, sistemul trebuie să permită numerotarea versiunii care urmează a fi aplicată documentului.

7.1.3. INTERFAȚĂ PENTRU SISTEMUL DE FIȘIERE

SII include facilități pentru a oferi acces la Sistemele de Gestiune a Documentelor și Înregistrărilor Electronice prin intermediul sistemului de fișiere al computerului/rețelei folosind sistemul de operare sau programe terțe pe stațiile de lucru.

Ref	Cerință
REQ7.1.3.1.	Sistemul trebuie să ofere posibilitatea de a naviga și lucra cu documentele prin intermediul WebDAV sau alte protocoale deschise, integrându-se cu sistemul de fișiere al stațiilor de lucru.

7.2. Gestiunea documentelor și înregistrărilor

7.2.1. GESTIUNEA DOCUMENTELOR

În continuare sunt prezentate cerințele-cheie care trebuie luate în considerație la furnizarea soluției integrate SGDE/SGIE, soluție cu o singură interfață – intranet.

O trăsătură de bază a acestor cerințe este conceptul că documentele pot fi stocate (clasificate) în aceleași clase și fișiere ca și înregistrările, deși acest lucru este opțional. Acest lucru permite documentelor curente să fie stocate în aceeași agregare ca și versiunea finală, care va deveni înregistrare.

Cuvântul *document* este utilizat în mod specific pentru a descrie o informație sau un obiect care nu a fost declarat ca înregistrare.

Ref	Cerință
REQ7.2.1.1.	Sistemul trebuie să fie capabil să gestioneze documente electronice și înregistrări în contextul aceleiași scheme de clasificare, utilizând același mecanisme de acces.
REQ7.2.1.2.	Trebuie să fie clar indicat care entități sunt documente și care sunt înregistrări.
REQ7.2.1.3.	SGDE trebuie să aibă posibilitatea de a trece, în mod automat, documentele electronice care apar în cursul activității, către SGIE pentru a fi captate automat ca înregistrări.
REQ7.2.1.4.	Sistemul trebuie să fie capabil să copie conținutul înregistrărilor electronice, în scopul creării unui nou document electronic separat fără a crea automat și o nouă înregistrare, asigurând, în același timp, păstrarea intactă a înregistrării originale.
REQ7.2.1.5.	Sistemul trebuie să permită utilizatorilor de a marca cu 'check-out' și 'check-in' oricare document pentru care au drepturile de acces corespunzătoare.
REQ7.2.1.6.	Când un document este marcat 'check-out' de un utilizator, sistemul trebuie să împiedice ceilalți utilizatori să-l modifice sau să-l marcheze 'check out'.
REQ7.2.1.7.	Utilizatorii trebuie să aibă posibilitatea de a capta un document din cadrul sistemului.
REQ7.2.1.8.	Sistemul trebuie să fie capabil să efectueze controlul versiunilor, adică gestionarea diferitelor versiuni ale unui document electronic ca o singură entitate.
REQ7.2.1.9.	Sistemul trebuie să mențină numărul versiunii pentru fiecare document, și trebuie să-l prezinte în mod clar vizibil în cazul în care documentul este preluat sau căutat.
REQ7.2.1.10.	Sistemul trebuie să permită utilizatorilor folosirea unui spațiu de lucru "personal" pentru documente.

7.2.2. CĂUTAREA, EXTRAGEREA ȘI PREZENTAREA

O caracteristică integrală a unui sistem integrat este abilitatea utilizatorilor de a localiza fișierele, extragerea documentelor și înregistrărilor, inclusiv și a părților lor – text, semnături, imagini, conținut media, etc. Aceasta include căutarea și prezentarea lor, indiferent dacă sunt sau nu sunt cunoscute detalii exacte. Prezentarea este producerea unei reprezentări pe ecran ("afișarea") sau imprimarea acesteia; de asemenea, în anumite circumstanțe, aceasta poate implica redarea audio și/sau video.

Căutarea și extragerea

Instrumentele de căutare și navigare sunt utilizate pentru localizarea meta-datelor, claselor, fișierelor, sub-fișierelor, tomurilor sau înregistrărilor. Pentru aceasta este nevoie de o varietate de tehnici de căutare pentru oferi suport atât utilizatorilor avansați, cât și a celor novici. Acest lucru determină necesitatea existenței:

- abilităților de căutare avansată, când utilizatorii pot specifica criterii multiple de căutare,
- criteriilor simple de căutare, când utilizatorii pot specifica unul sau mai multe cuvinte drept criterii de căutare.

Ref	Cerință
REQ7.2.2.1.	Nici o funcție de căutare nu trebuie să dezvăluie oricărui utilizator informații despre acces și securitate pentru a preveni accesul din partea acestui utilizator.
REQ7.2.2.2.	Sistemul trebuie să permită utilizatorilor căutarea în conținutul înregistrărilor.
REQ7.2.2.3.	Sistemul trebuie să permită utilizatorilor căutarea obiectelor după cuvinte-cheie, în cazul în care obiectele au cuvinte-cheie.
REQ7.2.2.4.	Sistemul de căutare trebuie să se bazeze pe un mecanism de indexare deplină a textului, capabil de a afișa rezultatele căutării în ordinea relevanței lor.
REQ7.2.2.5.	Sistemul trebuie să permită utilizatorilor salvarea și re-utilizarea termenilor de căutare.

Prezentarea: afișarea înregistrărilor

Sistemul conține înregistrări în diferite formate. Utilizatorul dorește o modalitate generică de prezentare, care va afișa pe ecran o gamă largă de formate.

Ref	Cerință
REQ7.2.2.6.	De fiecare dată când un utilizator poate vizualiza o clasă, dosar, sub-fișier, tom, înregistrare, document etc., sistemul va permite prezentarea conținutului acestuia.

Prezentarea: imprimarea

Sistemul trebuie să ofere posibilitatea de imprimare, pentru a permite utilizatorilor să obțină copii imprimate ale înregistrărilor, meta-datelor și a altor informații administrative. Imprimarea nu se va aplica în cazul fișierelor audio sau video.

Ref	Cerință
REQ7.2.2.7.	Sistemul trebuie să aibă posibilitatea de a imprima conținutul înregistrării și elemente specifice ale meta-datele acestora.

7.2.3. CAPTAREA ȘI DECLARAREA ÎNREGISTRĂRILOR

Termenul de "captare" este utilizat în sensul său obișnuit, în contextul managementului / tehnologiilor informației. "Captarea" informației reprezintă salvarea ei în sistemul informațional. Acest lucru este în concordanță cu sensul vechi de "a capta", ("actul de înregistrare sau de salvare a unei anumite instanțe a unui obiect digital") definit în InterPARES 2 Project Terminology Database.

Faptul că este posibil de captat atât documente, cât și înregistrări, sugerează că termenul de "captarea" este imprecis, deoarece captarea unei înregistrări implică mai multe procese decât captarea unui document care nu este înregistrare. De exemplu, captarea unei înregistrări include procesul de clasificare, înregistrare și blocarea împotriva schimbărilor, pe când acestea nu sunt

necesare în cazul documentelor. Prin urmare, termenul de “declara” este uneori utilizat ca sinonim pentru a “capta”, în cazul înregistrărilor.

Mecanismele de intrare / ieșire

SII trebuie să poată accepta, intercepta, înregistra, importa documente, înregistrări, obiecte informaționale, date din diferite surse, cum ar fi faxul, emailul, fișierele din computer, datele introduse manual etc. Figura 2 - Mecanismele de intrare / ieșire ilustrează diferite surse de introducere a datelor în sistem.

Odată ce este gata rezultatul, sistemul trebuie să fie capabil de a permite ieșirea datelor prin diferite modalități, în dependență de destinație. Lista include faxul, emailul, fișierele electronice. De asemenea trebuie să fie posibilă imprimarea pe hârtie, pentru a trimite mai departe documente cu semnătura digitală, precum și stocarea lor și adăugarea înregistrărilor interne pentru o prelucrare ulterioară într-un ciclu intern.

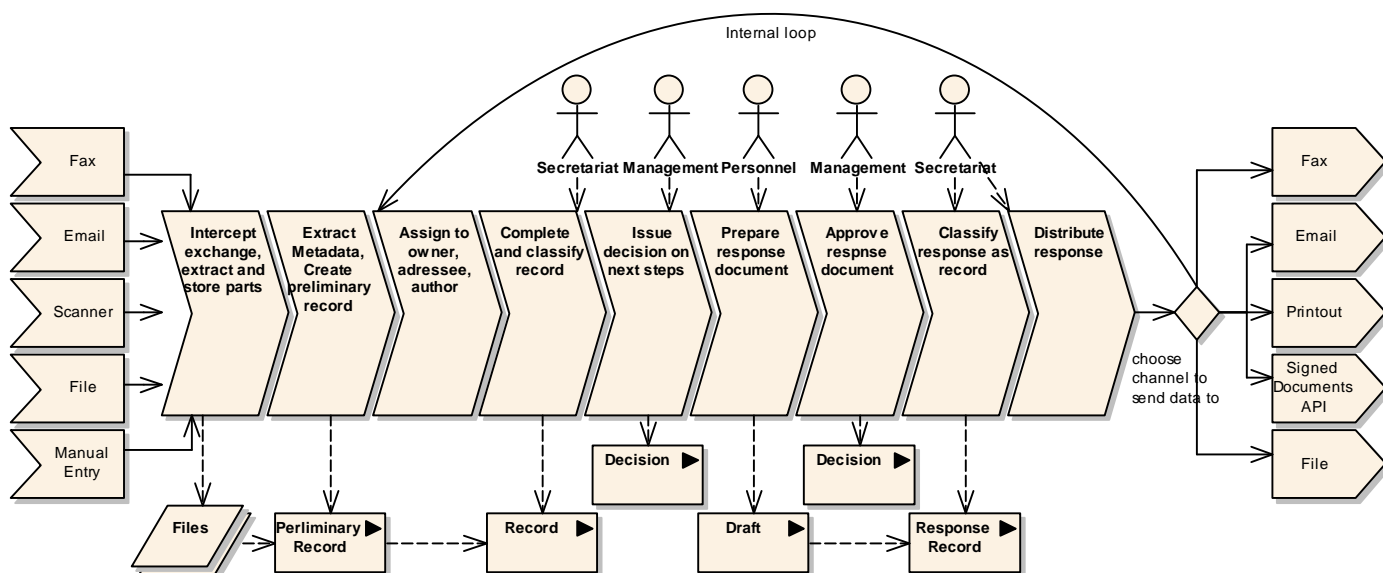


Figura 2 - Mecanismele de intrare / ieșire

Captarea

Documentele electronice care sunt create sau primite pe parcursul activității pot proveni din surse interne și externe. Documentele electronice vor fi în formate diferite, create de autori diferiți și pot fi primite ca documente unice sau ca documente compuse din câteva componente.

O parte a înregistrărilor sunt create în cadrul organizației, pe parcursul activității acesteia. Altele sunt captate prin diverse canale de comunicare (de ex. poșta electronică, fax, scrisoare obișnuită (opțional va fi scanată), scris de mână etc.), la rate variabile și în volum divers. Pentru captarea documentelor este necesar un sistem flexibil cu o bună gestiune a controlului, care să corespundă următoarelor cerințe:

Ref	Cerință
REQ7.2.3.1.	<p>Procesul de captare trebuie să furnizeze un control și funcționalitate pentru a permite utilizatorilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • captarea de înregistrări electronice, indiferent de formatul de fișier, metoda de codificare, tehnologice sau de alte caracteristici, cu nici o modificare a conținutului acestora; • să se asigure că înregistrările sunt asociate cu un sistem de clasificare; • să se asigure că înregistrările sunt asociate cu unul sau mai multe fișiere sau clase.
REQ7.2.3.2.	Când înregistrarea captată este alcătuită din mai multe componente, sistemul

REQ7.2.3.3.	trebuie să capteze toate componentele ei. Când înregistrarea captată este alcătuită din mai multe componente, sistemul trebuie să permit gestiunea înregistrării ca un element unic, păstrând relația dintre componente, precum integritatea structurală a înregistrării.
REQ7.2.3.4.	Sistemul ar trebui să permită utilizatorilor care doresc să captureze o înregistrare, dar care nu sunt în măsură să ofere toate valorile obligatorii, pentru a o stoca temporar.
REQ7.2.3.5.	Sistemul ar trebui să permită ca procesul de captare a unei înregistrări să fie completat de mai mulți de un singur utilizator.
REQ7.2.3.6.	Sistemul ar trebui să emită un avertisment dacă un utilizator încearcă să capteze o înregistrare care are același conținut ca o altă înregistrare, care a fost deja introdusă în sistem.

Importul în masă

Înregistrările pot fi importate în masă în mai multe moduri. De exemplu:

- Un transfer în masă de la un SGDE compatibil;
- Un transfer în masă de la un SGIE compatibil;
- Ca un singur fișier de date care conține o serie de înregistrări de același tip;
- De la un sistem compatibil de scanare a imaginilor;
- Înregistrări de la o ierarhie de directorii a unui sistem de operare.

Sistemul trebuie să fie capabil să accepte aceste tipuri de importuri și să includă funcții pentru a gestiona procesul de captare, menținând conținutul și structura înregistrărilor importate.

Gestiunea emailurilor

Protocolul standard utilizat pentru schimbul de mesaje e-mail este definit de documentele RFC 2821 și RFC 2822 a Network Working Group.

Emailul este utilizat pentru transmiterea documentelor (în forma de mesaje sau atașamente) în cadrul organizației sau între organizații. Caracteristicile aplicației de gestiune a emailurilor în combinație cu atitudinea utilizatorului față de email, face dificilă aplicarea funcționalității de gestiune a înregistrărilor asupra mesajelor email. Sistemul trebuie să ofere utilizatorilor capacitatea de a captura emailurile și atașamentele selectate.

Schimbul de mesaje email poate avea loc în baza proceselor MAEIE, de exemplu rapoartele zilnice, sau distribuirea sarcinilor de executat.

Ref	Cerință
REQ7.2.3.7.	Ori de câte ori un email este capturat, sistemul trebuie să-l capteze într-un format care va permite păstrarea informației din antet.
REQ7.2.3.8.	Sistemul trebuie să accepte captarea de emailuri într-un mod integrat, astfel că utilizatorul care se bazează pe o singură modalitate/aplicație pentru a lucra atât cu e-mail cât și captarea de înregistrări.
REQ7.2.3.9.	Sistemul trebuie să accepte asistență automată în captarea e-mail-urilor de ieșire și de intrare, cu sau fără fișiere atașate, ca înregistrări, extrăgând de la ele în mod automat următoarele meta-date, în măsura în care acestea sunt prezente: <ul style="list-style-type: none"> • data când a fost trimis e-mail-ul (și în unele setări timpul); • destinatarul; • destinatarii din CC; • subiectul; • expeditorul; • semnăturile electronice înglobate; • furnizorul serviciilor de certificare.

Scanarea și crearea imaginilor

Sistemul Integrat trebuie să ia în considerație înregistrările fizice pe hârtie. În acest context, există două probleme principale:

- înregistrările existente pe suport de hârtie la care trebuie să fie făcute referințe în înregistrările electronice;
- documentele pe suport de hârtie care continuă să fie primite sau create de organizație, și pe care organizația dorește să le stocheze în calitate de înregistrări electronice.

Scanarea centralizată este cea mai potrivită soluție pentru aceste două probleme pentru MAEIE.

Ref	Cerință
REQ7.2.3.10.	Sistemul trebuie să fie capabil să integreze cel puțin o modalitate de scanare.
REQ7.2.3.11.	Sistemul trebuie să fie capabil să integreze cel puțin o soluție de tip OCR (Optical Character Recognition).
REQ7.2.3.12.	Funcționalitatea sistemului de a scana trebuie să fie capabilă de a salva imaginea în formate standard, inclusiv, dar nu limitat la: TIFF (a se considera specificația TIFF 6.0); JPEG (a se considera ISO 15444, se cere numai dacă se suportă culorile); PDF/A (a se considera ISO 19005).

Integrarea Fax

În timp ce emailul în comparație cu faxul devine metoda preferată de comunicare rapidă, faxul este încă utilizat la scară largă. Acest lucru poate fi, de exemplu, în cazul în care documentul original nu este în format electronic și o copie trebuie să fie trimisă la o altă organizație, sau în cazul în care o reprezentare vizibilă este necesară, de exemplu, o semnătură.

Ref	Cerință
REQ7.2.3.13.	Sistemul ar trebui să ofere o interfață programabilă a aplicațiilor (API) care să îi permită crearea unei interfețe cu un server de fax.
REQ7.2.3.14.	Sistemul trebuie să fie capabil de a stoca fax-uri în format standard, de exemplu format imagine TIFF v6 cu compresia Group IV.

7.2.4. SCHEMA DE CLASIFICARE ȘI ORGANIZARE A FIȘIERELOR

Schema de clasificare este baza cerințelor pentru păstrarea înregistrărilor. Acesta permite unei înregistrări electronice să fie stocată împreună cu alte documente care oferă contextul lor, prin definirea modului în care înregistrările electronice vor fi organizate în fișiere electronice, precum și relațiile dintre fișiere.

Acesta permite ca o înregistrare electronică să fie stocată împreună cu alte documente care păstrează contextul său, prin definirea modului în care înregistrările electronice vor fi organizate în fișiere electronice, precum și relațiile dintre fișiere.

Structurarea schemei de clasificare trebuie să ia în considerație următoarele aspecte:

- Schema de clasificare și ierarhia elementelor,
- Tipurile de obiecte,
- Tipurile de documente.

Schema de clasificare și ierarhia elementelor

Într-un sistem care ține înregistrări pe suport de hârtie, subdiviziunea fișierelor mari este esențială din motive de ergonomie și supraviețuirea fizică a dosarelor, lianți, etc. De asemenea, există beneficii în împărțirea fișierelor electronice mari în tomuri, de exemplu, atunci când utilizatorii au nevoie de lucra de la distanță sau atunci când fișierele sunt utilizate perioade lungi de timp și nu sunt niciodată închise.

Acest lucru permite ca o înregistrare să fie capturată în oricare din următoarele:

- Clasă;

- Fișier;
- Sub-fișier;
- Tom.

În concluzie:

- Un fișier poate conține unul sau mai multe sub-fișiere;
- Fiecare sub-fișier poate conține unul sau mai multe tomuri;
- Tomurile diferitor sub-fișiere sunt create independent;
- Toate sub-fișierele a unui fișier deschis pot fi deschise sau închise de utilizatori la solicitare;
- Doar un singur tom poate fi deschis în fiecare sub-fișier;
- Înregistrările cele mai frecvente vor fi captate în tomuri.

Tipurile de obiecte

După conținut obiectele pot fi clasificate în modul următor:

- Înregistrări de documente,
- Rezoluții, notițe, confirmări la răspunsurile documentelor sau sarcinilor,
- Semnături pentru documente cu semnătură digitală, rezoluții, înregistrări, etc.,
- Imagini scanate a documentelor,
- Versiunile pe suport de hârtie a documentelor și înregistrările despre locația lor,
- Textul documentelor,
- Lista de documente referitoare la un domeniu particular de activitate (subdiviziune, misiune etc.),
- Grupurile de acces care au acces la o lista de documente,
- Lista de Utilizatori și drepturile lor,
- Documentele și informația accesibilă publică.

Tipurile de documente

Este esențial ca schema de clasificare (din punct de vedere tehnic – schema de clasificare a înregistrărilor) să fie aliniată la necesitățile organizației.

În prezent, MFAEI se bazează pe Nomenclatorul dosarelor serviciului diplomatic al RM, aprobat prin Ordinul Ministrului, nr. 226/b/39 din 19 martie 2007 și care reglementează mai mult de 500 de tipuri de documente. Multe dintre articolele clasificate în această listă sunt rar folosite și vor fi adăugate de către rolurile administrative, odată ce există necesitatea reală de a suporta un anumit tip de document.

Codul	Clasa/subclasa	Exemple
0	Probleme de organizare, personal, învățământ, juridice arhivă, bibliotecă, general	
01	Probleme de organizare a activității MAEIE	Legile Republicii Moldova, Decretele Președintelui Republicii Moldova, Hotărârile Parlamentului Republicii Moldova, Hotărârile Comisiilor Parlamentare, Hotărâri și Dispoziții ale Guvernului Republicii Moldova, Adresări, declarații, memorandumuri ale Serviciului diplomatic al Republicii Moldova, Regulamente, instrucțiuni, circulare privind organizarea activității Serviciului diplomatic al Republicii Moldova etc.
02	Correspondența de solicitare / transmitere a documentelor din / la instituțiile Republicii Moldova și cele din străinătate	Correspondența cu structurile statale ale Republicii Moldova și cele străine, cu instituțiile diplomatice ale Republicii Moldova peste hotare și cele acreditate în Republica Moldova, Correspondența privind participarea la reuniuni, conferințe și seminare internaționale, Correspondența privind primirea/ transmiterea la destinatari a materialelor documentare în/din structurile

		statale ale Republicii Moldova și cele străine, Registre a documentelor întrate / ieșite în / din serviciul diplomatic al R.M., registre de distribuire a documentelor, alte registre etc.
03	Organizare, personal, învățământ	Acte legislative (decrete, hotărâri, decizii ale organelor de stat privind personalul scriptic al serviciului diplomatic al Republicii Moldova, Documente (rapoarte, instrucțiuni, circulare, treceri în reviste, comunicate, note informative) privind starea și controlul lucrului cu cadrele, Ordine ale ministrului/ ambasadorului/ consulului general referitoare la activitatea de bază, Ordine ale ministrului/ ambasadorului/ consulului general referitoare la angajarea, transferarea, stimularea, premiarea, concedierea, deplasările de lungă durată ale colaboratorilor etc.
04	Probleme juridice	Proiecte de legi, decrete, hotărâri, decizii; propuneri cu drept de inițiativa înaintate organelor superioare ale puterii de stat ale R.M., documente privind elaborarea lor (notițe, avize, note informative), Avize la proiectele actelor normative ale R.M. cu relevanță comunitară etc.
05	Arhivă, bibliotecă	Regulamente, instrucțiuni privind organizarea activității Arhivei diplomatice MAEIE și Arhivei tratatelor, Nomenclatorul dosarelor serviciului diplomatic al Republicii Moldova, Inventarele dosarelor subdiviziunilor ministerului cu termen permanent de păstrare. Inventare ale tratatelor (aprobate) etc.
06	Documente ale Viceprim-ministrului, Ministrului Afacerilor Externe și Integrării Europene	Documente elaborate pe blanchete ale Guvernului, cu semnătura viceprim-ministrului, ministrului Afacerilor Externe și Integrării Europene referitoare la activitatea de bază etc.
1	Probleme de protocol, ceremonial, reprezentanți acreditați, privilegii și imunități	
10	Probleme de protocol, ceremonial, reprezentanți, privilegii	Acte normative, circulare, alte documente privind organizarea protocolului și a ceremonialului, Agenda anuală de lucru a conducerii de vârf a statului, a conducerii Ministerului, a conducerii misiunilor diplomatice, a șefilor departamentelor și direcțiilor autonome a Ministerului lunară, săptămânală etc.
2	Probleme de presă, economice, politice, sociale, culturale, securitate, tratate bilaterale.	
20	Probleme generale	Documente (acte normative, proiecte, avize etc.) privind strategia și concepția politicii externe a Republicii Moldova, Documente (sinteze, analize, evaluări și prognoze) de politică subregională, europeană, internațională elaborate în cadrul unităților structurale ale serviciului diplomatic al R.M, Documente (agenda, invitații, puncte de reper, alocuțiuni, proces-verbal etc.) ale reuniunilor cu membrii corpului diplomatic și consular etc.

21	Probleme de presă	Comunicate de presă ale serviciului diplomatic al Republicii Moldova, Documente (sinteze, note, articole, etc) privind promovarea imaginii Republicii Moldova în mass-media peste hotare, Documente (cereri, note, fișă personală etc.) privind acreditări, relații bilaterale și multilaterale a agențiilor de presă etc.
22	Relații bilaterale	Documente (expunere de motive, note, informații, analize etc.) referitoare la stabilirea relațiilor diplomatice, deschiderea misiunilor diplomatice, ruperea sau întreruperea relațiilor diplomatice, note verbale, informații, propuneri, analize asupra evoluției relațiilor bilaterale, Documente (note verbale, programe, puncte de reper, informații, articole din presă etc.) referitoare la vizitele de stat, documente (note informative, analitice, fișa țării, alte documente elaborate in serviciul diplomatic al R.M.) privind evenimente importante din țările străine etc.
23	Probleme economice	Acte normative, instrucțiuni și circulare privind activitatea instituțiilor diplomatice în domeniul relațiilor economice, Rapoarte economice generale, sinteze, informații, propuneri privind cooperarea și relațiile economice generale ale Republicii Moldova. Investiții străine în Republica Moldova etc.
24	Probleme culturale și de învățământ	Documente (note, informații, articole etc.) referitoare la publicarea peste hotare a unor lucrări consacrate Republicii Moldova și științifico-literare din Republica Moldova, Documente (note de propuneri, programe, liste etc.) privind schimburi cultural - artistice, turnee, ansambluri, soliști, seri culturale, schimburi pe linie sportivă, etc.
29	Tratate bilaterale	Documente (note, informații, corespondență) referitoare la mai multe tratate bilaterale, Documente (note, avize, hotărâri ale Guvernului, copii ale instrumentelor de ratificare, depline puteri) privind negocierea, semnarea, ratificarea și intrarea în vigoare a tratatelor bilaterale, Tratate politice de bază etc.
3	Organizații internaționale, probleme economice, politice, sociale, culturale, tratate multilaterale	
33	ONU și agențiile specializate	Documente (note, informații, comunicate) privind activitatea Misiunii Permanente a Republicii Moldova pe lângă Organizația Națiunilor Unite (ONU) la New York, documente privind vizite pe linia ONU, Documente (note, informații, comunicate) privind activitatea Misiunii Permanente a R.M. pe lângă ONU și agențiile specializate la Geneva etc.
34	Organizații internaționale	Documente (note, informații, rapoarte etc.) referitoare la relațiile R.M. cu Organizația Internațională a Francofoniei
35	Organizații europene	Documente (note verbale, informative și de convorbiri, buletine etc.) privind relațiile R.M. - Consiliul Europei (CE) , Documente (note, informații, analize, avize, programe, decizii, fișe informaționale etc.) privind

		relațiile R.M. –UE, etc.
36	Organizații internaționale cu profil militar și de securitate. conflictul transnistrean	Documente (note informative, analize, informații, discursuri, etc.) referitoare la probleme de securitate regională și internațională, Documente (informații, analize, note etc.) referitoare la conflicte între state, conflicte interne, inclusiv soldate cu implicări ale forțelor armate, Documente (note, analize, informații, rapoarte etc.) privind procesul de reglementare a conflictului transnistrean, etc.
37	Organizații subregionale	Documente (expuneri de motive, proiecte, avize, hotărâri etc.) privind cooperarea în cadrul Comunității Statelor Independente (CSI) , Documente (programe, note informative, vizite, proiecte acorduri etc.) privind programul Coridorul de Transport Euro - Asiatic (TRACECA), Documente (proiecte, declarații, comune, corespondență) privind activitatea Grupului de State Georgia, Ucraina, Azerbaidjan, Moldova (GUAM)
39	Negocieri și tratate multilaterale. Tratatate încheiate cu organizații internaționale	Originalele și copiile certificate ale tratatelor multilaterale și a tratatelor încheiate cu organizații internaționale, Documente (note, avize, hotărâri, decrete, legi, instrumente de ratificare, acceptare, aderare, depline puteri) privind negocierea, semnarea, ratificarea și intrarea în vigoare a tratatelor multilaterale și a tratatelor încheiate cu organizații internaționale, Registrul tratatelor multilaterale și a tratatelor încheiate cu organizații internaționale etc.
4	Probleme consulare, drept consular, relații consulare, înfieri, tutelă, curatelă, legalizări	Acte normative ale Republicii Moldova și documente internaționale în domeniu consular, Documente (circulare, analize, note informative) ale MAEIE în domeniul consular, Registrul privind problemele cetățeniei.
5	Finanțe, contabilitate, aprovizionare, tehnic, gospodărești	
50	Finanțe. Contabilitate	Acte legislative, normative, regulamente, instrucțiuni, circulare, indicații și recomandări metodice privind activitatea financiar-contabilă în MAEIE și în instituțiile serviciului diplomatic al Republicii Moldova, Rapoarte anuale de activitate financiar - contabilă (nota explicativă, formulare, corespondența) a MAEIE, Planuri de finanțare, modificările acestora și devize de cheltuieli ale MAEIE (scrisorile, notele explicative și calculele anexate) etc.
55	Aprovizionare, tehnic, gospodărești	Regulament privind regimul intern. Corespondența și procese-verbale de încălcare a regulamentului regimului intern, Registrul de amprente și mulaje a ștampilelor și sigiliilor, Documente (contracte, acorduri, procese-verbale de constatare) de primire / predare a sediilor, încăperilor în arendă etc.
6	Sindicate	Procese-verbale ale adunărilor generale și ale ședințelor comitetului sindical, dări de seamă, Corespondență privind organizarea activității organizației sindicale
9	Diverse	

Tabelul 2 - Clasele/subclasele de documente cu exemple

Configurarea Schemei de Clasificare

Ref	Cerință
REQ7.2.4.1.	Sistemul trebuie să suporte și să fie compatibil cu schema de clasificare a domeniului de activitate.
REQ7.2.4.2.	Sistemul trebuie să suporte extinderea schemei de clasificare de către roluri de administrator.
REQ7.2.4.3.	Sistemul trebuie să suporte definirea și utilizarea simultană a mai multor scheme de clasificare.
REQ7.2.4.4.	Sistemul trebuie să permită gestiunea claselor individuale conform rolurilor de utilizatori și/sau grupului de utilizatori specificați.

Corelarea

Toate entitățile stocate în repozitoriile sistemului (clase, fișiere, sub-fișiere, tomuri, înregistrări, etc.) necesită identificatori. Acești identificatori sunt necesari pentru:

- A permite aplicației să proceseze entitățile;
- A permite utilizatorilor de a prelua, a face referire și a utiliza entitățile.

Fiecare clasă are un cod de clasificare care poate fi combinat cu codurile clasificării a clasei sale părinte, pentru a crea "Cod de clasificare deplin calificat". Înregistrărilor și componentelor la fel le sunt alocate coduri de clasificare, pentru a permite referirea lor unică.

Ref	Cerință
REQ7.2.4.5.	<p>Ori de câte ori este creată sau capturată o nouă entitate din lista următoare, sistemul trebuie să-i asocieze un Cod de clasificare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • clasă; • fișier; • sub-fișier; • tom; • înregistrare; • componentă.
REQ7.2.4.6.	<p>Ori de câte ori este creată o entitate din următoarele, sistemul trebuie să-i asocieze un Identificator de sistem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • schema de clasificare; • clasă; • fișier; • sub-fișier; • tom; • înregistrare; • redacție; • programul de păstrare și eliminare; • document.

7.2.5. RETENȚIA ȘI DISTRUGEREA

Programele de retenție și distrugere definesc perioada de păstrare a înregistrărilor de către sistem, și modul în care acestea pot fi distruse. Procesele care pot avea loc la data precizată de programele de retenție și de eliminare sunt:

- Procesele de revizuire enumerate în secțiunea 0, și
- Transferul, exportul și distrugerea celor enumerate în secțiunea 0.

Programele de retenție și distrugere se aplică conform circumstanțelor asupra claselor, fișierelor și/sau sub-fișierelor și/sau tomurilor. Programele de retenție și distrugere pot fi aplicate și tipurilor de înregistrări, de exemplu să se aplice perioade scurte de păstrare a datelor personale sensibile.

Retenția înregistrărilor este necesară ca răspuns la evenimente neașteptate pentru a se asigura că înregistrările specificate nu sunt distruse. Un exemplu simplu, este de a se asigura că înregistrările

care sunt sau care pot fi necesare ca probe în justiție, în mod obișnuit nu sunt distruse ca urmare a plasării unei decizii.

Programele de retenție și distrugere

Ref	Cerință
REQ7.2.5.1.	Sistemul trebuie să permită rolurilor administrative, și numai rolurilor administrative, să creeze și să mențină programele de retenție și distrugere.
REQ7.2.5.2.	Sistemul trebuie să fie capabil să aplice un program implicit de retenție și distrugere a tipurilor de înregistrări.
REQ7.2.5.3.	Fiecare program de retenție și distrugere trebuie să includă: <ul style="list-style-type: none"> • O perioadă de păstrare și un eveniment de declanșare; sau <ul style="list-style-type: none"> • O dată de eliminare.
REQ7.2.5.4.	Fiecare program de retenție și distrugere trebuie să includă: <ul style="list-style-type: none"> • Acțiunea de distrugere; • Un motiv.
REQ7.2.5.5.	Fiecare program de retenție și distrugere trebuie să includă: <ul style="list-style-type: none"> • O descriere și • Un mandat. <i>Mandatul specifică justificarea pentru programul de retenție și distrugere. El deseori face referință la o lege, regulament sau politică corporativă.</i>
REQ7.2.5.6.	Când perioada de retenție aplicabilă unei înregistrări ajunge la sfârșit, din cauza programului de retenție și distrugere, sistemul trebuie să inițieze automat un proces de distrugere a înregistrării.
REQ7.2.5.7.	Sistemul nu trebuie să limiteze durata perioadelor de retenție.
REQ7.2.5.8.	Sistemul trebuie să permită retenția înregistrărilor pentru o clasă, fișier, sub-fișier, sau tom de către un utilizator autorizat.

Revizuirea acțiunilor de distrugere

Orarele de retenție și distrugere sunt utilizate pentru a determina eliminarea fără o revizuire.

Orarele de retenție și distrugere declanșează o revizuire a unei dispoziții anume cu privire la o acțiune de agregare, care a ajuns la data sau un evenimentul specificat în orar. Analiza poate lua în considerare meta-datele, conținutul sau ambele, în luarea deciziilor cu privire la acțiunea de distrugere (o nouă perioadă de păstrare, transferul la un alt sistem, distrugerea sau o combinarea acestora).

Distrugerea înregistrărilor se supune legilor și regulamentelor.

Ref	Cerință
REQ7.2.5.9.	Sistemul trebuie să sprijine procesul de revizuire prin prezentarea claselor, imaginilor, sub-fișierelor și tomurilor ce trebuie revizuite, împreună cu meta-datele și informația referitoare la orarul de retenție și distrugere.
REQ7.2.5.10.	Sistemul trebuie să permită persoanei care revizuieste să aplice cel puțin una dintre următoarele acțiuni pentru fiecare clasă, fișier, sub-fișier sau tom în timpul revizuirii: <ul style="list-style-type: none"> • A marca pentru distrugere, imediat sau la o dată ulterioară; • A marca pentru transfer, imediat sau la o dată ulterioară; • A marca pentru o viitoare revizuire, imediat sau la o dată ulterioară; • A marca pentru păstrare pe o perioadă nedeterminată.

Transferul, exportul și distrugerea

MAEIE trebuie să fie capabil să deplaseze înregistrările din sistem la alte locații sau sisteme pentru arhivare sau în alte scopuri. Acest lucru este definit în acest context ca și "transfer".

Motivele pentru transfer pot fi:

- Păstrarea permanentă a înregistrărilor, din motive legale, administrative sau cercetare;

- Utilizarea serviciilor transferate sau externe pentru gestiunea înregistrărilor pe perioade medii sau lungi.

Această acțiune adesea rezultă în înregistrări transferate într-un alt mediu.

Termenul de transfer este utilizat chiar dacă inițial, doar o copie este trimisă la o altă locație sau sistem. Înregistrările inițial stocate în sistem sunt păstrate și distruse numai ce a fost verificat că transferul a fost cu succes.

Pe de altă parte, termenul de export, se referă la procesul de a produce o copie completă a colecției, fișierelor și înregistrărilor, pentru un alt sistem, în timp ce înregistrările rămân în sistemul de origine – procesul nu le șterge. De fapt, procesul de transfer are loc în două etape – exportul unei copii cu toate meta-datele și înregistrările de audit, urmat de distrugerea originalului.

În fiecare caz, cerința este de a executa transferul, exportul sau distrugerea într-o manieră strict controlată. În acest context “distrugerea” este diferită de “ștergere”.

Ref	Cerință
REQ7.2.5.11.	<p>Ori de câte ori sistemul transferă sau exportă orice clasă, fișier, sub-fișier sau tom, transferul sau exportul trebuie să includă:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (pentru clase) toate fișierele și înregistrările din clasă; • (pentru fișiere) toate tomurile și sub-fișierele din fișier; • Toate înregistrările din toate fișierele, sub-fișierele sau tomurile; • Toate meta-datele sau cele selectate asociate cu toate cele menționate mai sus; • Toate înregistrările de audit sau cele selectate asociate cu toate cele menționate mai sus.
REQ7.2.5.12.	<p>SGIE trebuie să fie capabil să transfere sau să exporte un fișier sau conținutul clasei într-o consecutivitate de operații, astfel încât:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conținutul și structura înregistrării electronice să nu fie schimbată; • Toate componentele unei înregistrări electronice, (când înregistrarea este formată din mai multe componente) să fie exportate ca un tot întreg; • Toate legăturile din cadrul înregistrării, meta-datele și înregistrările de audit sunt păstrate; • Toate legăturile între clase, fișiere, sub-fișiere, tomuri și înregistrări sunt păstrate, pentru a fi reconstituite în SGIE-ul receptor.
REQ7.2.5.13.	<p>Sistemul trebuie să fie capabil de a transfera și exporta înregistrările în formatul în care ele au fost capturate.</p>
REQ7.2.5.14.	<p>Sistemul trebuie să fie capabil de a transfera și exporta înregistrările în orice format(e) în care ele au fost prezentate.</p>
REQ7.2.5.15.	<p>Sistemul trebuie să fie capabil de a exporta întregul conținut al clasei schemei de clasificare într-o secvență de operații, asigurându-se că:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Locația relativă a fiecărui fișier în schema de clasificare este menținută, astfel ca structura de fișiere va putea fi reconstruită; • Au fost salvate și mutate suficiente meta-date, împreună cu conținutul clasei, pentru a putea fi reconstituită toată ramura clasei-părinte.
REQ7.2.5.16.	<p>Sistemul trebuie să asigure că atunci când o înregistrare este marcată pentru distrugere în final aceasta și toate versiunile sale sunt distruse.</p>

7.2.6. GESTIUNEA FIȘIERELOR ȘI ÎNREGISTRĂRILOR FIZICE (NON-ELECTRONICE)

În plus față de înregistrările electronice, repozitoriul de înregistrări poate conține înregistrări non-electronice. Acestea pot include înregistrări pe suport de hârtie și înregistrări pe suporturi media. Acestea pot include, de asemenea, înregistrări digitale stocate pe suporturi portabile, cum ar fi CD-uri, DVD-uri și benzi magnetice.

Sistemul trebuie să fi capabil să potrivească referințele înregistrărilor fizice cu înregistrările electronice; precum și să gestioneze agregările formate din înregistrări electronice și fizice. Clasele, imaginile, sub-fișierele și tomurile pot conține orice combinație de înregistrări electronice și înregistrări fizice.

Sistemul trebuie să ofere facilități pentru a permite gestionarea containerelor fizice. În scopul gestionării înregistrărilor fizice sistemul trebuie să aibă posibilitatea de a capta și de a gestiona meta-datele lor. Aceste meta-date permite rolurilor administrative și de utilizator de a accesa, localiza, urmări, prelua, revizui și aranja înregistrările fizice, și de a oferi acces la acestea, la fel ca și pentru înregistrările electronice.

Ref	Cerință
REQ7.2.6.1.	Sistemul trebuie să permită unui rol administrativ să identifice clase, fișiere, sub-fișiere și volume care există în mod fizic.
REQ7.2.6.2.	Funcționalitatea de urmărire trebuie înscrisă să informăția despre mutarea entității fizice, care include: <ul style="list-style-type: none"> • Identificatorul unic; • Locația curentă; • Un rol administrativ definit – numărul locațiilor precedente (numărul trebuie de definit la momentul configurării); • Data mutării din locație; • Data recepționării pe locație; • Utilizatorul responsabil de mutare (unde este cazul).
REQ7.2.6.3.	Sistemul trebuie să permită unui rol să vizualizeze locația curentă a entității fizice introduse, custodele sale, precum și data la care a fost introdus, luând în considerație drepturile de acces.
REQ7.2.6.4.	Sistemul trebuie să se comporte la fel atunci când se caută înregistrările electronice sau înregistrările fizice: <ul style="list-style-type: none"> • Conținutul înregistrărilor electronice nu poate fi prezentat (în schimb, sistemul afișează meta-datele, locația sa, a se vedea mai jos); • Diferite meta-date pot fi afișate pentru înregistrările fizice și electronice.

7.3. Fluxul de lucru

Tehnologiile referitoare la fluxul de lucru transferă obiecte între participanți cu ajutorul unui program de gestiune automată. În contextul nostru, fluxul de lucru este utilizat pentru circulația fișierelor și/sau a documentelor și înregistrărilor electronice între utilizatori, departamente și aplicații.

Este utilizat pentru:

- Gestiunea proceselor critice, cum ar fi înregistrarea și distrugerea fișierelor sau înregistrărilor;
- Verificarea și aprobarea înregistrărilor înainte de înregistrare;
- Dirijarea înregistrărilor sau a fișierelor într-un mod controlat de la un utilizator la altul, pentru acțiuni specifice, de exemplu verificarea documentului, aprobarea versiunii noi;
- Notificarea utilizatorilor despre disponibilitatea înregistrărilor;
- Distribuirea înregistrărilor;
- Gestionarea înregistrărilor prin procesele de lucru.

Sistemul trebuie să fie compatibil cu modelul de referință Workflow Management Coalition (WfMC).

Ref	Cerință
REQ7.3.1.1.	Sistemul trebuie să permită fluxuri de lucru, care constau dintr-o serie de pași procedurali, fiecare pas fiind (de exemplu) circulația unui document, înregistrare sau un fișier de la un participant la altul pentru o acțiune sau decizie.
REQ7.3.1.2.	Sistemul trebuie să recunoască în calitate de "participanți" și utilizatorii și grupurile de lucru.
REQ7.3.1.3.	Sistemul trebuie să permită definirea fluxurilor de lucru pre-programabile de către roluri administrative.
REQ7.3.1.4.	Sistemul ar trebui să gestioneze fișiere și înregistrări în cozi, care pot fi examinate și controlate de roluri administrative.
REQ7.3.1.5.	Sistemul trebuie să permită utilizatorilor să monitorizeze progresele fluxurilor de lucru inițiate de ei și în care sunt participanți.

REQ7.3.1.6.	Sistemul ar trebui să fie capabil să se bazeze pe atribute prioritare și de să organizeze elementele din cozile după prioritate.
REQ7.3.1.7.	Sistemul ar trebui să includă prelucrarea evenimentelor de "rendez vous". <i>Acest lucru necesită de a fi întrerupt fluxul de lucru pentru a aștepta sosirea unui document electronic sau înregistrare asociat. În cazul în care elementul așteptat este primit, fluxul se reia în mod automat.</i>
REQ7.3.1.8.	Rolurile administrative trebuie să aibă posibilitatea de a aloca permisiuni pentru utilizatori individuali, astfel încât aceștia să poată realoca sarcini/acțiuni într-un flux de lucru pentru un alt utilizator sau grup de utilizatori. <i>Un utilizator poate dori să trimită un fișier sau o înregistrare altui utilizator, din cauza conținutului înregistrării, deoarece utilizatorul căruia îi este atribuit se află concediu, sau din alte motive.</i>
REQ7.3.1.9.	Sistemul ar trebui să permită participanților să vadă sarcinile de lucru care le sunt asigurate.
REQ7.3.1.10.	Sistemul ar trebui să ofere fluxuri condiționate, care depind de datele introduse de utilizator sau datele de sistem, pentru a determina direcția fluxului.
REQ7.3.1.11.	Sistemul trebuie să notifice un utilizator participant, atunci când un fișier sau înregistrare a fost primit de către utilizator și este în competența sa.
REQ7.3.1.12.	Sistemul ar trebui să permită monitorizarea fișierelor și înregistrărilor prin oferirea facilităților, care permit unui utilizator să solicite o notificare pentru a accesa fișierul sau înregistrarea la o dată ulterioară.
REQ7.3.1.13.	Sistemul trebuie să furnizeze un mecanism ce ar permite utilizatorilor de a notifica alți utilizatori despre înregistrările care necesită atenția lor.
REQ7.3.1.14.	Sistemul trebuie să permită recepționarea, în anumite dosare, a documentelor electronice sau înregistrărilor pentru a declanșa fluxurile de lucru în mod automat (fluxul de lucru fiind determinat de tipul documentului sau alte valori de meta-date).
REQ7.3.1.15.	Sistemul trebuie să se asigure că toate verificările de acces sunt menținute în permanență.

7.4. Gestiunea sarcinilor

Sistemul de gestiune a sarcinilor trebuie să furnizeze grupurilor de lucru un instrument flexibil de administrare, care oferă acces la toate informațiile curente și istorice asociate cu sarcinile acestora. Deoarece sistemul de gestiune a sarcinilor va sprijini colaborarea directă, comunicarea eficientă va fi semnificativ îmbunătățită.

Gestiunea eficientă a sarcinilor presupune gestionarea tuturor aspectelor legate de o activitate, inclusiv statutul său, prioritate, timp, alocarea resurse umane și resurselor financiare, recurențe, notificări și așa mai departe.

Ref	Cerință
REQ7.4.1.1.	Sistemul de gestiune a sarcinilor trebuie să fie capabil să gestioneze pentru fiecare activitate resurse alocate.
REQ7.4.1.2.	Sistemul de gestiune a sarcinilor ar trebui să permită adăugarea notițelor la sarcini de către persoana responsabilă de executarea sarcinii, care va putea stabili reguli de vizualizare a acestor notițe.
REQ7.4.1.3.	Sistemul de gestiune a sarcinilor trebuie să prevadă atașarea linkurilor la documentele asociate unei sarcini. Sistemul trebuie să stocheze linkul astfel încât să poată fi deschis din sarcina respectivă sau atașat la o notificare prin e-mail.
REQ7.4.1.4.	Sistemul de gestiune a sarcinilor trebuie să permită gruparea sarcinilor prin oferirea mai multor informații. Așa cum administratorul de sistem setează dinamic tipurile de sarcini, nu există nici o restricție la numirea lor.
REQ7.4.1.5.	Prioritatea unei sarcini deschise poate fi ridicată de client sau de proprietar, în orice moment, și are menirea să escaladeze o problemă și să îmbunătățească procesul de gestionare a sarcinii. Beneficiarii sarcinii trebuie să fieificați prin

	email în momentul în care o sarcină a fost escaladată.
REQ7.4.1.6.	Sistemul de gestiune a sarcinilor trebuie să permită generarea automată a sarcinilor la intervale regulate. Sistemul va păstra un șablon de sarcină și va utiliza data curentă pentru a fi alocată șablonului, pentru a determina momentul în care o sarcină a fost generată, apoi va utiliza perioada frecvența alocată acestui șablon pentru a se calcula data următoare viitoare de generare a sarcinii.
REQ7.4.1.7.	Sistemul de gestionare a sarcinilor trebuie să asigure o interfață, pentru ca utilizatorii să programeze evenimente legate de o activitate. Interfața trebuie să furnizeze o imagine săptămânală a întâlnirilor cu privire la sarcini specifice în sistem și să notifice utilizatorii prin e-mail despre evenimentele în așteptare.
REQ7.4.1.8.	Sistemul de gestiune a sarcinilor trebuie să ofere notificări, care pot fi folosite pentru a avertiza din timp, atunci când o sarcină trebuie să fie realizată.

7.5. Funcțiile administrative

Aceste facilități permit rolurilor administrative de a gestiona schimbarea populației de utilizatori și parametrii care afectează comportamentul sistemului. Sistemul trebuie să pună la dispoziție monitorizare erorilor de sistem.

7.5.1. ADMINISTRAREA GENERALĂ

Această secțiune cuprinde cerințele de gestionare parametrilor sistemului, gestiunea și configurarea sistemului, administrare utilizatorilor. Funcționalitatea descrisă în această secțiune poate fi atribuită mai degrabă la o funcție, decât la administrarea aplicației.

Ref	Cerință
REQ7.5.1.1.	Sistemul trebuie să permită rolurilor administrative să preia, afișeze și reconfigureze parametrii sistemelor și setărilor la momentul configurării.
REQ7.5.1.2.	Sistemul trebuie să permită rolurilor administrative să: <ul style="list-style-type: none"> • aloce funcții utilizatorilor și rolurilor; • aloce unul sau mai mulți utilizatori unui rol.
REQ7.5.1.3.	Sistemul trebuie să monitorizeze spațiul de stocare și să notifice rolurile administrative când este nevoie de efectuarea anumitor acțiuni, atunci când spațiul disponibil este mai mic decât cel setat la momentul configurării, sau din cauza altei erori.

7.5.2. RAPORTAREA

Se cere o funcționalitate de raportare flexibilă pentru ca rolurile administrative să gestioneze sistemul; astfel încât managementul să poată monitoriza sistemul pentru a se asigura că acesta este utilizat corespunzător.

Sistemul trebuie să fie în măsură să ofere un număr de rapoarte de management, de statistică și ad-hoc, astfel încât rolurile administrative să poată monitoriza activitatea și statutul sistemului. Această raportare este necesară în cadrul întregului sistem, incluzând:

- Schema de clasificare;
- Fișierele și înregistrările;
- Activitatea utilizatorului;
- Permisele de acces și securitate;
- Activitatea de distrugere a documentelor și înregistrărilor.

Sistemul trebuie să pună la dispoziția rolurilor administrative un număr standard de rapoarte configurabile și trebuie să fie ușor de autorizat producerea la necesitate a rapoartelor ad hoc.

În mod ideal SGIE va include sau se va integra cu sub-sistem flexibil de scriere a rapoartelor.

Ref	Cerință
REQ7.5.2.1.	Sistemul trebuie să permită rolurilor administrative să producă rapoarte periodice (zilnice, săptămânale, lunare, semestriale) și de a specifica rapoarte ad-hoc.

REQ7.5.2.2.	Un utilizator care vizualizează un raport în cadrul sistemului, trebuie să-l poată captura ca înregistrare.
-------------	---

7.5.3. SCHIMBAREA, ȘTERGEREA ȘI REDACTAREA ÎNREGISTRĂRILOR

Principiul de bază de păstrare a înregistrărilor este că acestea nu pot fi schimbate, și, cu excepția sfârșitului ciclului lor de viață, fișierele, sub-fișierelor, volumele și înregistrările în mod normal nu pot fi distruse.

Această secțiune se referă la cerințele pentru situații excepționale, în cazul în care conținutul înregistrării declarate poate fi necesar să fie modificat, sau șters și înlocuit.

Acțiunea de ștergere poate semnifica una din următoarele două lucruri:

- distrugerea;
- retenția, însoțită de o notație în meta-datele înregistrării, că înregistrarea este considerată eliminată din gestiune.

În ambele cazuri, eliminarea este o excepție, și astfel capacitatea de ștergere trebuie să fie bine controlată, în scopul protejării integrității generale a înregistrărilor. În special, informația despre ștergeri trebuie să fie stocată în înregistrările de audit.

Rolurile administrative trebuie, uneori, să publice sau să dea acces utilizatorilor la înregistrări care conțin informații sensibile, fără a dezvălui informația sensibilă. Acest lucru poate reieși din normele de protecție a datelor, din considerente de securitate, riscuri comerciale, etc. Din acest motiv, rolurile administrative trebuie să poată ascunde informația sensibilă, fără a afecta înregistrarea.

Procesul menționat mai sus poartă denumirea de redactare. În cazul în care acest proces se realizează, rezultatul este înregistrarea originală (nemodificată), precum și o copie a înregistrării, care a fost mascată într-un fel (copia redactată, sau redactarea înregistrării originale). Sistemul va stoca ambele versiuni ale înregistrării – originală și redactată.

Ref	Cerință
REQ7.5.3.1.	Sistemul trebuie să permită rolurilor să marcheze clasele, fișierele, sub-fișierelor volumele și înregistrările ca și candidați pentru ștergere.
REQ7.5.3.2.	Sistemul trebuie să permită rolurilor administrative de a crea una sau mai multe redacții a unei înregistrări păstrând și versiunea originală.
REQ7.5.3.3.	La crearea unei redacții sistemul trebuie să declare în mod automat redacțiile ca înregistrări, clasificându-le în aceeași agregare ca și înregistrarea originală și să anunțe creatorul înregistrării despre: <ul style="list-style-type: none"> • Motivul redactării; • Categoria de securitate (dacă este cazul).

7.5.4. ÎNCĂRCĂTURA ADMINISTRATORULUI DE SISTEM

MAEIE va opera volume semnificative de activități de suport și asistență pentru a permite personalului realizarea sarcinilor lor obișnuite.

Este necesar ca SII să permită delegarea sarcinilor administrative către grupurile de lucru, astfel încât ca cineva să preia rolul și responsabilitatea administrativă pentru rezultatele grupului de lucru. Aceasta va reduce nevoia ca sarcinile administrative să includă toate cererile de la personal cu privire la alocarea de drepturi, funcții disponibile etc.

În scopul reducerii încărcăturii administratorului de sistem, MAEIE are nevoie de o descriere clară a sarcinilor administrative care pot fi delegate grupurilor de lucru, impactul posibil al erorilor, practici de utilizare a acestor sarcini. Astfel, administratorii de sistem vor fi capabili de a evalua implicările și delegările sarcinilor administrative în conformitate cu politicile organizației și, astfel, va fi capabil de a reduce propria lor încărcătură.

7.6. Integrarea cu website-ul MAEIE

În scopul de a facilita o imagine mai clare, consecventă a guvernului din Moldova și a serviciilor oferite de acesta, soluția trebuie să includă un instrument centralizat de publicare, care oferă acces la portalurile Web fiecărei ambasade, fără a necesita cunoștințe IT sofisticate.

Soluția va face mai accesibile serviciile guvernamentale, permițând cetățenilor de a accesa o mare varietate de servicii electronice a consulatelor. Sistemul oferă un portal oficial, centralizat de știri a guvernului.

Portalul multilingv (română/engleză) va permite cetățenilor de a personaliza experiența lor, în timp ce platforma încorporează cele mai recente standarde tehnologice de securitate.

Cerința pentru integrarea site-ului web MAEIE constă din două aspecte:

- Gestiunea conținutului Web Site-ului și rolul SII și
- Integrarea Web Site-ului MAEIE cu Portalul Guvernamental.

7.6.1. INTEGRAREA CU SISTEMELE DE GESTIUNE A CONȚINUTULUI (SGC)

SGC include și extinde funcționalitatea SGDE în toate formele de informații (conținut), nu doar înregistrări. Caracteristicile generale ale unui SGC sunt:

- Publicarea informației, deseori pe site-uri web sau portaluri, și uneori pe mai multe canale, utilizând diferite interpretări;
- Gestiunea informației cu proveniență din diferite surse;
- Reformatarea informației și/sau migrarea ei către alte sursă(e);
- Expunerea diferitor versiuni, surse și traduceri pentru fiecare din documente;
- Gestiunea componentelor documentelor.

7.6.2. PUBLICAREA CONȚINUTULUI WEBSITE-ULUI

La moment MAEIE operează cu un Web Site independent de alte sisteme ale MAEIE. Conținutul publicat pe site este administrat manual de personalul MAEIE – Administratorii Web Site-ului. La etapa actuală MAEIE nu intenționează să înlocuiască soluția curentă.

Totuși Administratorii Web Site-ului întâlnesc dificultăți la identificarea informației publicabile și ei sunt nevoiți să verifice și să confirme faptul că informația poate fi publicată. Acest lucru determină întârzieri în publicarea conținutului pe site. Cu atât mai mult, din cauza unor cunoștințe limitate ale întregului corp a documentelor, rezoluțiilor și înregistrărilor produse în MAEIE, unele dintre informațiile publicabile nu sunt niciodată publicate. Acest lucru reduce transparența activității MAEIE și are impact asupra încrederii populației.

Prin urmare, este necesar ca SII automat să includă informația/documentele publicabile în spațiul de lucru al echipei Administratorilor de Web Site, astfel încât aceștia să știe fiecare element de informație produs de MAEIE. Acest lucru este obținut prin utilizarea unui atribut publicabil/public al înregistrării, fie manual sau automat, în cadrul fluxurilor de lucru.

Pentru anumite tipuri de documente și înregistrări Administratorii Web Site-ului pot defini fluxuri de lucru suplimentare din cadrul SII, pentru ca în mod automat

- Să verifice cu supervizorii înainte de a transfera informația pe Web Site
- Publicarea automată a unor părți sau documente întregi pe Web Site.

La momentul actual Administratorii Web Site-ului vor continua publicarea informației manual, adică odată ce au confirmarea pentru elementele de informație publicabile, le va transforma în formate acceptabile pentru plasarea pe Web Site cu referire la originale.

7.6.3. INTEGRAREA WEBSITE-ULUI MAEIE CU PORTALUL GUVERNAMENTAL

Implementarea website-ului trebuie să fie realizată conform Hotărârii Guvernului Republicii Moldova cu privire la Concepția Portalului guvernamental (nr. 916 din 06.08.2007) în vigoare.

Pe scurt, acest lucru necesită extinderea Web Site-ului curent pentru punerea în aplicare a unui mecanism de publicare cu portlet, care va permite Portalului Guvernamental de a se abona la informații din diverse zone ale Web Site-ului MAEIE pentru a fi publicate în portal.

Detaliile exacte de implementare vor fi obținute din decizia menținută și de la Administratorii Portalului Guvernamental, care vor furniza cerințele exacte pentru integrare.

7.7. Integrarea mesageriei instant, mesageriei vocale și faxului

SII incorporează noua infrastructură pentru telefon, servicii fax și mesagerie instant. Acestea funcționează transparent atât intern cât și în locații distante, astfel încât personalul MAEIE se poate apela reciproc, fără a fi nevoie să știe exact modul în care mesajul este direcționat – prin PSTN, VoIP, mesagerie instantanee notificări sau fișiere atașate (faxuri și mail-uri vocale).

Este important ca schimbul facsimil nu este corupt de dependență de servicii vocale specifice, cum ar fi VoIP.

Integrarea de telefonie și fax, servicii vocale pe Internet, mesagerie instantă se bazează pe abilități specialistului și echipament. Aceste cerințe și nevoi nu sunt enumerate aici și ar trebui să fie clarificate, ca parte a unui exercițiu separat.

Mai jos sunt prezentate doar cerințele specifice pentru SII.

Ref	Cerință
REQ7.7.1.1.	SII trebuie să păstreze istoricul tuturor schimburilor efectuate prin telefon, fax, mesaj vocal sau de mesagerie instantanee.
REQ7.7.1.2.	Sistemul integrează informațiile despre telefon, fax, mesaj vocal sau mesaj instant în spațiul personal de lucru.
REQ7.7.1.3.	Sistemul permite participanților unui schimb să capteze ca înregistrări detaliile conversației. Anexele unei conversații ar putea fi captate individual.
REQ7.7.1.4.	Schimburile eșuate sau anulate sunt înregistrate în calitate de notificări pentru destinatarul apelului.

7.8. Sistemul de gestiune a licențelor software

Atunci când întreprinderile și agențiile guvernamentale cer organizațiilor lor IT de a stabili o practică de gestiune a licențelor de software, pentru a îndeplini standardele de conformitate și a minimiza riscul de audit extern, liderii IT căuta tehnologii proiectate și furnizate de către vânzătorii comerciali. Așteptările sunt aparent simple; oferirea funcționalității de gestionare a licențelor de software, care suportă :

- Identificarea produselor software instalate,
- Potrivirea produselor software instalate cu licențe software existente,
- Raportarea respectării statutului.

Sistemul de gestiune a soft-ului instalat trebuie să scaneze rețeaua și să descopere automat să descopere toate aplicațiile disponibile pe fiecare stație de lucru. Gestionarii de bunuri pot asigura cu ușurință respectarea conformității, prin păstrarea unei liste de acorduri a aplicațiilor licențiate și celor cărora le-a expirat licența.

Ref	Cerință
REQ7.8.1.1.	Sistemul ar trebui să scaneze toate aplicațiile instalate în rețea și să descopere automat toate aplicațiile disponibile pe fiecare din stațiile de lucru. Asta va ajuta să înțeleagă câte unități de aplicații instalate sunt disponibile în rețea.
REQ7.8.1.2.	Sistemul ar trebui să clasifice software-ul plătit pentru a reuși să se concentreze în mod eficient asupra gestionării licențelor de software, de a grupa aplicațiile scanate ca Freeware, Open Source, Shareware, Interzise, și Exclude.
REQ7.8.1.3.	Sistemul ar trebui să scaneze și descarce cheile Microsoft Windows și Office în timpul inventarierii de audit IT. Înscrie toate licențe, care a fost cumpărate mai devreme, sistemul ar trebui să potrivească licențele descoperite și licențele stoca în mod automat la următoarea scanare.

REQ7.8.1.4.	Sistemul ar trebui să ajute persoana care gestionează bunurile de a urmări cu ușurință și să se asigure că software-ul instalat nu depășește software-ul achiziționat. Să avertizeze violările, atunci când software-ul instalat depășește cel cumpărat. Gestionarilor de bunuri – să achiziționeze noi licențe software sau să dezinstaleze instalările existente pentru a asigura conformitatea.
REQ7.8.1.5.	Așa cum oricine în rețea poate instala software, conformitatea software-ului poate fi încălcată oricând. Sistemul va fi programat să scaneze respectarea conformității software-lui și va trebui să alerteze gestionarul de bunuri prin e-mail atunci când cineva încalcă acesta.

8. CERINȚELE NON-FUNCȚIONALE FAȚĂ DE SISTEM

8.1. Controlul, Securitatea și Integritatea Datelor

Odată cu trecerea la noul Sistem Integrat MAEIE dorește să poată controla permisiunile de acces la înregistrări în diferite circumstanțe, așa cum înregistrările pot conține informații sensibile de ordin personal, comercial sau operațional.

Restricțiile de acces trebuie să fie aplicate și utilizatorilor externi, adică pentru a împărți unele părți din repozitoriu cu partenerii organizației.

Orice acces la înregistrări, precum și toate celelalte activități asupra lor și documente sau date legate de ele, necesită de a fi conectat la pista de audit pentru a se asigura admisibilitatea juridică și de a ajuta la recuperarea de date. Securitatea înregistrărilor include, de asemenea, capacitatea de a le proteja de la eșecul sistemului prin mijloace de creare a copiilor de rezervă (backup), precum și capacitatea de recuperare a înregistrărilor din copiii de rezervă.

Înregistrările vitale sunt înregistrări critice, care trebuie să fie recuperate rapid după un dezastru.

8.1.1. ACCESUL

Controlul accesului la înregistrări este de obicei realizat prin specificarea și punerea în aplicare a politicilor de securitate, și anume accesul la înregistrări este acordat pe baza de rolurilor individuale în cadrul MAEIE. Utilizatorii sunt gestionați centralizat și sunt acordate simultan drepturi de acces la o serie de sisteme din cadrul ministerului.

În plus față de dreptul de acces la anumite părți ale schemei de clasificare, de asemenea, se restricționează acțiunile pe care le poate efectua un utilizator, rol sau de grup, asupra entităților din cadrul sistemului, cum ar fi inspectarea meta-datelor sau conținutului lor, modificarea sau ștergerea lor și crea sau vizualizarea entităților de un anumit tip.

Permisiunile sunt aplicate la grupuri și sunt moștenite de către membrii grupului. Aplicarea permisiunilor la nivel de grup, mai degrabă decât la nivel de utilizator, îmbunătățește gestionarea sistemului în timp, odată cu venirea noilor utilizatori, și modificarea sau ștergerea celor existenți.

Ref	Cerință
REQ8.1.1.1.	Sistemul nu trebuie să permită oricărei persoane de a efectua careva acțiuni în SGIE cu excepția cazului în care persoana este un utilizator autorizat, care este identificat și autentificat cu succes.
REQ8.1.1.2.	Sistemul trebuie să permită rolurilor administrative de a aloca acces la înregistrări, sub-fișiere, fișiere, clase și meta-datele pentru utilizatorii și/sau rolurile de utilizator și/sau grupurilor de utilizatori specificate și pentru perioade de timp specificate.
REQ8.1.1.3.	Sistemul trebuie să permită rolurilor administrative de a utiliza permisiuni de: <ul style="list-style-type: none"> • Restricționare a accesului la anumite fișiere sau înregistrări; • Restricționare a accesului la anumite clase sau schemă de clasificare; • Restricționare a accesului conform nivelului să de securitate (unde este cazul); • Restricționare a accesului la funcționalități și funcții particulare (de

	exemplu citirea, actualizarea și/sau ștergerea elementelor meta-data specifice); <ul style="list-style-type: none"> • Interzicerea accesului după o dată specificată; • Acordarea accesului după o dată specificată.
REQ8.1.1.4.	Sistemul se bazează pe modul de autentificare integrat rețea.
REQ8.1.1.5.	Sistemul permite rolurilor administrative să creeze și să mențină grupuri de utilizatori.
REQ8.1.1.6.	Exemplu de grupuri pot fi Resurse Umane, Departamentul Achiziționări.
REQ8.1.1.7.	Sistemul trebuie să permită rolurilor cu dreptul de proprietate a înregistrărilor de a specifica care alți utilizatori sau de grupuri pot avea acces la aceste înregistrări.
REQ8.1.1.8.	În cazul în care un utilizator efectuează o căutare, care include căutarea conținutului (de obicei, dar nu în mod necesar, o căutare de text sau de text liber), sistemul nu trebuie să includă în lista rezultatelor orice înregistrare pentru care utilizatorul nu are permisiuni de acces.

8.1.2. SEMNĂTURILE DIGITALE

Semnătura digitală este:

- Trimiterea exclusivă la semnatar;
- Capabil de a identifica semnatarul;
- Creat prin mijloace pe care semnatarul le poate păstra sub controlul său;
- Legată de datele (de exemplu înregistrarea) la care se referă, în așa fel încât orice modificare ulterioară a datelor poate fi detectată.

Semnăturile digitale sunt, de asemenea, folosite pentru a furniza non-repudierea – repudiare se referă la orice act de renunț la responsabilitatea față de un mesaj. Non-repudiarea oferă dovada de origine și de integritate a datelor, care pot fi verificate de către o terță parte, în orice moment. Aceasta împiedică o persoană fizică sau juridică de a refuza efectuarea unei acțiuni speciale legate de date, cum ar fi aprobarea, expedierea, primirea, de cunoaștere (recunoscând conținutul unui mesaj primit) sau de livrare (primire și cunoaștere).

Ref	Cerință
REQ8.1.2.1.	Sistemul trebuie să fie capabil să capteze, să verifice, dacă este necesar, și să stocheze, la data captării înregistrării, semnăturile digitale, certificatele electronice asociate și detalii legate de furnizorii de servicii de certificare.
REQ8.1.2.2.	Sistemul trebuie să permită rolurilor administrative să configureze sistemul, fie la momentul configurării, sau la o dată ulterioară, de a păstra meta-datele de verificare pentru înregistrările cu semnătură digitală, inclusiv cheile publice, cu înscrierea, la momentul captării, în unul din următoarele moduri: <ul style="list-style-type: none"> • Faptul verificării cu succes; • Informația specifică referitoare la procesul de verificare; • Toate datele de verificare.
REQ8.1.2.3.	Sistemul trebuie să posede o interfață, în conformitate cu standardele, care permite introducerea de noi tehnologii de semnătură digitală, odată ce ele vor fi adoptate.
REQ8.1.2.4.	Sistemul trebuie să fie capabil să verifice validitatea unei semnături digitale, inclusiv să verifice certificatul unei înregistrări, în momentul captării, conform unei liste de certificate electronice revocate și ar trebui să păstreze rezultatul de la înscrierea meta-datelor înregistrărilor. Sistemul trebuie să raporteze orice rezultat greșit către un anumit utilizator sau rol administrativ.
REQ8.1.2.5.	Când este primit un mesaj e-mail sistemul trebuie să fie capabil de a-l capta automat, și să înscrie în calitate de meta-date detaliile despre procesul de verificare a semnăturii digitale, inclusiv: <ul style="list-style-type: none"> • Faptul că validitatea semnăturii digitale a fost verificată; • Identitate individului care a inițiat verificarea (dacă este cazul); • Certificatul emitentului; • Numărul de serie al certificatului electronic, verificând semnătura;

	<ul style="list-style-type: none"> • Furnizorul de servicii de certificare cu care a fost validată semnătura; • Data și ora verificării.
REQ8.1.2.6.	Sistemul trebuie să includă funcționalități care să demonstreze că integritatea înregistrării purtând semnături digitale a fost menținută.
REQ8.1.2.7.	Sistemul trebuie să aibă posibilitatea de a stoca împreună cu înregistrările electronice: <ul style="list-style-type: none"> • Semnătura(ile) digitale asociate cu acea înregistrare; • Certificatul(ele) electronice care verifică semnătura.

8.1.3. CRIPTAREA

Criptarea este procesul de aplicare a unei transformări complexe a unui obiect electronic, astfel încât el să nu poată fi prezentat de o aplicație într-o formă ușor de citit și înțeles, în cazul în care decriptarea corespunzătoare nu a fost aplicată. Acest lucru poate fi folosit pentru a securiza obiectele electronice, prin utilizarea de transformări care impun utilizarea de coduri electronice securizate.

Cerințele în această secțiune se aplică numai în cazul în care există o cerință de a gestiona înregistrările criptate.

Ref	Cerință
REQ8.1.3.1.	În cazul în care o înregistrare electronică a fost trimisă sau primită în formă criptată de o aplicație software care posedă interfețe cu sistemul, sistemul trebuie să fie capabil de a restricționa accesul la această înregistrare la utilizatorii ce dețin cheia de decriptare relevantă, în plus față de alte drepturi de acces alocate acestei înregistrări.
REQ8.1.3.2.	Sistemul trebuie să aibă posibilitatea de a capta și stoca, la data captării, informațiile referitoare la criptare și detalii legate de agențiile de verificare.
REQ8.1.3.3.	Sistemul trebuie să fie capabil să susțină criptarea automată și distribuirea aceluiași mesaj mai multor destinatari, de exemplu, o notă circulară șefilor de misiuni.

8.1.4. CATEGORIILE DE SECURITATE

Nivelele au prioritate față de orice drepturi de acces, care ar putea fi acordate. Acest lucru se realizează prin alocarea de uneia sau mai multor "Categorii de securitate" claselor, fișierelor, sub-fișierelor, volumelor și/sau înregistrărilor.

Termenul de "Categorie de Securitate" este folosit în acest caiet de sarcini pentru a înțelege "unul sau mai mulți termeni asociați cu o înregistrare care definește normele ce reglementează accesul la ea".

Utilizatorilor le poate fi alocat un singur nivel de securitate, care împiedică accesul la toate agregările sau înregistrările cărora le-au fost alocate categorii de securitate mai mari.

Ref	Cerință
REQ8.1.4.1.	Sistemul trebuie să permită selectarea uneia din următoarele opțiuni, la momentul configurării: <ul style="list-style-type: none"> • atribuirea categoriilor de securitate claselor, fișierelor, sub-fișierelor și/sau volumelor (și nu înregistrărilor individuale); • atribuirea categoriilor de securitate înregistrărilor individuale (și nu claselor, fișierelor, sub-fișierelor și/sau volumelor); • atribuirea categoriilor de securitate ambelor – înregistrărilor individuale și claselor, fișierelor, sub-fișierelor și/sau.
REQ8.1.4.2.	Pentru cel puțin una dintre sub-categorii, SII trebuie să accepte o ierarhie de categorii de securitate de cel puțin cinci niveluri - de la accesul nerestricționat la cel mai înalt nivel până la accesul foarte limitat la cel mai mic nivel.
REQ8.1.4.3.	Sistemul trebuie să recunoască nivelul de securitate alocat unui rol și moștenit de către utilizatori. În cazul în care un nivel de securitate este moștenit de la un rol, sistemul trebuie să permită aplicarea diferitor nivele de securitate la nivel de utilizator individual.

8.1.5. ÎNREGISTRĂRILE VITALE

Înregistrările vitale sunt înregistrările care sunt considerate absolut esențiale pentru MAEIE în capacitatea de a-și exercita funcțiile. Identificarea și protecția unor astfel de înregistrări este de mare importanță pentru orice organizație și probabil că acesta este motivul că aceste date vor trebui să fie recuperate mai întâi de toate în caz de dezastru.

Înregistrările pot fi considerate înregistrări vitale, fie pentru organizație ca un întreg sau o parte a organizației.

8.1.6. ÎNREGISTRĂRILE DE AUDIT

O înregistrare de audit este o înregistrare a acțiunilor efectuate, care implică sistemul. Acestea includ acțiuni întreprinse de către utilizatori sau roluri administrative, sau acțiunile inițiate în mod automat de către sistem, ca urmare a parametrilor sistemului. Înregistrarea de audit arată dacă regulile de business au fost respectate și se asigură că pot fi identificate și urmărite activitățile neautorizate.

În vederea sporirii responsabilității este esențial ca sistemul să fie capabil de a înscrie în înregistrările de audit orice acțiune, în cazul în care orice proces automat sau asistat de mașină este implementat în cadrul sistemului.

Înregistrările de audit sunt un factor cheie în sistem, ce va permite îndeplinirea cerințelor de securitate, prin menținerea unui jurnal al tuturor acțiunilor asupra fiecărei înregistrări (conform constrângerii nivelului de securitate a mediului tehnic).

Ref	Cerință
REQ8.1.6.1.	<p>Sistemul trebuie să păstreze o înregistrare de audit nealterabilă, capabilă să capteze și stocheze în mod automat informații despre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orice acțiune asupra oricărei înregistrări, orice înscriere sau schemă de clasificare; • Utilizatorul care a realizat acțiunea; • Data și ora acțiunii. <p><i>Termenul de "nealterabil" în acest context înseamnă că trebuie să fie imposibil pentru orice utilizator sau rol de administrator de a modifica sau șterge orice parte a înregistrării de audit.</i></p>
REQ8.1.6.2.	Parametrii înregistrării de audit trebuie să fie configurabili, astfel încât rolurile administrative poate configura acțiunile care sunt în mod automat înscrise în jurnal.
REQ8.1.6.3.	Sistemul trebuie să mențină înregistrarea de audit atâta timp cât este necesar pentru politica de înregistrări a organizației.
REQ8.1.6.4.	Sistemul trebuie înscrie într-o înregistrare de audit toate acțiunile efectuate asupra înregistrărilor, volume, sub-fișiere, fișiere, clase și programe de retenție și de ștergere, indiferent dacă acțiunea afectează unul sau mai multe dintre ele.
REQ8.1.6.5.	Orice modificare sau adnotare a unei înregistrări trebuie să fie înscrisă în înregistrarea de audit.

8.1.7. COPIILE DE REZERVĂ ȘI RESTABILIREA DATELOR

Funcționalitățile de back-up și restabilire se află în zona operațiilor departamentului IT al ministerului de aceea nu vor fi detaliate aici.

8.1.8. MIGRAREA DATELOR

MAEIE nu planifică migrarea extinsă a datelor existente din repozitoriu de fișiere și baze de date. Migrarea datelor nu va fi efectuată, ca parte a acestui proiect.

Totuși, MAEIE intenționează să facă o serie de importuri masive din fișiere de pe calculator, precum și prin scanarea înregistrărilor de pe hârtie, curente și arhivate, într-o fază mai târzie. S-ar putea necesita consultanță și asistență la momentul respectiv, dar aceasta va fi tratată ca un angajament separat.

8.2. Gradul de usability

Când luăm în considerare cerințele ne-funcționale în dezvoltarea unui caiet de sarcini, acesta trebuie să includă gradul de comoditate de utilizare dorit, și modul în care aceasta urmează să fie specificat. Aceasta depinde de tipul de utilizatori pentru care sistemul este destinat, precum și de volumul de instruire ce urmează a fi oferit, pentru a determina dacă aceasta este compatibil cu modul în care oamenii lucrează în situații reale. Chiar dacă un sistem integrat va conține toate caracteristicile necesare de gestiune a înregistrărilor, documentelor, sarcinilor etc., implementarea va reuși doar dacă utilizatorilor li se va părea că este ușor de utilizat. Dacă sistemul va părea utilizatorilor dificil de utilizat, acesta va fi respins, în ciuda posibilităților pe care le oferă.

Aceasta înseamnă că un utilizator care efectuează un proces trebuie să:

- aibă posibilitatea de a îndeplini sau nu procesul;
- poată iniția funcțiile ușor, de preferință, cu un singur clic, și fără a fi nevoie să reintroducă informațiile introduse anterior;
- trebui să poată alege să anuleze procesul început sau să revină la el, în același punct și cu același statut ca înainte (fără a fi nevoie să reintroducă informațiile care au fost deja introduse).

Ref	Cerință
REQ8.2.1.1.	Sistemul ar trebui să ofere o interfață de utilizator multilingvă cu suport inițial pentru limbile română și engleză. Adăugarea suportului pentru alte limbi trebuie să fie posibilă.
REQ8.2.1.2.	Sistemul trebuie să includă un ghid de utilizare a schemei de clasificare, inclusiv, un acces ușor la meta-datele ce descriu clasele, fișierele, sub-fișierele și tomurile.
REQ8.2.1.3.	Interfața de utilizator trebuie să fie potrivită pentru utilizatorii cu cea mai largă gamă de necesități și abilități, în conformitate cu standardele și ghidurile corespunzătoare de accesibilitate, și compatibil cu produsele software obișnuite.
REQ8.2.1.4.	Regulile și comportamentul interfeței de utilizator trebuie să fie în concordanță, în toate aspectele legate de utilizarea sistemului, inclusiv în ceea ce privește ferestrele, meniurile și comenzile. Acestea trebuie de asemenea să fie în concordanță cu sistemul de operare și mediul în care funcționează sistemul.
REQ8.2.1.5.	Tranzacțiile executate frecvent trebuie proiectate astfel încât să poată fi perfectate cu un număr mic de interacțiuni (de exemplu, intrările de la tastatura sau click cu mouse-ul).
REQ8.2.1.6.	Sistemul trebuie să fie strâns integrat cu emailul organizației pentru a permite utilizatorilor să facă ușor schimb de înregistrări și agregări.
REQ8.2.1.7.	Sistemul trebuie să permită utilizatorilor să definească referințe încrucișate între înregistrările înrudite, atât în cadrul aceleiași agregări, cât și în diferite agregări, astfel facilitând navigarea între înregistrări.
REQ8.2.1.8.	Un utilizator ce lucrează cu un fișier trebuie să fie capabil să găsească ușor și rapid cuvintele-cheie asociate cu acest fișier.
REQ8.2.1.9.	Sistemul trebuie să permită utilizatorilor definirea claselor, fișierelor și înregistrări "favorite", astfel încât acestea să poată fi găsite cu ușurință mai târziu.

8.3. Performanță și scalabilitate

Timpul de răspuns dorit de utilizatori de asemenea depinde de factori exteriori ai sistemului, inclusiv:

- lățimea benzii rețelei;
- utilizarea rețelei;
- latența rețelei;
- configurarea și utilizarea diferitor resurse ale serverului.

Cerințele de performanță vor fi verificate pe un mediu curat, utilizat la scară largă, folosind browsere moderne agreeate cu beneficiarul.

Ref	Cerință
REQ8.3.1.1.	Sistemul trebuie să ofere timp de răspuns adecvat pentru a satisface nevoile de business, pentru funcțiile frecvent efectuate în condiții standard, de exemplu: <ul style="list-style-type: none"> • <50> utilizatori autentificați și activi; • <50%> din volumul total anticipat de documente gestionate de sistem; • Performanța trebuie să fie consistentă cel puțin pentru <zece> tentative de tranzacții.
REQ8.3.1.2.	Sistemul trebuie să fie capabil să afișeze rezultatele unei căutări simple în termen de <5 secunde> și a unei căutări complexe (care combină patru sau mai mulți termeni) în decurs de <10 secunde>, indiferent de capacitatea de depozitare sau de numărul de fișiere și înregistrări din sistem.
REQ8.3.1.3.	Sistemul trebuie să poată prelua și afișa în <5 secunde> prima pagină a unei înregistrări care a fost accesată în ultimele <2> luni.
REQ8.3.1.4.	Sistemul trebuie să poată prelua și afișa în <20 secunde> prima pagină a unei înregistrări care nu a fost accesată în ultimele <6> luni, indiferent de capacitatea de depozitare sau de numărul de fișiere/înregistrări în sistem.
REQ8.3.1.5.	Sistemul trebuie să ofere un răspuns comparabil odată ce schema de clasificare crește semnificativ în dimensiuni, pentru a se ajusta necesităților.
REQ8.3.1.6.	<i>Cerințele de mai sus nu se aplică pentru redarea fișierelor media, descărcări de fișiere mari, elaborarea de rapoarte. Acestea nu sunt considerate "scenarii tipice de utilizare".</i>

8.4. Disponibilitatea sistemului

Introducere a unui sistem integrat va spori dependența utilizatorilor de rețeaua IT, în măsura în care aceștia nu vor avea posibilitatea să lucreze dacă sistemul va deveni indisponibil. Din această cauză trebuie luate măsuri, astfel încât disponibilitatea sistemului să fie cât mai mare cu putință. În afara de aceasta, sistemul trebuie să corespundă unei serii de caracteristici care permit utilizatorilor să efectueze sarcini obișnuite și în mod offline – similar cu utilizatorii la distanță.

Ref	Cerință
REQ8.4.1.1.	Datorită distribuției pe plan internațional a misiunilor diplomatice ale MAEIE, sistemul trebuie să fie la dispoziția utilizatorilor <24> ore în <5> zile lucrătoare.
REQ8.4.1.2.	Indisponibilitatea planificată a sistemului nu trebuie să depășească <3> ore într-o perioadă de <trei> luni.
REQ8.4.1.3.	Indisponibilitatea neplanificată a sistemului nu trebuie să depășească <3> ore într-o perioadă de <trei> luni.
REQ8.4.1.4.	Numărul de incidente de indisponibilitate neplanificată nu trebuie să depășească <3> într-o perioadă de <trei> luni.
REQ8.4.1.5.	În cazul unui eșec software sau hardware, trebuie să fie posibilă restabilirea sistemului într-o stare de funcționare în termen de cel mult <1 oră>.

8.5. Standardele tehnice

Sistemul trebuie să se conformeze standardelor relevante. Este de dorit ca sistemul să se bazeze pe interfețe deschise.

Ref	Exemplu de Cerință
REQ8.5.1.1.	Sistemul trebuie să suporte stocarea înregistrărilor, folosind formate de fișiere și de codificare, pe deplin documentate.
REQ8.5.1.2.	Sistemul trebuie să păstreze toate datele într-un format compatibil cu ISO 8601, Elemente informaționale și formate de schimb reciproc – Schimb de informații – Reprezentarea datelor și timpului.
REQ8.5.1.3.	Sistemul trebuie să păstreze numele limbilor într-un format compatibil cu ISO

639, Codurile pentru reprezentarea numelor limbilor.	
REQ8.5.1.4.	Sistemul trebuie să gestioneze înregistrări în mai multe limbi, folosind caractere non-englezești, și să ofere suport pentru codificarea în format ISO 10646 (Unicode).

8.6. Conservarea pe termen lung și învechirea tehnologiilor

Înregistrările electronice deținute pe termen lung se confruntă cu riscuri tehnologice de trei feluri:

- Degradarea suportului media;
- Învechirea hardware-ului;
- Învechirea formatelor.

Detalii pot fi găsite în ISO 18492, și într-un număr mare de ghiduri publicate, produse de instituții pentru păstrarea tezaurului cultural și altele.

Riscurile de degradare a suportului media și învechirea hardware-ului trebuie atenuate prin dependența de procedurile externe, procese și decizii. Una din măsurile de atenuare este să se bazeze pe medii și hardware de arhivare, utilizate la scară largă, precum și cu cel mai mic grad de învechire.

Problema cea mai dificilă pentru o perioadă mai lungă de câțiva ani o prezintă învechirea formatului. În prezent, nu există nici o metoda simplă, generică care ar garanta acces la înregistrările electronice pe termen lung. Consensul ar putea fi obținut printr-o strategie de stocare a informației numai în formate larg acceptate, stabile, deschise (de exemplu, formate, care sunt complet documentate în specificații disponibile public) și care au un timp de viață lung, cum sunt XML și PDF/A.

Ref	Cerință
REQ8.6.1.1.	Sistemul trebuie să fie capabil de a raporta formatul și versiunile fișierelor.
REQ8.6.1.2.	Sistemul trebuie să fie capabil să genereze înregistrări din formatul lor original în orice format pentru păstrare pentru un termen lung specificat, la momentul captării, în orice moment ulterior, sau la export.
REQ8.6.1.3.	Când o înregistrare a fost generată într-un format de fișier de conservare, sistemul trebuie să ofere facilități corespunzătoare pentru a redobândi formatul original și/sau transpunerea lui, dacă e cazul.
REQ8.6.1.4.	Sistemul trebuie să dețină cel puțin următoarele elemente de meta-date pentru o componentă de generare: <ul style="list-style-type: none"> • Formatul și versiunea originală; • Data generării.
REQ8.6.1.5.	În cazul în care sistemul utilizează codificarea sau o structură de bază de date particulară, acestea trebuie documentate complet, documentația fiind disponibilă rolurilor administrative.

9. INTEGRAREA CU RESURSELE INFORMAȚIONALE DE STAT

Toate resursele informaționale de stat – departamentale și regionale, trebuie să fie integrate la complet. Integrarea resurselor informaționale înseamnă că fiecare resursă informațională conține

- informația completă despre obiectele și înregistrările proprii;
- informația minim necesară (în perspectivă – doar identificatori) despre obiectele și înregistrările împrumutate.

La faza de proiectare a SII al MAEIE va fi descrisă în detaliu integrarea resurselor informaționale de stat. Din punct de vedere tehnologic integrarea se asigură prin:

- Păstrarea obiectelor informaționale unice;
- Utilizarea unei scheme generale a identificatorilor obiectelor informaționale;
- Utilizarea unei scheme generale a clasificatorilor;
- Bazarea pe o arhitectură de telecomunicații unificată.

O astfel de abordare permite posibilitatea de a oferi un spațiu informațional integrat cu păstrarea autonomiei fiecărei componente în parte.

Trebuie de menționat faptul că SII se va integra cel puțin cu:

- Autoritatea de Certificarea de Bază și Autoritățile de Certificare a Guvernului din Moldova – pentru a stabili lanțurile de încredere pentru certificate digitale.
- Autoritățile Guvernamentale și alte servicii ale Autorităților Publice – pentru a stabili infrastructura unică de domenii de încredere.
- „Registrul de Stat al Populației”, „Registrul de Stat al Unităților de Drept” și „Registrul de Stat al Transportului”. Accesul la aceste registre va fi făcut mai mult de la misiunile MAEIE din străinătate, pentru scopuri consulare (de a identifica persoane nedocumentate, etc.) și reprezintă o componentă importantă a muncii consulare;
- Bazele de date ale “Serviciului de Frontieră”, Biroul Migrație și Azil al MAI, SIA al Ministerului de Justiție. Acestea furnizează date cu privire la circulația și migrația persoanelor, cazierul judiciar, documentele statutare etc.

10. DOCUMENTAREA ȘI INSTRUIREA

Este important să se asigure instruirea persoanelor în ceea ce privește principiile de gestionare a informațiilor la toate nivelurile, în special în ceea ce privește disciplina captare a înregistrărilor, de control a documentelor și de gestionarea a ciclului lor de viață.

Nu va fi posibilă trecerea în întregime la noul sistem într-un singur pas și MAEIE se va baza pe IIS gradual, din ce în ce mai mult, în conformitate cu acceptarea noului sistem de către personal.

Instruirea este necesară, de asemenea, pentru elucidarea aspectelor legate de serviciile de tip relații cu clienții (helpdesk) și furnizarea informației și, de asemenea, în ceea ce privește standardele de gestionare a informației. Acest lucru va implica extensiv personalul administrativ la primele etape de implementare a SII.

În cazul în care sunt disponibile traininguri externe pentru componentele COTS ale sistemului, acestea ar trebui să fie enumerate și oferite estimări ale costurilor acestora.

În scopul asigurării unui nivel adecvat de competență, este necesar de a efectua instruire intensive pentru un grup de angajați din diferite departamente, inclusiv pentru administratorii de sistem. Instruirea va fi oferită în limba română, dar este de așteptat ca formatorii să poată comunica și în limba rusă. Următoarele traininguri sunt necesare:

- Formarea formatorilor – training extins pentru un grup de utilizatori, astfel încât aceștia să poată transfera cunoștințele lor celorlalți colegi.
- Formarea utilizatorilor – training de bază pentru a acoperi cea mai mare parte a personalului local al MAEIE, cu privire la caracteristicile de bază ale sistemului și a rolurilor de utilizator. Trainingurile, de fapt, se vor extinde pentru o perioadă mai lungă de timp, astfel încât personalul să poată participa fără a perturba activitățile MAEIE.
- Formarea administratorilor – instruire extinsă pentru un grup de 3-5 funcții interne/administrative ale sistemului și a componentelor lor.
- Formarea managerilor – sesiuni de scurtă durată, care va iniția managerii de la diferite nivele în specificul funcțiilor specifice de analiză, aprobare și semnare.

MAEIE așteaptă un angajament din partea furnizorului, de a efectua traininguri și pe viitor în cadrul unui acord separat.

Documentația va include:

- Ghiduri de utilizator – vor descrie utilizatorului caracteristicile sistemului cu care interacționează. În cazul în care soluția se bazează pe mai multe componente, va exista un ghid de utilizator pentru fiecare dintre ele.
- Ghiduri de administrare – vor descrie funcționalitățile de administrare, configurare și întreținere a sistemului. În cazul în care soluția se bazează pe mai multe componente, va exista un ghid de utilizare pentru fiecare dintre ele.

- Ghiduri de instalare inclusiv ghidul general de instalare, în cazul în care soluția se bazează pe mai multe componente.
- Materiale de instruire pregătite pentru trainingurile menționate de mai sus.
- Cunoștințele de bază, care includ răspunsuri la întrebările frecvente, cele mai bune practici, etc.

Documentația va fi pregătită într-o singură limbă și trebuie să includă și un format electronic. Documentația pe suport de hârtie este opțională și poate fi inclusă ca parte a ofertei.

Orice cod sursă și setări de configurație dezvoltat în timpul acestui proiect vor fi transferate MAEIE, astfel încât acesta să fie capabil să continue dezvoltarea și configurarea în viitor.

11. SUPORTUL ȘI ACCEPTAREA SISTEMULUI

MFAEI solicită includerea unei perioade de acceptare și a unei perioade de suport a sistemului.

Acceptarea va avea loc pe durata a 6 săptămâni timp în care MAEIE va opera cu sistemul și va raporta lipsa conformității. Criteriile de acceptare se vor baza pe cerințele actuale și vor fi convenite la etapa de analiză și proiectare a sistemului. Neconformitățile vor fi reparate în întregime de către furnizor. Neconformitățile critice vor extinde perioada de acceptare cu alte 2 săptămâni după livrarea corecțiilor.

MAEIE necesită cel puțin 6 luni de suport și de mentenanță a SII. Nivelul de suport va fi propus de către furnizor. Acesta ar trebui să ia în considerare faptul că sistemul va fi operațional 24 ore în zilele lucrătoare și furnizorul trebuie să abordeze și acest aspect în ofertă.