

# **TERMENI DE REFERINȚĂ**

**Pentru elaborarea Sistemului informatic destinat gestiunii  
petițiilor Parlamentului Republicii Moldova (e-Petiții)**

## CUPRINS

<b>Introducere .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Informație generală .....</b>	<b>7</b>
1.1. Noțiuni utilizate în termenii de referință.....	7
1.2. Referințe și aspecte legale pentru elaborarea sistemului informatic .....	9
1.3. Principiile de bază ale sistemului informatic .....	11
1.4. Destinația, obiectivele și sarcinile sistemului informatic.....	12
<b>2. Modelul business al obiectului automatizării.....</b>	<b>14</b>
2.1. Obiectele informaționale ale sistemului informatic .....	14
2.2. Fluxuri informaționale și nivele operaționale.....	16
<b>3. Arhitectura sistemului informatic.....</b>	<b>18</b>
<b>4. Serviciile oferite de sistemul informatic.....</b>	<b>22</b>
<b>5. Părțile implicate și roluri ale sistemului informatic .....</b>	<b>24</b>
5.1. Roluri business ale sistemului informatic .....	24
5.2. Deținătorul sistemului informatic.....	24
5.3. Administratorul sistemului informatic.....	24
5.4. Utilizatorii și rolurile acestora în sistem .....	25
5.5. Interacțiunea cu alte sisteme informatice .....	28
<b>6. Funcționalitățile sistemului informatic .....</b>	<b>29</b>
6.1. Funcționalitățile sistemului informatic.....	29
6.2. Scenariile de acces la serviciile sistemului informatic .....	34
6.2.1. <i>Scenariul de procesare a petiției depuse în audiență.....</i>	<i>34</i>
6.2.2. <i>Scenariul de procesare a petiției depuse în audiență.....</i>	<i>35</i>
6.2.3. <i>Scenariul de procesare a petiției depuse online .....</i>	<i>37</i>
6.2.4. <i>Scenariul de programare a audienței la Conducerea PRM .....</i>	<i>39</i>
6.3. Interfața utilizator a sistemului informatic.....	40
6.4. Modulul de raportare, audit și statistică .....	42
<b>7. Cerințele înaintate sistemului informatic.....</b>	<b>44</b>
7.1. Cerințele funcționale ale sistemului informatic.....	44
7.1.1. <i>UC01. Depun petiție .....</i>	<i>44</i>
7.1.2. <i>UC03. Depun petiție online .....</i>	<i>44</i>
7.1.3. <i>UC04. Import automat date petiționar .....</i>	<i>45</i>
7.1.4. <i>UC05. Perfectez petiția și atașez copii acte.....</i>	<i>46</i>
7.1.5. <i>UC06. Efectuez autentificarea și semnez petiția .....</i>	<i>46</i>
7.1.6. <i>UC07. Depun petiție în audiență .....</i>	<i>46</i>
7.1.7. <i>UC08. Recepționez notificări .....</i>	<i>47</i>

7.1.8.	UC09. Verific trasabilitate petiție.....	47
7.1.9.	UC10. Completez dosar petiție.....	48
7.1.10.	UC11. Digitizez și inserez documente.....	48
7.1.11.	UC12. Introduc date aferente procesului de examinare a petiției.....	49
7.1.12.	UC13. Imprim documente .....	49
7.1.13.	UC14. Gestionez profil petiționar .....	49
7.1.14.	UC15. Arhivez dosar petiție .....	50
7.1.15.	UC16. Caut informație.....	51
7.1.16.	UC17. Extrag rapoarte .....	51
7.1.17.	UC18. Vizualizez dosar petiție .....	52
7.1.18.	UC19. Insez rezoluție.....	52
7.1.19.	UC20. Completez răspunsul la petiție .....	53
7.1.20.	UC21. Procesez petiție.....	53
7.1.21.	UC22. Insez petiție în audiență .....	54
7.1.22.	UC23. Completez metadate aferente petiției.....	54
7.1.23.	UC24. Monitorizez petiția .....	55
7.1.24.	UC25. Programez audiență la conducerea PRM .....	55
7.1.25.	UC26. Aprob examinarea petiției.....	56
7.1.26.	UC27. Închid petiția .....	56
7.1.27.	UC28. Nimicesc dosare petiții.....	57
7.1.28.	UC29. Administrez utilizatori, roluri și drepturi.....	57
7.1.29.	UC30. Administrez nomenclatoare și metadate .....	58
7.1.30.	UC31. Administrez șabloane de documente .....	59
7.1.31.	UC32. Alte activități de administrare.....	59
7.1.32.	UC33. Completez Registrele electronice.....	60
7.1.33.	UC34. Jurnalizez evenimente.....	60
7.1.34.	UC35. Notific utilizatorii .....	60
7.2.	Cerințelor nefuncționale ale sistemului informatic .....	61
7.2.1.	Cerințe generale și de performanță a e-Petiții.....	61
7.2.2.	Cerințe de securitate și protecție .....	63
7.2.3.	Cerințe software, hardware și canale de comunicație.....	64
7.2.4.	Cerințe de documentare a sistemului informatic.....	66
<b>8.</b>	<b>Produsul final și componentele livrate .....</b>	<b>68</b>
<b>9.</b>	<b>Etapele de implementare a SI e-Petiții.....</b>	<b>70</b>
<b>10.</b>	<b>Cerințele de perfectare a ofertelor .....</b>	<b>71</b>
10.1.	Cerințe privind puterea instituțională a ofertanților.....	71
10.2.	Cerințe față de calificarea personalului ofertantului.....	71
<b>Anexa 1.</b>	<b>Fișa de evidență și control a petiției .....</b>	<b>74</b>
<b>Anexa 2.</b>	<b>Indicații privind completarea fișei de evidență și control .....</b>	<b>76</b>

<b>Anexa 3. Formularul lista petițiilor luate sub control .....</b>	<b>77</b>
<b>Anexa 4. Modelul copertii dosarului petiției .....</b>	<b>78</b>
<b>Anexa 5. Modelul formularului fișei de primire în audiență.....</b>	<b>79</b>
<b>Anexa 6. Modelul rezoluției conducerii PRM .....</b>	<b>80</b>
<b>Anexa 7. Modelul raport de performanță a DPA după areal geografic .....</b>	<b>81</b>
<b>Anexa 8. Modelul raport de performanță a DPA după tematică .....</b>	<b>82</b>

## Introducere

Întru sporirea eficienței organizării, desfășurării și a monitorizării proceselor de gestiune a petițiilor, *Parlamentul Republicii Moldova* este dispus să dezvolte un sistem informatic nou care va permite gestiunea eficientă a totalității informației aferente petițiilor expediate în adresa *PRM*. Implementarea ***Sistemului Informatic destinat gestiunii petițiilor Parlamentului Republicii Moldova (e-Petiții)*** va servi în calitate de instrument eficient pentru organizarea și desfășurarea a proceselor de recepționare și procesare a petițiilor adresate *PRM* utilizând proceduri de efectuare a acestora stipulate în legislația în vigoare.

Crearea unui Sistem Informatic care ar permite gestiunea automatizată a proceselor de gestiune a informației privind petițiile expediate în adresa *PRM* va asigura posibilitatea prestării de către *Direcția petiții și audiențe* a unor servicii calitative și alinierii tehnologiilor implementate în *PRM* la standardele europene. Datorită utilizării ***SI e-Petiții*** se va reduce birocrăția, timpul și costului aferent procesului de înregistrare și gestiune și regăsire a informației aferente petițiilor expediate în adresa *PRM*. De asemenea, ***SI e-Petiții*** va servi instrumentul cheie de extragere operativă a datelor și rapoartelor privind activitatea *Direcției petiții și audiență*.

Acest lucru va spori transparența activității *Direcției petiții și audiențe* în particular și a *Parlamentului Republicii Moldova* per ansamblu (cetățenii ar putea expedia online petiții, efectua trasabilitatea petiției, accesa informația cu caracter public stocată în colecția de date a ***e-Petiții***) și performanța activității tuturor subdiviziunilor *PRM* aferente proceselor de gestiune și monitorizare a petițiilor.

Elaborarea și implementarea ***SI e-Petiții*** va contribui la dezvoltarea capacității instituționale a *Parlamentului* întru promovarea și realizarea drepturilor cetățenilor precum și accesul utilizatorilor autorizați din cadrul *PRM* la:

- informația cu caracter public;
- procesul de luare a deciziilor;
- prestarea unor servicii publice transparente și eficiente.

Pentru realizarea și implementarea ***e-Petiții*** se va da prioritate tehnologiilor TIC acceptate în industrie bazate pe interfețe WEB, care să poată să se integreze cu toate subsisteme interne și externe relevante cu care interacționează *Parlamentul republicii Moldova*.

Obiectivul pe termen lung constă în tranziția la utilizarea exclusivă a documentului digital și reducerea semnificativă a persoanelor cu acces la documentele în format tradițional pe hârtie.

Beneficiarii direcți ai ***Sistemului Informatic destinat gestiunii petițiilor Parlamentului Republicii Moldova (e-Petiții)*** ar putea fi:

- cetățenii Republicii Moldova;
- agenții economici din Republica Moldova;
- funcționarii *PRM*;
- deputații *PRM*;
- Organe competente în examinarea petiției (*APC și APL*).

Pot fi delimitate următoarele categorii de avantaje de care va beneficia *Parlamentul Republicii Moldova* în cazul elaborării și implementării ***Sistemului Informatic e-Petiții***:

- micșorarea cheltuielilor de gestiune a proceselor de procesare a petițiilor (perfectare, recepționare, procesare, monitorizare, trasabilitate, închidere, imprimare, arhivare, etc.);
- notificarea și informarea automată a petiționarilor privind evoluția etapei tehnologice de examinare a petiției;

- furnizarea de interfețe și mecanisme de expediere a petițiilor în regim online;
- asigurarea unui control eficient asupra accesului la documentele și dosarele petițiilor în format electronic;
- sporirea calității documentelor și dosarelor petițiilor perfectate și arhivate;
- micșorarea duratei de regăsire și accesare a documentelor și dosarelor petițiilor;
- evidența activității și performanței utilizatorilor autorizați;
- standardizarea documentelor, excluderea redundanței, diminuarea complexității sistemului de documente procesate (standardizarea și automatizarea proceselor de generare și arhivare a documentelor).

Prezentul document prezintă o viziune conceptuală asupra creării și funcționării **Sistemului Informatic destinat gestiunii petițiilor Parlamentului Republicii Moldova** incluzând aspecte privind scopul și obiectivele, principiile, caracteristicile de bază, funcționalitatea și arhitectura conceptuală, etc. a sistemului informatic.

## 1. Informație generală

**Sistemul Informatic e-Petiție** reprezintă o soluție informatică, obiectivul principal al căreia constă în automatizarea proceselor de gestiune, monitorizare și evidență a petițiilor recepționate de *Parlamentului Republicii Moldova* prin intermediul căruia vor fi realizate următoarele scopuri:

- automatizarea proceselor de depunere și procesare a petițiilor;
- tranziția la procesarea digitală a dosarelor petițiilor;
- conexiunea cu subsistemele informatice relevante activității *DPA* funcționale (sau implementate în viitorul apropiat) în cadrul *SIIP*;
- conexiunea cu APL și APC aferente petiției;
- monitorizarea respectării legii privind procedura de depunere și examinare a petițiilor;
- prevenirea presupuselor abuzuri, ilegalități sau încălcări ale legislației în procesul de examinare a petițiilor;
- asigurarea suportului pentru conducerea *PRM* pentru monitorizarea activității *DPA* în general și a colaboratorilor *DPA* în parte;
- colectarea și analiza informației necesare pentru a asigura aplicarea principiilor și mecanismelor prevăzute în legea privind petiționarea;
- asigurarea dreptului la informare a petiționarilor privind decurgerea procesului de examinare a petiției.

### 1.1. Noțiuni utilizate în termenii de referință

Totalitatea acronimelor și abrevierilor utilizate în prezentul document sunt delimitate în tabelul 1.1.

**Tabelul 1.1. Totalitatea abrevierilor și acronimelor utilizate în document**

Nr.	Abreviere/Acrionim	Descriere
1.	APC	Autoritate Publică Centrală
	APL	Autoritate Publică Locală
2.	BD	Bază de Date
3.	DPA	Direcția petiții și audiențe
4.	e-Petiție	Sistemului informatic destinat gestiunii petițiilor Parlamentului Republicii Moldova
5.	OLAP (eng.)	<i>Online analytical processing</i> – procesare analitică în timp real
6.	PRM	Parlamentul Republicii Moldova
7.	RSP	Registrul de Stat al Populației
8.	RSUD	Registrul de Stat al Unităților de Drept
9.	SGBD	Sistem de gestiune a bazelor de date
10.	SIADP	Sistemul Informatic „Arhiva Digitală a Parlamentului Republicii Moldova”
11.	SGFDPRM	Sistemul de Gestiune a Fluxului de Documente ale Parlamentului Republicii Moldova

Nr.	Abreviere/Acronim	Descriere
12.	SIGEDIA	<i>Sistemul Informatic de Gestiune a Documentelor și Înregistrărilor Autorităților Publice Centrale din Moldova</i> – soluție informatică destinată gestiunii fluxului de documente și înregistrări din cadrul Guvernului Republicii Moldova.
13.	SIIP	Spațiul Informatic Integrat al Parlamentului
14.	SI	Sistem informatic
15.	TI	Tehnologie informatică
16.	TIC	Tehnologie Informatică și de Comunicație
17.	TLS/SSL	Protocolul TLS sau predecesorul său, Protocolul SSL, sunt protocoale criptografice care asigură comunicarea sigură între 2 noduri ale rețelei de calculatoare pentru acțiuni cum ar fi vizitarea paginilor Web, e-mail, internet-fax, schimb de mesaje instantanee și alte transferuri de date.

Totalitatea definițiilor noțiunilor frecvent utilizate în prezentul document sunt delimitate și explicate în tabelul 1.2.

**Tabelul 1.2. Totalitatea definițiilor noțiunilor utilizate în document**

Nr.	Abreviere/Acronim	Descriere
1.	Bază de Date	Ansamblu de date organizate conform structurii conceptuale care descrie caracteristicile de bază și relația dintre entități
2.	Credențiale	Set de atribute ce stabilesc identitatea și autenticitatea utilizatorilor și sistemelor în cadrul sistemelor informaționale.
3.	Date	Unități informaționale elementare despre persoane, subiecte, fapte, evenimente, fenomene, procese, obiecte, situații etc. prezentate într-o formă care permite notificarea, comentarea și procesarea lor.
4.	Date cu caracter personal	Orice informație cu referire la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). În acest sens o persoană identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un număr de identificare sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale
5.	Document electronic	Informație în formă electronică, creată, structurată, prelucrată, păstrată, transmisă cu ajutorul computerului, altor dispozitive electronice sau mijloacelor software și hardware, semnată cu semnătură digitală.
6.	Dosarul electronic al petiției	Ansamblul tuturor datelor și documentelor electronice care au atribuție la o petiție expediată în adresa Parlamentului Republicii Moldova.
7.	Flux de lucru (eng. Workflow)	Proces administrativ al unei organizații în decursul căruia sarcini, proceduri și informații sunt prelucrate sau executate într-o anumită succesiune dictată de reguli prestabilite (norme procedurale) în scopul realizării unui produs sau furnizării unui serviciu.
8.	Gestiunea documentelor	Setul de proceduri utilizate pentru captarea, gestionarea, stocarea, menținerea, livrarea și distrugerea documentelor în cadrul unei organizații. În acest context, noțiunea de "documente" poate fi atribuită



Nr.	Abreviere/Acrionim	Descriere
		unui număr vast de active informaționale, inclusiv imagini, documente textuale, grafică și desene, precum și unor obiecte informaționale moderne cum ar fi paginile WEB, mesajele e-mail, mesajele instant sau fișierele video.
9.	Integritatea datelor	Stare a datelor, când acestea își păstrează conținutul și sunt interpretate univoc în cazuri de acțiuni aleatorii. Integritatea se consideră păstrată dacă datele nu au fost alterate sau deteriorate (șterse).
10.	Jurnalizare	Funcție de înregistrare a informației despre evenimente. În cadrul sistemelor informaționale înregistrările despre evenimente includ detalii despre data și ora, utilizatorul, acțiunea întreprinsă.
11.	Metadata	Modalitate de atribuire de valoare semantică datelor stocate în baza de date (date despre date).
12.	Obiect informațional	Reprezentare virtuală al entităților materiale și nemateriale existente.
13.	Petiție	Orice cerere, reclamație, propunere, sesizare, adresată organelor de resort, inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă un act administrativ sau nesoluționarea în termenul stabilit de lege a unei cereri.
14.	Petiționar	Persoană fizică sau juridică care depune o petiție.
15.	Sistem informatic	Ansamblu de programe și echipamente care asigură prelucrarea automată a datelor (componenta automatizată a sistemului informațional).
16.	Sistem Informațional	Sistem de prelucrare a informației, împreună cu resursele organizaționale asociate, cum ar fi resursele umane și tehnice, care furnizează și distribuie informația.
17.	Tehnologie informatică și de comunicație	Termen comun care include toate tehnologiile utilizate pentru schimbul și manipularea informației
18.	Veridicitatea datelor	Nivel de corespundere a datelor, păstrate în memoria calculatorului sau în documente, stării reale a obiectelor din domeniul respectiv al sistemului, reflectate de aceste date.

## 1.2. Referințe și aspecte legale pentru elaborarea sistemului informatic

Baza normativ-legislativă, care va sta la baza realizării *Sistemului Informatic e-Petiții* o constituie legislația națională în vigoare, tratatele internaționale și recomandările europene și internaționale în domeniu. Procedurile de dezvoltare și exploatare a sistemului informatic sunt reglementate de următoarele acte legislative și normative:

1. *Legea Nr. 190-XII din 19.07.1994 cu privire la petiționare*, Monitorul Oficial Nr. 6-8 din 24.01.2003, Monitorul Oficial Nr. 4 din 08.09.1994.
2. *Hotărârea Guvernului Nr. 208 din 31.03.1995 pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova*, Monitorul Oficial Nr. 24 din 05.05.1995.
3. *Legea Nr. 25 din 22.02.2008 privind Codul de conduită a funcționarului public*, Monitorul Oficial Nr. 74-75 din 11.04.2008.

4. *Legea Nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal*, Monitorul Oficial Nr. 171-175 din 14.10.2011.
5. *Hotărârea Guvernului Nr. 1123 din 14.12.2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal*, Monitorul Oficial Nr. 254-256 din 24.12.2010.
6. *Legea Nr. 71-XVI din 22.03.2007 cu privire la registre*, Monitorul Oficial Nr. 70-73/314 din 25.05.2007.
7. *Legea Nr. 982-XIV din 11.05. 2000 privind accesul la informație*, Monitorul Oficial Nr. 88 art. Nr. 664 din 28.07.2000.
8. *Legea Nr. 264-XV din 15.07.2004 cu privire la documentul electronic și semnătura digitală*, Monitorul Oficial Nr. 132-137/710 din 06.08.2004.
9. *Hotărârea Guvernului Nr. 945 din 05.09.2005 cu privire la centrele de certificare a cheilor publice*, Monitorul Oficial Nr. 123-125 din 16.09.2005.
10. *Hotărârea Guvernului nr. 320 din 28.03.2006 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de aplicare a semnăturii digitale în documentele electronice ale autorităților publice*, Monitorul Oficial Nr. 51-54 din 31.03.2006.
11. *Legea Nr. 467-XV din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat*, Monitorul Oficial Nr. 6-12/44 din 01.01.2004.
12. *Legea Nr. 1069-XIV din 22.06.2000 cu privire la informatică*, Monitorul Oficial Nr. 073 din 05.07.2001.
13. *Hotărârea Guvernului nr. 7104 din 20.09.2011 cu privire la aprobarea Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare)*, Monitorul Oficial Nr. 156-159 din 23.09.2011.
14. *Standardul Republicii Moldova SMV ISO CEI 15288:2009, „Ingineria sistemelor și software-ului. Procesele ciclului de viață al sistemului”*.
15. *Reglementarea tehnică „Procesele ciclului de viață al software-lui” RT 38370656-002:2006*, Monitorul Oficial Nr. 95-97/335 din 23/06/2006.
16. *Instrucțiunea privind lucrul cu documentele în Parlamentul Republicii Moldova*, aprobată prin Hotărârea Biroului Permanent al Parlamentului Republicii Moldova nr. 13-XVI din 07.12.2005.
17. *Raportul privind necesitățile informatice ale Parlamentului Republicii Moldova*, elaborat cu suportul Programului Națiunilor Unite pentru Dezvoltare, iunie 2011.
18. *Planul de dezvoltare strategică a Spațiului Informatic Integrat al Parlamentului Republicii Moldova pentru anii 2011-2015*, aprobat prin Hotărârea Biroului permanent al Parlamentului Republicii Moldova nr. 13 din 27.07.2011.
19. Alte legi, acte normative, standarde în vigoare în domeniul TIC.

În conformitatea cu legea Nr. 467-XV „Cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat”, articolul 11, elaborarea **e-Petiții**, este clasificat la categoria resurselor informaționale de stat și în acest caz, conform articolului 21 ale aceleiași legi trebuie să se țină cont de politica privind resursele informaționale de stat care este elaborată de către *Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor (MTIC)* și aprobată de către *Guvernul Republicii Moldova*.

În conformitate cu *Concepția sistemului informațional automatizat „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat”* adoptată prin *Hotărârea Guvernului nr. 1032 din 06.09.2006* este necesară

certificarea **e-Petiții** și înregistrarea în *Registrul de stat al resurselor și sistemelor informaționale de stat*, administrat de către MTIC. În rezultatul înregistrării, proprietarului i se va elibera identificatorul SI.

O altă restricție juridică ce trebuie respectată este asigurarea securității datelor cu caracter personal gestionate prin intermediul **e-Petiții**. *Legea nr. 133 din 08.07.2011 „Cu privire la protecția datelor cu caracter personal”* stipulează obligativitatea asigurării confidențialității datelor cu caracter personal. Mai mult decât atât, în conformitate cu această lege proprietarul **e-Petiții** este obligat să înregistreze sistemul informatic în *Registrul de stat al operatorilor de date cu caracter personal* care este gestionat de *Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal*.

### 1.3. Principiile de bază ale sistemului informatic

La proiectarea, realizarea și implementarea sistemului informatic trebuie să se țină cont de următoarele principii generale:

- **Principiul legalității:** care presupune crearea și exploatarea sistemului informatic în conformitate cu legislația națională în vigoare și a normelor și standardelor internaționale recunoscute în domeniu;
- **Principiul divizării arhitecturii pe nivele:** constă în proiectarea independentă a subsistemelor **e-Petiții** în conformitate cu standardele de interfață dintre nivele;
- **Principiul arhitecturii bazate pe servicii (SOA):** constă în distribuirea funcționalității aplicației în unități mai mici, distincte - numite servicii - care pot fi distribuite într-o rețea și pot fi utilizate împreună pentru a crea aplicații destinate afacerilor.
- **Principiul datelor sigure:** stipulează introducerea datelor în sistem doar prin canalele autorizate și autentificate;
- **Principiul securității informaționale:** presupune asigurarea unui nivel adecvat de integritate, selectivitate, accesibilitate și eficiență pentru protecția datelor de pierderi, alterări, deteriorări și de acces nesancționat.
- **Principiul accesibilității informației cu caracter public:** care presupune implementarea procedurilor de asigurare a accesului solicitanților la informația cu caracter public furnizată de soluția informatică.
- **Principiul transparenței:** presupune proiectarea și realizarea conform principiului modular, cu utilizarea standardelor transparente în domeniul tehnologiilor informatice și de telecomunicații;
- **Principiul expansibilității:** stipulează posibilitatea extinderii și completării sistemului informatic cu noi funcții sau îmbunătățirea celor existente;
- **Principiul de prioritate a primei persoane / a centrului unic:** presupune existența unei persoane responsabile de rang înalt, cu drepturi suficiente pentru luarea deciziilor și coordonarea activităților în vederea creării și exploatarei sistemului;
- **Principiul scalabilității:** presupune asigurarea unei performanțe constante a soluției informatice la creșterea volumului de date și a solicitării sistemului informatic;
- **Principiul simplității și comodității utilizării:** presupune proiectarea și realizarea tuturor aplicațiilor, mijloacelor tehnice și de program accesibile utilizatorilor Sistemului, bazate pe principii exclusiv vizuale, ergonomice și logice de concepție.

În particular, pentru arhitectura sistemului informatic se insistă asupra respectării următoarelor principii primordiale:

- implementarea unei soluții client-server cu acces autorizat la interfață și date;

- asigurarea unei securități adecvate a sistemului informatic pentru a proteja informația și subsistemele componente împotriva utilizării lor neautorizate sau a divulgării informației cu caracter personal sau a celei cu accesibilitate limitată;
- recunoașterea informației ca patrimoniu și gestionarea ei adecvată;
- dezvoltarea și implementarea sistemului informatic oferind posibilitatea reutilizării lor pentru alte procese sau în perspectiva asigurării posibilității de dezvoltare de noi funcționalități;
- minimizarea numărului diferitor tehnologii și produse care oferă aceleași funcționalități sau sunt similare după destinație;
- asigurarea unei viteze performante de procesare a solicitărilor beneficiarilor;
- pentru soluția informatică livrată trebuie să fie prevăzută capacitatea de restabilire în urma dezastrelor (asigurarea securității fizice a soluției informatice) ca parte componentă a planului de implementare.

#### **1.4. Destinația, obiectivele și sarcinile sistemului informatic**

Destinația primordială a **SI e-Petiție** este asigurarea *Direcției petiții și audiențe a Parlamentului Republicii Moldova* cu o soluție informatică performantă utilizată ca suport pentru automatizarea procesului de perfectare, recepționare, procesare și monitorizare a petițiilor expediate în adresa *PRM*.

Soluția informatică va înregistra automat totalitatea acțiunilor efectuate de utilizatori cu înregistrarea detaliată a datelor, a parametrilor informațiilor și cererilor solicitate aferente proceselor de gestiune a petițiilor.

Avantajul principal al **SI e-Petiții** constă în faptul că acesta va da posibilitatea de a urmări în timp real toate evenimentele aferente procesului de perfectare/expediere/recepționare/examinare/închidere a petiției de *DPA* și utilizatorii autorizați din cadrul *PRM*.

**SI e-Petiții** va oferi petiționarilor o interfață publică WEB care va permite perfectarea și expedierea online a petițiilor, trasabilitatea petițiilor, precum și vizualizarea indicatorilor de performanță privind activitatea *DPA*.

În consecință, printre obiectivele majore ale soluției informatice elaborate s-ar putea menționa:

- proiectarea și implementarea unor tehnologii moderne de recepționare, înregistrare, evidență și monitorizare a petițiilor;
- migrarea tuturor datelor stocate și gestionate prin intermediul soluției informatice curente destinate procesării petițiilor (elaborată în baza *IBM Lotus Notes/Domino*) în baza de date a noului sistem informatic (**SI e-Petiții**);
- implementarea registrului electronic al petiției și documentelor aferente acesteia;
- asigurarea posibilității de lucru în rețea pentru colaboratorii *DPA* și *PRM*, pentru exploatarea eficientă a resurselor comune prin implementarea unei arhitecturi client-server multinivel;
- creșterea vitezei de circulație a informației;
- utilizarea eficientă și extensivă a tehnicii de calcul de care dispune *PRM*;
- controlul accesului la date a utilizatorilor și asigurarea unei veridicități, securități și confidențialități maxime a datelor colectate, care nu sunt publice.

Implementarea **SI e-Petiții** în cadrul *Direcției petiții și audiențe a Parlamentului Republicii Moldova* va permite modernizarea sistemului informațional existent prin automatizarea activității de recepționare,

examinare, control al petițiilor, precum și o listă de beneficii așteptate ca urmare a implementării și exploatării **SI e-Petiții**

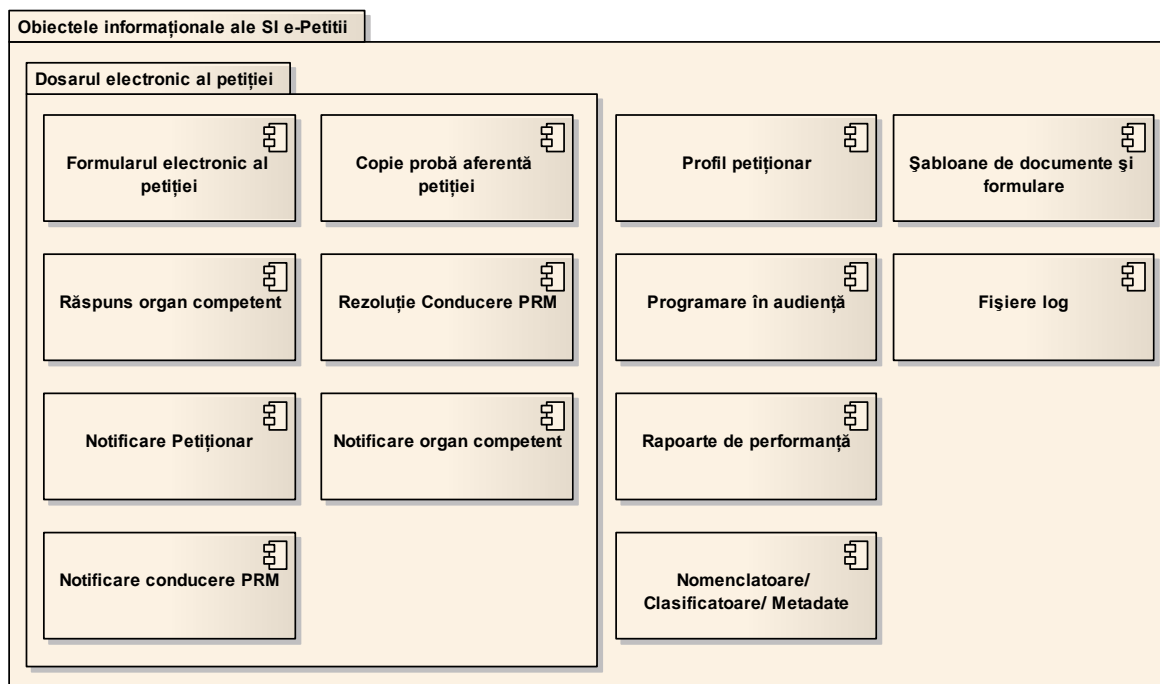
- creșterea eficienței și transparenței activității *DPA* și *PRM*;
- asigurarea schimbului electronic de date dintre petiționar, *DPA*, *PRM* și autoritățile publice centrale și locale aferente petiției;
- monitorizarea și evidența dosarelor petițiilor prin automatizarea proceselor de colectare a datelor, digitizarea informației, notificarea automată și extragerea documentelor tipizate predefinite;
- reducerea timpului și cheltuielilor *DPA* aferente colectării și gestiunii datelor aferente dosarului petiției;
- realizarea unui instrument eficient pentru generarea rapoartelor de monitorizare și evaluare a performanței activității *DPA* în general și a colaboratorilor acesteia în particular;
- depistarea și prevenirea presupuselor abuzuri, ilegalități sau încălcări în procesul de examinare a petiției;
- reducerea costurilor legate de prelucrarea informației pe suport material tradițional (hârtie) prin trecerea la procesarea informației exclusiv în format digital.

## 2. Modelul business al obiectului automatizării

### 2.1. Obiectele informaționale ale sistemului informatic

Analizând domeniul modelat (asigurarea funcționalității **SI e-Petiții**) pot fi delimitate totalitatea obiectelor informaționale de care trebuie să se țină cont la elaborarea sistemului informatic.

În figura 2.1. sunt delimitate totalitatea obiectelor informaționale care vor sta la baza conceperii sistemului informatic.



**Figura 2.1. Obiectele informaționale ale SI e-Petiții.**

După cum se vede în această figură e vorba de 7 categorii de obiecte informaționale de care trebuie să se țină cont în procesul de proiectare și realizare a sistemului informatic cum sunt:

- Dosarele electronice aferente petițiilor;
- Profilurile petiționarilor;
- Programările în audiență la *Conducerea PRM*;
- Rapoartele de performanță a **SI e-Petiții**;
- Nomenclatoarele, clasificatoarele și metadatele **SI e-Petiții**;
- Șabloanele de documente generate de **SI e-Petiții**;
- Fișierele log.

#### 1. Dosarul electronic al petiției.

Este un obiect informațional complex care reprezintă o replică electronică a dosarului tradițional al petiției care conține totalitatea metadatelor, cererilor, deciziilor și actelor aferente procesului de examinare a petiției salvate în format electronic. Utilizarea noțiunii de dosar electronic al petiției va permite consolidarea unei arhive electronice detaliate care va conține documentele și informația detaliată aferentă tuturor petițiilor recepționate și examinate în cadrul *Parlamentului Republicii Moldova* în vederea monitorizării și analizei activității *DPA*, examinării rapide a plângerilor înaintate *PRM*.

### 1.1. Formularul electronic al petiției.

Este un obiect informațional complex aferent dosarului electronic al petiției care reprezintă versiunea electronică a formularului prezentat în Anexa Nr. 1. Conținutul formularului va consta din totalitatea câmpurilor specificate în Anexa Nr. 2. Cu alte cuvinte, formularul în cauză va reprezenta elementul cheie de documentare a petiției și configurare a procesului de procesare și monitorizare a acesteia.

### 1.2. Copiile probelor aferente petiției.

Este o categorie de obiecte informaționale aferente dosarului electronic al petiției care reprezintă totalitatea documentelor depuse de *Petiționar* sau prezentate de *Organele Competente* în baza cărora demarează sau este efectuat procesul de examinare a petiției.

### 1.3. Răspunsurile Organelor Competente.

Este un obiect informațional aferent dosarului electronic al petiției care reprezintă răspunsul autorităților publice responsabile de soluționarea petiției.

### 1.4. Rezoluțiile Conducerii PRM.

Este un obiect informațional aferent dosarului electronic al petiției care reprezintă totalitatea rezoluțiilor perfectate de *Conducerea PRM* în procesul de examinare a petiției.

### 1.5. Notificările aferente petiționarilor.

Este un obiect informațional aferent dosarului electronic al petiției care reprezintă un document generat în mod automat de *SI e-Petiții* (pe care se aplică semnătura digitală) în momentul finalizării unei etape tehnologice a procesului de examinare a petiției expediat pe Email *Petiționarului*. În cazul când *Petiționarul* nu a informat adresa sa Email va fi generată doar notificarea răspunsului privind rezultatul examinării petiției.

### 1.6. Notificările Organelor Competente.

Este un obiect informațional aferent dosarului electronic al petiției care reprezintă un document generat în mod automat de *SI e-Petiții* (pe care se aplică semnătura digitală) prin care se notifică *Organul Competent* asupra necesității și momentului implicării acestora în procesul de examinare a petiției.

### 1.7. Notificările Conducerii PRM.

Este un obiect informațional aferent dosarului electronic al petiției care reprezintă un document generat în mod automat de *SI e-Petiții* prin care se notifică *Conducerea PRM* asupra necesității perfectării unor rezoluții aferente procesului de examinare a petiției.

## 2. Profilurile Petiționarilor.

Profilul *Petiționarului* reprezintă un obiect informațional care constă din totalitatea datelor legale și de contact aferente *Petiționarului* și istoricului interacțiunii acestuia cu *PRM*.

Profilul *Petiționarului* va conține totalitatea informației aferente *Petiționarului* (nume, prenume, cod IDNP, coduri statistice aferente, date de identificare, adresă poștală, telefon de contact, Email, date aferente petițiilor depuse, etc.).

Profilul *Petiționarului* va fi actualizat continuu pe măsura exploatării *SI e-Petiții* și va servi ca element primordial de interacțiune electronică între *PRM* și *Petiționar* (notificarea celui din urmă privind examinarea petițiilor curente).

### 3. Programările în audiență.

Reprezintă un obiect informațional care definește totalitatea audiențelor la *Conducerea PRM* aprobate *Petiționarilor* și orarul efectuării acestuia. Adicional va conține totalitatea avizelor aferente aprobării.

### 4. Rapoarte de performanță.

Reprezintă setul de rapoarte standard (încorporate fizic) sau generate ad-hoc ale **SI e-Petiții** destinate tuturor nivelelor de acces la resursele sistemului informatic în vederea monitorizării activității colaboratorilor *DPA* în parte sau a direcției per ansamblu.

Ținând cont de natura lor, rapoartele vor fi accesibile atât din interfața cu acces restricționat pentru utilizatorii autorizați, cât și din interfața publică WEB pentru vizitatorii Internet ai site-ului <http://www.parlament.md> (statistica cu caracter public).

### 5. Nomenclatoare/ clasificatoare/ metadata.

Reprezintă un obiect informațional care constă din totalitatea metadatelor aferente sistemului informatic. Va conține clasificatoare naționale (relativ statice) gestionate de *Biroul Național de Statistică (CAEM, CUATM, UCP, FOJ, etc.)* și nomenclatoarele interne ale sistemului informatic care vor fi dezvoltate și actualizate odată cu exploatarea în timp a **SI e-Petiții**. Soluția informatică va permite configurarea de seturi particulare de metadata, clasificatoare și nomenclatoare aferente activității *Direcției petiții și audiențe*.

### 6. Șabloane de documente și formulare.

Reprezintă o entitate informațională funcționalitatea căreia constă în furnizarea șabloanelor pentru formele de inserare a informației și a documentelor de ieșire aferente acestora. Astfel, **SI e-Petiții** va dispune de un set de șabloane aplicabile la elaborarea tuturor tipurilor de formulare și documente integrate în procesul de procesare a petiției (*exemplu: Răspunsul Autorității Competente, Notificarea Petiționarului, Statistica examinării petițiilor, etc.*).

Vor fi elaborate șabloane de documente standardizate atât pentru procesele de intrare cât și pentru procesele de ieșire.

Șabloanele documentelor vor fi perfectate în concordanță cu *Legea Nr. 317-XV din 18 iulie 2003 privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale și Hotărârea Guvernului Nr. 208 din 31.03.1995 pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova*, Monitorul Oficial Nr. 24 din 05.05.1995.

### 7. Fișiere log.

Reprezintă obiecte informaționale destinate auditului informatic și implementării politicii de asigurare a securității informaționale. Orice modificare potențial periculoasă: creare, modificare, marcarea la ștergere, schimbarea statutului (închiderea dosarului), etc. trebuie să fie înregistrate în registre speciale (fișiere log) arătând momentul de timp și utilizatorul care a efectuat modificarea potențial periculoasă și locația utilizatorului (adresa IP al calculatorului acestuia). În caz că modificările potențial periculoase nu vor implica ștergerea fizică a datelor pentru fiecare fișă va fi posibil de văzut utilizatorul care a efectuat ultima modificare.

## 2.2. Fluxuri informaționale și nivele operaționale

Pentru asigurarea funcționalității **SI e-Petiții** e necesară implementarea a 4 categorii primordiale de fluxuri informaționale disponibile diferitor categorii de utilizatori ai sistemului informatic:

- **Procesarea petiției în audiență.** Reprezintă un flux de lucru care va fi utilizat pentru automatizarea procesului de perfectare și procesare a petiției parvenite în adresa *Parlamentului Republicii Moldova* în cadrul audienței *Petiționarului* la *Direcția petiții și audiențe*.



- **Procesarea petiției parvenite în formă tradițională.** Reprezintă un flux de lucru care va fi utilizat pentru automatizarea procesului de perfectare și procesare a petiției parvenite în adresa *Parlamentului Republicii Moldova* în formă tradițională pe suport de hârtie (prin poștă sau depusă direct de *Petiționar* la *PRM*).
- **Procesarea petiției parvenite online.** Reprezintă un flux de lucru care va fi utilizat pentru automatizarea procesului de perfectare și procesare a petiției parvenite online în adresa *Parlamentului Republicii Moldova* prin intermediul site-ului WEB al *PRM*).
- **Programarea audienței la Conducerea PRM.** Reprezintă un flux de lucru care va fi utilizat pentru automatizarea procesului de perfectare a listei petiționarilor pentru care s-a programat audiență la *Conducerea PRM*.

### 3. Arhitectura sistemului informatic

**Sistemul informatic destinat gestiunii petițiilor Parlamentului Republicii Moldova (ePetiții)** va furniza utilizatorului o interfață Web de acces la informația stocată în Baza de Date, accesibilă prin intermediul unui explorator Internet (*MS Internet Explorer, Mozilla FireFox, Google Chrome, Opera, Safari, etc.*). Din punct de vedere funcțional, trebuie realizată o soluție fiabilă și scalabilă atât în cazul creșterii numărului de utilizatori concurenți ce folosesc resursele sistemului informatic, cât și în cazul creșterii volumului de informație și a documentelor gestionate

de acesta.

Ca urmare a faptului că natura informației procesate și stocate în **e-Petiții** este atât de natură publică (rapoarte sau indicatori **KPI**), cât și cu accesibilitate limitată, soluția informatică livrată va dispune de un mecanism dinamic de atribuire a drepturilor și rolurilor utilizatorilor, parametrilor de acces la conținutul dosarelor electronice a petițiilor și va asigura accesul la resurse (expedierea interogărilor, descărcarea documentelor, etc.) prin intermediul unor conexiuni securizate (SSL sau TLS) între stațiile client și serverul de aplicație a sistemului informatic.

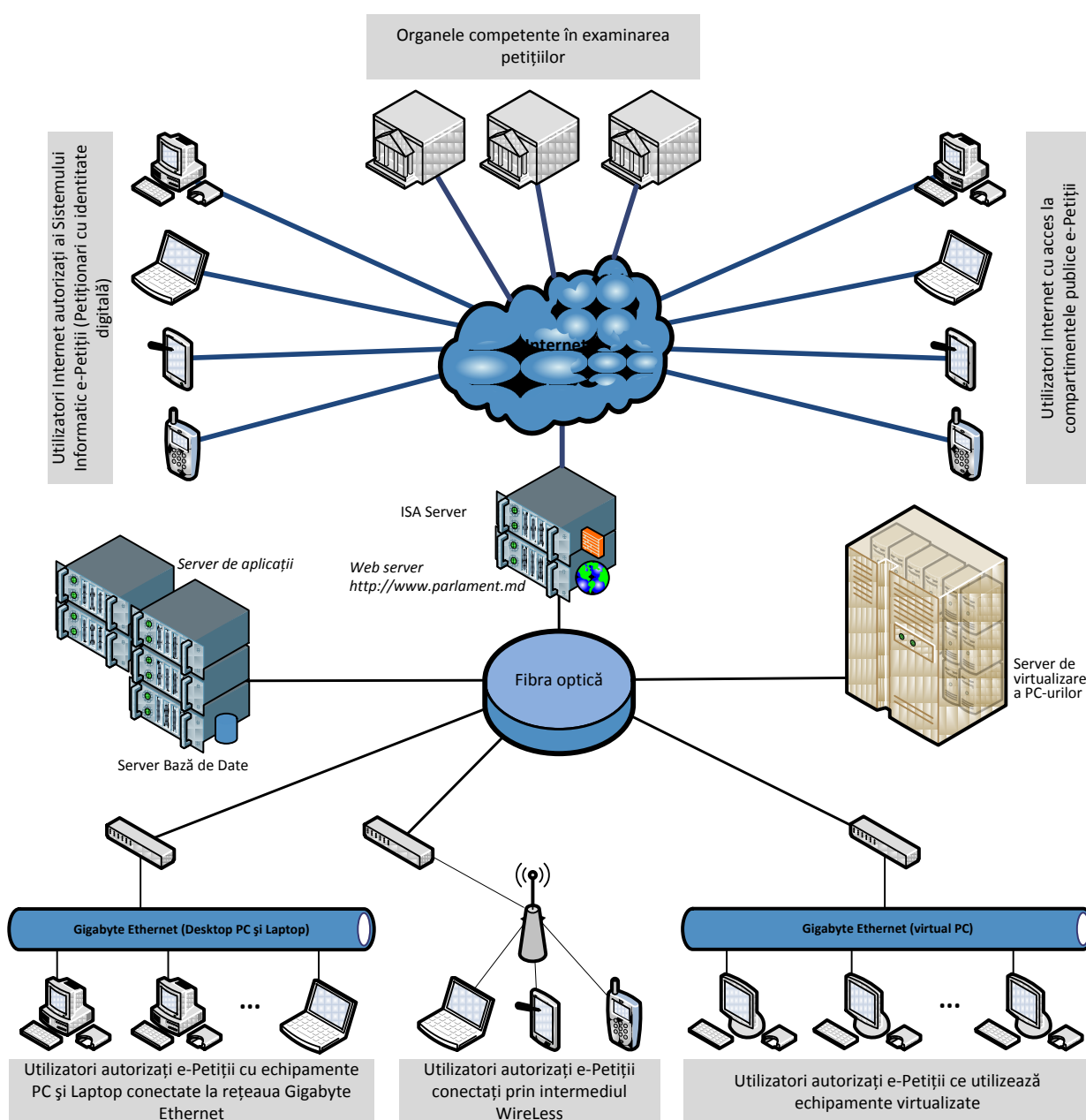


Figura 3.1. Arhitectura TIC a Parlamentului Republicii Moldova.

După cum se vede în figura 3.1 infrastructura informatică a *Parlamentului Republicii Moldova* distinge din punct de vedere arhitectural patru contururi de acces la resursele **Sistemului Informatic e-Petiții**:

- **Conturul utilizatorilor autorizați care folosesc rețeaua WireLess a PRM** care include infrastructura informatică exploatată de utilizatorii autorizați ai *SIIP* și **e-Petiții** care exploatează dispozitive de conectare la rețeaua WireLess a *Parlamentului Republicii Moldova*.
- **Conturul utilizatorilor autorizați care folosesc calculatoare virtualizate conectate la rețeaua Gibabyte Ethernet** care include infrastructura informatică exploatată de utilizatorii autorizați ai *SIIP* și **e-Petiții** care dispun de calculatoare virtualizate.
- **Conturul utilizatorilor autorizați care folosesc PC-uri și Laptop-uri conectate la rețeaua Gibabyte Ethernet** care include infrastructura informatică exploatată de utilizatorii autorizați ai *SIIP* și **e-Petiții** care dispun de calculatoare personale și Laptop-uri conectate prin fir la rețeaua Gigabyte Ethernet a *Parlamentului Republicii Moldova*.
- **Conturul utilizatorilor Internet autorizați (Petiționarii online)** care include infrastructura informatică exploatată de Petiționarii care folosesc mijloacele online ale **e-Petiții** și infrastructura de semnătură digitală pentru a expedia online petiții acceptate de **e-Petiții**.
- **Conturul sistemelor informatice ale Organelor Competente** care include infrastructura informatică a APC și APL funcționarii cărora interacționează prin intermediul rețelei globale Internet cu **e-Petiții** în scopul vizualizării dosarelor electronice a petițiilor și expedierii răspunsului aferent petiției.
- **Conturul solicitanților de informație publică** care reprezintă totalitatea utilizatorilor Internet cu acces nelimitat la compartimentele publice ale **SI e-Petiții** (rapoarte și indicatori KPI) prin intermediu site-ului [www.parlament.md](http://www.parlament.md).

Utilizatorul Internet are acces prin intermediul rețelei globale Internet și site-ului oficial al *Parlamentului Republicii Moldova* (<http://www.parlament.md>) la compartimentele publice ale *Arhivei Digitale a Parlamentului Republicii Moldova*.

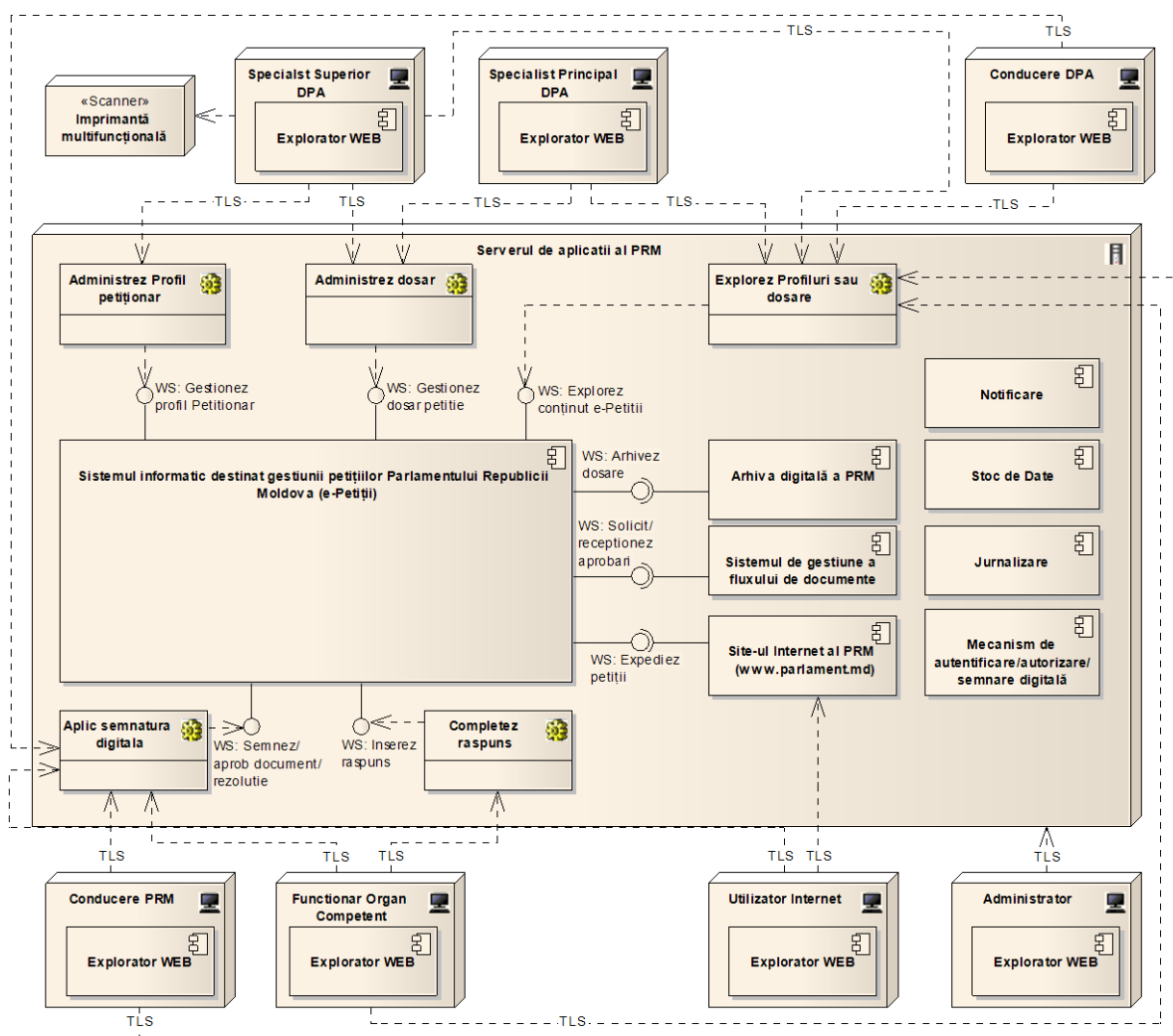
Accesul utilizatorilor autorizați la **Sistemul Informatic „e-Petiții** se va face limitat, autorizarea fiind obținută prin intermediul unui nume utilizator și parolă. Eventual, considerăm oportună implementarea posibilității de autorizare prin intermediul certificatului digital, adresei IP a calculatorului utilizatorului autorizat. Toate conexiunile utilizatorilor la sistem se vor efectua prin intermediul sesiunilor criptate (SSL, TLS).

Pentru accesarea și gestiunea funcționalităților **SI e-Petiții** sistemul informatic va interacționa cu un șir de sisteme și subsisteme informatice cum ar fi:

- **Site-ul Internet al PRM** – reprezintă site-ul oficial al Parlamentului Republicii Moldova (<http://www.parlament.md>) prin intermediul căruia li se va asigura acces *Petiționarilor* la mecanismele online de perfectare și expediere a petițiilor și acces Internauților la informația cu caracter public furnizată de **SI e-Petiții**.
- **Sistemul de Gestiune a Fluxului de Documente din cadrul PRM** – reprezintă un subsistem al *SIIP* care are drept obiectiv automatizarea proceselor de gestiune a fluxului de documente și înregistrări în cadrul *Parlamentului Republicii Moldova* prevăzut a fi dezvoltat în cadrul *Planului Strategic de Dezvoltare a Spațiului Informatic Integrat al PRM* (la moment soluția informatică existentă de gestiune a fluxului de documente cuprinde doar fluxurile de lucru ale procesului legislativ). Această interacțiune este făcută cu scopul de a expedia din **e-Petiții** pe fluxurile de lucru *Conducerii PRM* solicitări de aprobare a proceselor de examinare a petițiilor și recepționarea rezoluției *Conducerii PRM*.
- **Sistemul Informatic „Arhiva digitală a Parlamentului Republicii Moldova”** – reprezintă un subsistem al *SIIP* care are drept obiectiv automatizarea proceselor de creare și gestiune a

arhivei digitale a PRM prevăzut a fi dezvoltat în cadrul *Planului Strategic de Dezvoltare a Spațiului Informatic Integrat al PRM*. Conexiunea în cauză va fi folosită în scopul sincronizării cu *SI e-Petiții* în vederea arhivării dosarului electronic al petiției.

- **M-Pass** – reprezintă serviciul extern de verificare a certificatelor digitale utilizate de utilizatorii autorizați pentru semnarea documentelor, dosarelor sau autentificarea în sistem informatic. Acest serviciu este furnizat de *Centrul de Telecomunicații Speciale* și permite folosirea atât a stick-ului cu certificat digital, cât și mobile ID.
- **Serviciul de time stamping** - reprezintă serviciul de livrare a momentului de timp etalon necesar înregistrării momentului de executare a tranzacțiilor în cadrul *Sistemului Informatic „Arhiva digitală a Parlamentului Republicii Moldova”* (serviciul în cauză este livrat de Centrul de Telecomunicații Speciale);



**Figura 3.2. Componentele Sistemului informatic e-Petiții.**

În conformitate cu figura 3.2 *SI e-Petiții* publică câteva interfețe și pentru acestea este realizată câte o implementare și anume:

1. Serviciul WEB **Administrez profil petiționar** prin intermediul căruia utilizatorii autorizați din cadrul *Parlamentului Republicii Moldova* vor avea acces la totalitatea funcționalităților care vor permite administrarea conținutului profilului *Petiționarului*.
2. Serviciul WEB **Gestionez dosar petiție** prin intermediul căruia utilizatorii autorizați din cadrul *Parlamentului Republicii Moldova* vor avea acces la totalitatea funcționalităților care vor

permite configurarea principiilor de examinare a petiției și administrarea conținutului electronic al petiției.

3. Serviciul WEB **Explorez conținut e-Petiții** prin intermediul căruia utilizatorii autorizați din cadrul *Parlamentului Republicii Moldova* și *Organele Competente* vor avea acces la totalitatea funcționalităților care vor permite căutarea și vizualizarea conținutului dosarelor electronice a petițiilor și profilurilor petiționarilor în funcție de drepturile și rolurile de care dispun.
4. Serviciul WEB **Arhivez dosare** prin intermediul căruia **SI e-Petiții** va expedia *Sistemului Informatic „Arhiva digitală a Parlamentului Republicii Moldova”* dosarele electronice a petițiilor pentru arhivare. Cu alte cuvinte, este interfața furnizată arhivei digitale a *PRM* prin intermediul căreia aceste două sisteme informatice vor interacționa pentru arhivarea dosarelor.
5. Serviciul WEB **Solicit/recepționez aprobări** prin intermediul căruia **SI e-Petiții** va expedia pe fluxurile de lucru al *Sistemului Informatic de Gestiune a Fluxului de Documente și Înregistrări al PRM* solicitări privind aprobarea examinării sau închiderii petiției și recepționarea rezoluției *Conducerii PRM*. Cu alte cuvinte, este interfața furnizată *Sistemului Informatic de Gestiune a Fluxului de Documente și Înregistrări al PRM* prin intermediul căreia aceste două sisteme informatice comunică.
6. Serviciul WEB **Expediez petiții** care interacționează cu lumea externă prin intermediul site-ului WEB al *Parlamentului Republicii Moldova* pentru a asigura *Petiționarilor* acces la mecanismul de autentificare prin intermediul certificatului digital sau identității mobile sau semnarea digitală a formularelor și documentelor.
7. Serviciul WEB **Inserez răspuns** care interacționează cu lumea externă pentru a asigura *Organelor Competente* acces la formularele electronice pentru inserarea răspunsului privind rezultatul examinării și procesării petiției.
8. Serviciul WEB **Aplic semnătura digitală** care asigură utilizatorilor autorizați din cadrul *Parlamentului Republicii Moldova* și *Organelor Competente* și *Petiționarilor* posibilitatea de se autentifica.

## 4. Serviciile oferite de sistemul informatic

Ținând cont de natura utilizatorilor care vor solicita accesul la resursele **SI e-Petiții**, în dependență de drepturile și rolurile cu care sunt investiți, aceștia vor putea beneficia de un șir de servicii.

### 1. Servicii accesibile petiționarilor (cetățeni, agenți economici, organizații nonguvernamentale):

- Accesul public al cetățenilor la un instrument informatic performant prin intermediul căruia să fie posibilă perfectarea și expedierea online a petițiilor adresate *PRM*;
- Asigurarea trasabilității petiției expediate în adresa *PRM* (indiferent de modalitatea de expediere: online sau tradițională pe format de hârtie);
- Recepționarea notificărilor prin Email privind evoluția procesului de examinare a petiției sau răspunsului la petiția expedită în adresa *PRM*;
- Vizualizarea rapoartelor cu indicatori **KPI** privind activitatea *Direcției petiții și audiențe*.

### 2. Servicii accesibile colaboratorilor și conducerii *Direcției petiții și audiențe*:

- Digitizarea documentelor aferente dosarelor petițiilor;
- Redactarea conținutului dosarului petiției;
- Vizualizarea conținutului dosarului petiției;
- Examinarea dosarului petiției;
- Monitorizarea dosarului petiției;
- Extragerea documentelor tipizate în baza informației conținute în Baza de Date (generarea automatizată a tuturor documentelor aferente dosarului petiției cum ar fi: formularul petiției, răspunsul la petiție, notificarea conducerii Parlamentului, notificarea APC/APL aferente petiției, etc.);
- Vizualizarea profilurilor petiționarilor;
- Redactarea profilurilor petiționarilor;
- Regăsirea rapidă a documentelor aferente dosarului petiției.
- Regăsirea rapidă a dosarelor petițiilor;
- Recepționarea notificărilor;
- Extragerea rapoartelor și statisticilor;
- Supervizarea și monitorizarea activității colaboratorilor *DPA*.

### 3. Servicii accesibile conducerii *PRM*:

- Vizualizarea conținutului dosarului petiției;
- Avizarea corectitudinii perfectării dosarului petiției;
- Extragerea rapoartelor și statisticilor.

### 4. Servicii accesibile *Organelor Competente (Autorități Publice sau instituțiile relevante domeniului de interes al petiției)*:

- Vizualizarea conținutului dosarului petiției (pentru care trebuie să dea răspuns);
- Completarea online a răspunsului la petiție;

- Notificarea automată privind includerea *Organului competent* în examinarea petiției.

### **3. Servicii accesibile Administratorului sistemului informatic:**

- Gestiunea utilizatorilor sistemului;
- Asigurarea securității informaționale;
- Gestiunea nomenclatoarelor și metadatelor sistemului;
- Administrarea bazei de date;
- Gestiunea interfețelor de interconectare cu sistemele informatice externe și interne.

## 5. Părțile implicate și roluri ale sistemului informatic

### 5.1. Roluri business ale sistemului informatic

Următoarele entități sunt interesate sau trebuie implicate în elaborarea și buna funcționare a **Sistemului Informatic e-Petiții**:

- **Secția tehnologiei informaționale a PRM** în calitate de entitate care va asigura mediul de funcționare, administrarea și buna funcționare a sistemului informatic. De asemenea, această subdiviziune a *Parlamentului Republicii Moldova* va fi responsabilă de monitorizarea activităților de dezvoltare și implementare a **e-Petiții**. *Administratorul tehnic e-Petiții* va fi un colaborator al *Secției tehnologiei informaționale a PRM*.
- **Direcția petiții și audiențe** în calitate de entitate responsabilă de administrare a conținutului bazei de date **e-Petiții** și atribuire a accesului (configurarea drepturilor și rolurilor) utilizatorilor autorizați la documentele și dosarele stocate în sistemul informatic.
- **Angajații Secretariatului Parlamentului, deputații, alți utilizatori autorizați din cadrul PRM** care vor utiliza sistemul pentru îndeplinirea obligațiilor de serviciu și trebuie să fie informați, consultați și instruiți pentru a asigura capacitățile de lucru și performanțele scontate.
- **Întreprinderea de Stat „Centrul de Telecomunicații Speciale”** în calitate de entitate care va asigura asistența și mijloacele tehnice necesare funcționării **SIADP** (furnizarea componentei de *time stamping*, validare a semnăturii digitale și autentificare prin intermediul certificatului digital sau *mobile ID*).
- **Persoane fizice și juridice** în calitate de petiționari și beneficiari ai serviciilor WEB publicate de **e-Petiții** prin intermediul site-ului WEB al *Parlamentului Republicii Moldova* (<http://www.parlament.md>).

### 5.2. Deținătorul sistemului informatic

Deținătorul soluției informatice este **Parlamentul Republicii Moldova**. Rolul de deținător al sistemului reflectă aspectul administrativ ce ține de competența *Parlamentului Republicii Moldova* asupra sistemului informatic.

Aspectul tehnologic al **Sistemul Informatic e-Petiții** va fi administrat de *Secția tehnologiei informaționale. Direcția petiții și audiențe a Secretariatului Parlamentului Republicii Moldova* este responsabilă de buna funcționare a sistemului informatic, digitizarea documentelor, monitorizarea, procesarea petițiilor și informare a petiționarilor asupra rezultatelor intermediare și finale ale procesului de examinare a petițiilor.

### 5.3. Administratorul sistemului informatic

**Sistemul Informatic e-Petiții** va fi găzduit în cluster-ul de servere al *Parlamentului Republicii Moldova*, iar administrarea sistemului informatic va fi împărțită între *Administratorul* (colaborator al *Secției tehnologiei informaționale*) pentru partea de sistem și utilizatorii autorizați ai *Direcției petiții și audiențe a Secretariatului Parlamentului Republicii Moldova* pentru partea de conținut a **e-Petiții**.

Administratorul sistemului are acces deplin la toate funcționalitățile sistemului, fișiere și baze de date aferente sistemului, încăperile în care se află echipamentul și utilajul pe care rulează aplicațiile software sau care asigură securitatea datelor **e-Petiții**.

Responsabilitățile Administratorului sunt:

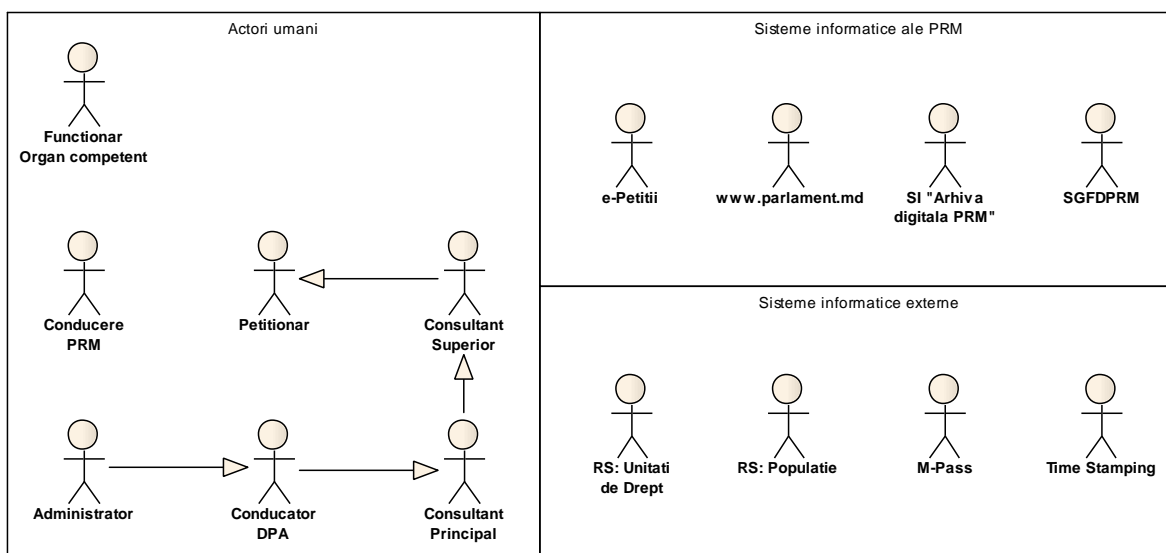
- asigurarea funcționării normale a sistemului informatic garantând accesibilitatea, securitatea și integritatea datelor;
- gestiunea certificatelor digitale de acces a utilizatorilor (aprobare, respingere, etc.);



- monitorizarea activității utilizatorilor în sistem;
- la cererea persoanelor decidente din cadrul PRM, introducerea modificărilor în funcționalitățile sistemului (în limitele posibilităților admise de sistem), etc.;
- efectuarea administrării tehnice a infrastructurii sistemului informatic care prevede:
  - a) administrarea și asigurarea funcționalității echipamentelor tehnice pe care rulează aplicațiile software inclusiv cel de securizare a perimetrului rețelei și accesului la date.
  - b) dispunerea sau închirierea canalelor de acces în bandă largă la Internet;
  - c) administrarea serverului WEB de aplicații prin intermediul căruia se prestează serviciile publice.
- gestiunea conținutului și metadatelor *e-Petiții*.

#### 5.4. Utilizatorii și rolurile acestora în sistem

Rolurile umane sau alte sisteme informatice ce interacționează cu *SI e-Petiții* sunt prezentate în figura 5.1.



**Figura 5.1. Actorii și Rolurile acestora în e-Petiții.**

**Consultant Superior** - reprezintă totalitatea funcționarilor *Direcției petiții și audiențe* care efectuează activitatea de introducere a informației primare aferente dosarului petiției.

Acești utilizatori ai *SI e-Petiții* vor avea următoarele roluri:

- digitizează și introduc documente în dosarul petiției;
- completează metadatele aferente documentelor digitizate;
- caută informație;
- recepționează și introduc răspunsurile *Organelor Competente* pentru petițiile luate la control;
- imprimă documente în baza informației conținute în BD și a șablonelor configurate în **e-Petiții**;
- vizualizează și gestionează informații aferente profilului *Petiționarului*;
- extrage rapoarte de diferită natură (în funcție de drepturile de acces la date);

- arhivează dosarele electronice a petițiilor (transferă dosarele electronice în arhiva digitală a PRM);
- alte activități de operator.

**Consultant principal** - reprezintă totalitatea funcționarilor *Direcției petiții și audiențe* care efectuează activitatea principală de configurare și procesare a dosarului petiției. Acești utilizatori ai **SI e-Petiții** vor avea următoarele roluri:

- verifică solicitările *Petiționarilor* de audiență la *Conducerea PRM* și perfectează listele și programul audiențelor;
- perfectează formularul electronic al fișei de primire în audiență a Petiționarului;
- completează metadatele aferente petiției;
- configurează dosarul petiției;
- monitorizează procesul de examinare a petiției;
- perfectează rezumatele și recomandările de examinare a dosarului electronic al petiției pentru *Conducerea DPA* și *Conducerea PRM*;
- perfectează răspunsul aferent procesului de examinare a petiției;
- utilizează funcționalitățile accesibile *Consultantului Superior*.

**Conducător DPA** - reprezintă totalitatea funcționarilor aferenți conducerii *Direcției petiții și audiențe* care efectuează activitatea de gestiune și monitorizare a proceselor de examinare a petițiilor. Acești utilizatori ai **SI e-Petiții** vor avea următoarele roluri:

- aprobă/respinge propunerile expediate de *Consultantul Superior* al *DPA* privind procesele de examinare a petițiilor;
- aprobă decizia de închidere a petiției și arhivare a dosarului petiției;
- nimicește dosarele petițiilor care au fost arhivate și cărora le-a expirat termenul de păstrare;
- utilizează funcționalitățile accesibile *Consultantului Principal*.

**Administrator e-Petiții** - actor uman, abilitat cu funcțiile de delimitare a utilizatorilor sistemului, configurația **SI e-Petiții** precum și cu startarea componentelor sistemului. Categoria dată de actori are următoarele roluri distincte:

- utilizează necondiționat toate funcționalitățile **SI e-Petiții**;
- vizualizează orice înregistrare din baza de date;
- administrează serverul de aplicații;
- administrează baza de date în producție;
- administrează profilurile utilizatorilor;
- administrează șabloanele de documente;
- administrează sistemul de nomenclatoare și metadate;
- efectuează copii de rezervă a bazei de date și alte măsuri pentru asigurarea securității logice și fizice a **SI e-Petiții**.

**Conducere PRM** - reprezintă totalitatea funcționarilor aferenți conducerii *Parlamentului Republicii Moldova* (Președinte, vicepreședinți) care efectuează activitatea principală de supervizare a proceselor de examinare a petițiilor. Acești utilizatori ai **SI e-Petiții** vor avea următoarele roluri:

- aprobă/respinge propunerile expediate de *Conducătorul DPA* privind procesele de examinare a petițiilor;
- perfectează rezoluția pentru demararea și finalizarea procesului de examinare a petiției;
- caută informații;
- vizualizează conținutul dosarelor petițiilor;
- extrage rapoarte și statistici.

**Funcționar Organ Competent** - actor uman care accesează interfața WEB a *SI e-Petiții* prin intermediul căreia examinează dosarele petițiilor relevante și inserează răspunsul la petiție. Categoria în cauză de actori dispune de următoarele roluri distincte:

- recepționează notificări privind necesitatea examinării unei petiții;
- vizualizează conținutul dosarului petiției pe care trebuie s-o soluționeze;
- inserează răspunsul examinării petiției.

**Petiționar** - actor uman care accesează interfața publică WEB a *SI e-Petiții* prin intermediul locației WEB a *PRM* (<http://www.parlament.md>) în scopul perfectării și expedierii petițiilor și verificării trasabilității acestora. Actorii în cauză au următoarele roluri distincte în cadrul sistemului informatic:

- perfectează, aplică semnătura digitală și expediază petiția în adresa *PRM*;
- încarcă copiile electronice a probelor aferente petiției;
- verifică trasabilitatea petiției;
- recepționează notificări expediate de *SI e-Petiții*.

**SI e-Petiții** - este sistemul informatic ce urmează să fie dezvoltat (*Sistemului informatic destinat gestiunii petițiilor Parlamentului Republicii Moldova (ePetiții)*).

**www.parlament.md** - este pagina WEB oficială a *Parlamentului Republicii Moldova* care publică serviciile WEB publice destinate perfectării, semnării și expedierii petițiilor (funcționalitățile accesibile *Petiționarilor*) și serviciile WEB destinate *Organelor Competente* pentru asigurarea accesului autorizat la dosarul electronic al petiției și funcționalităților de inserare a răspunsului.

**SI „Arhiva digitală a Parlamentului Republicii Moldova”** - sistem informatic al *Parlamentului Republicii Moldova* destinat gestiunii arhivei digitale a *PRM* (va fi folosit în scopul sincronizării cu *SI e-Petiții* în vederea arhivării dosarului electronic al petiției).

**SGFDPRM** - *Sistem de Gestiune a Fluxului de Documente a Parlamentului Republicii Moldova* pe fluxurile de lucru a căruia vor fi plasate spre aprobare *Conducerii PRM* examinarea sau închiderea petițiilor și recepționată rezoluția *Conducerii PRM*.

**RS: Unități de drept** - *Registrul de Stat al Unităților de Drept*, sistem informatic utilizat pentru inserarea, verificarea datelor de identificare și actualizare a profilurilor persoanelor juridice petiționare.

**RS: Populație** - *Registrul de Stat al Populației*, sistem informatic utilizat pentru inserarea, verificarea datelor de identificare și actualizare a profilurilor persoanelor fizice petiționare.

**M-Pass** - subsistem informatic destinat autentificării în *M-Cloud*, aplicării și verificării valabilității semnăturii digitale. Va permite autentificarea *Petiționarului*, integrarea semnăturii mobile sau semnăturii digitale a acestuia.

**Time stamping** - serviciul oficial administrat de *Centrul de Tehnologii Speciale* care furnizează momentul de timp etalon (cu valoare juridică) pentru tranzacțiile executate.

## 5.5. Interacțiunea cu alte sisteme informatice

Pentru asigurarea funcționalității în condiții optime a **Sistemului Informatic destinat gestiunii petițiilor Parlamentului Republicii Moldova** este necesară realizarea interacțiunii cu 5 categorii de sisteme sau subsisteme informatice:

### 1. Interacțiunea cu Sistemul Informatic de Gestiune a Fluxului de Documente și Înregistrări din cadrul PRM.

Această interacțiune va fi utilizată pentru a asigura preluarea automatizată a dosarelor petițiilor pe fluxurile de lucru (pentru a fi controlate și avizate de persoanele cu funcții de conducere a Parlamentului Republicii Moldova).

### 2. Interacțiunea cu Sistemul Informatic „Arhiva digitală a Parlamentului Republicii Moldova”.

Această interacțiune va fi utilizată pentru a asigura arhivarea automatizată a dosarelor petițiilor (transferarea dosarului în arhiva digitală a *Parlamentului Republicii Moldova*). Cu alte cuvinte, această integrare va permite Arhivarului să preia direct din mediul tehnologic documentele în format digital pentru a fi organizate în dosare și arhivate.

### 3. Interacțiunea cu Portalul Intranet al Parlamentului Republicii Moldova.

Această interacțiune va fi utilizată pentru a asigura explorarea și accesarea documentelor aferente dosarelor petițiilor din *Portalul Intranet al Parlamentului Republicii Moldova*. Astfel, utilizatorii autentificați și autorizați în *Portalul Intranet al PRM* vor putea accesa și lucra cu documentele plasate în dosarele petițiilor (autentificarea și autorizarea prin intermediul *Portalului Intranet* va fi suficientă pentru delimitarea drepturilor, rolurilor și asigurarea accesului utilizatorului la conținutul bazei informaționale a *e-Petiții*).

### 4. Interacțiunea cu Portalul Internet al Parlamentului Republicii Moldova ([www.parlament.md](http://www.parlament.md)).

Această interacțiune va fi utilizată pentru a asigura posibilitatea perfectării și expedierii în format electronic a petițiilor în adresa *Parlamentului Republicii Moldova* explorarea și efectuarea trasabilității petiției utilizând interfața publică a *Portalului Internet al Parlamentului Republicii Moldova* (<http://www.parlament.md>). Astfel, utilizatorii Internet vor putea accesa formele de perfectare și semnare digitală a petițiilor, recepționa notificări și monitoriza procesul de examinare a petiției.

### 5. Interacțiunea cu sistemele informatice ale Î.S. „Centrul de Telecomunicații Speciale”.

Ca urmare a faptului că semnătura digitală sau identitatea mobilă furnizate de *Centrul de Telecomunicații Speciale* ar putea fi folosite pentru autentificarea petiționarului și aplicarea semnăturii pe formularele de perfectare și expediere a petiției prin intermediul portalului Internet al *Parlamentului Republicii Moldova*. În această ordine de idei considerăm oportună asigurarea integrării serviciului *M-Pass* gestionat de *Centrul de Telecomunicații Speciale* prin intermediul căruia s-ar putea:

- autentifica petiționarul;
- aplicarea semnăturii digitale sau semnăturii mobile;
- aplicarea mărcii de timp pe tranzacțiile efectuate.

Funcțiile mărcii de timp (serviciul de stat *Time-Stamping*) se vor folosi la toate procesele tehnologice unde trebuie înregistrat momentul de timp de efectuare a tranzacției (expediere petiție, înregistrare petiție, expediere răspuns, etc.).

## 6. Funcționalitățile sistemului informatic

### 6.1. Funcționalitățile sistemului informatic

Totalitatea funcționalităților livrate de *SI e-Petiții* și actorii care beneficiază de ele sunt redată în figura 6.1.

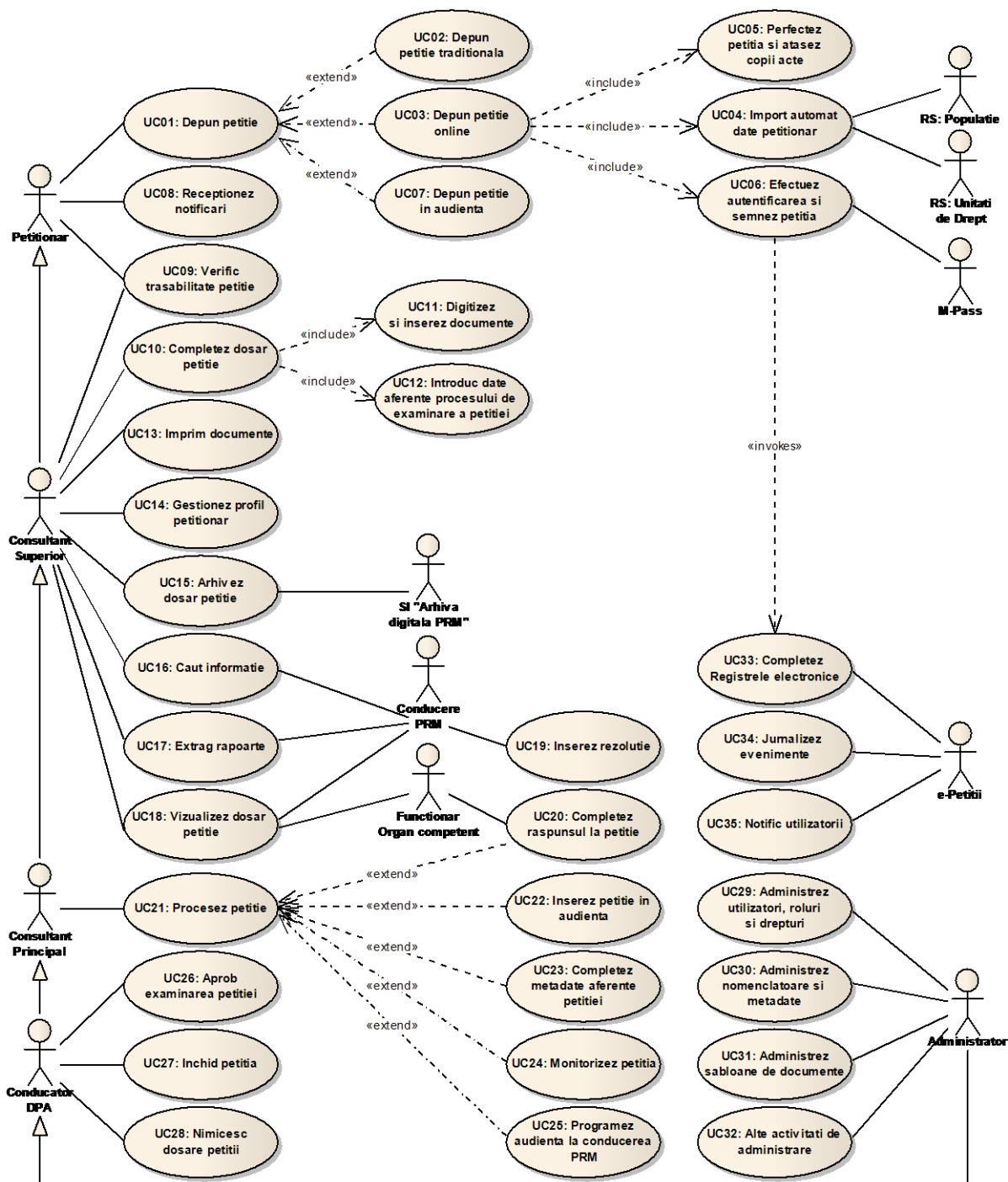


Figura 6.1. Funcționalitățile accesibile pentru actorii principali ai sistemului informatic.

În conformitate cu schema descrisă în figura 6.1. actorii *SI e-Petiții* au acces la următoarele funcționalități:

#### UC01. Depun petiție

Caz de utilizare care oferă *Petiționarului* totalitatea posibilităților de a-și perfecta și expedia petiția în adresa *Parlamentului Republicii Moldova*. Indiferent de metoda de depunere a petiției (tradițională sau electronică) toate vor duce la crearea dosarului electronic al petiției, procesarea electronică și furnizarea unor servicii electronice *Petiționarului* destinate notificării și verificării trasabilității petiției.

#### **UC02. Depun petiție tradițională**

Funcționalitate care se află în afara procesului inițial de procesare automatizată a dosarului electronic al petiției (în afara competențelor *SI e-Petiții*) și reprezintă alternativa *Petiționarului* de a perfecta în scris petiția și a o expedia prin poștă sau a o depune în cutia poștală respectivă a *Parlamentului Republicii Moldova*.

#### **UC03. Depun petiție online**

Reprezintă o funcționalitate disponibilă *Petiționarului* prin intermediul căreia acesta poate depune petiția online și anexa totalitatea documentelor confirmative necesare examinării petiției.

#### **UC04: Import automat date petiționar**

Reprezintă o funcționalitate automatizată a *SI e-Petiții* prin intermediul căreia sistemul informatic va realiza conexiunea cu *Registrul de Stat al Populației și Registrul de Stat al Unităților de Drept* în vederea inserării automate în dosarul electronic al petiției a datelor de identificare a petiționarului (Nume, Prenume, Domiciliu, etc.) conținute în *RSP* și *RSUD*. Astfel, vor fi excluse erorile mecanice la completarea datelor aferente profilurilor petiționarilor.

#### **UC05. Perfectez petiția și atașez copii acte**

Reprezintă un set de funcționalități disponibile *Petiționarului* prin intermediul cărora acesta completează totalitatea câmpurilor furnizate de formularul electronic al petițiilor și încarcă pe serverul *PRM* unde este instalat *SI e-Petiții* copiile electronice ale probelor aferente petiției.

#### **UC06: Efectuez autentificarea și semnez petiția**

Reprezintă un set de funcționalități furnizate de *SI e-Petiții* în baza interacțiunii cu *M-Pass* (subsistemul informatic destinat autentificării în *M-Cloud*, aplicării și verificării valabilității semnăturii digitale și mobile) prin intermediul cărora *Petiționarul* își va demonstra identitatea și va aplica semnătura digitală pe formularul electronic al petiției completat și expediat în adresa *Parlamentului Republicii Moldova*.

#### **UC07. Depun petiție în audiență**

Funcționalitate care se află în afara procesului inițial de procesare automatizată a dosarului electronic al petiției și reprezintă alternativa *Petiționarului* de a cere audiență la *Direcția petiții și audiențe* pentru a perfecta în scris formularul de primire în audiență. În viitor acest caz de utilizare va fi inutil, deoarece perfectarea formularului electronic de primire în audiență va fi efectuat de *Consultantul Principal al DPA*.

#### **UC08. Recepționez notificări**

Reprezintă o funcționalitate disponibilă *Petiționarilor* utilizată pentru recepționarea mesajelor de notificare privind acceptarea/respingerea spre examinare a petiției expediate. *E-Petiții* va expedia *Petiționarilor* notificări privind orice eveniment ce vizează progresul examinării dosarului electronic al petiției. Funcționalitatea de recepționare a notificărilor electronice va fi disponibilă tuturor actorilor umani a *SI e-Petiții* (*Petiționar, Consultant Superior DPA, Consultant Principal DPA, Conducere DPA, Conducere PRM, Funcționar Organ competent*).

#### **UC09. Verific trasabilitate petiție**

Reprezintă o funcționalitate disponibilă *Petiționarilor* utilizată pentru asigurarea trasabilității procesului de examinare a petiției. Această funcționalitate va furniza o interfață WEB prin intermediul căreia solicitantul va monitoriza procesul de procesare a petiției (va obține informație privitor la etapa la care

se află solicitarea sa). Această interfață WEB va fi accesată prin intermediul site-ului WEB al *Parlamentului Republicii Moldova* (<http://www.parlament.md>).

#### **UC10. Completez dosar petiție**

Reprezintă totalitatea funcționalităților accesibile *Consultantului Superior al DPA* prin intermediul cărora acesta va completa dosarul electronic al petiției. Cu alte cuvinte, acest caz de utilizare va permite digitizarea și inserarea în dosarul electronic al petiției a tuturor documentelor aferente petiției pentru ca acesta să fie ulterior procesat de ceilalți actori ai sistemului informatic.

#### **UC11. Digitizez și inserez documente**

Este un caz de utilizare care conține totalitatea funcționalităților prin intermediul cărora *Consultantul Superior al DPA* digitizează și inserează în baza de date a **SI e-Petiții** petițiile recepționate prin poștă și documentele doveditoare aferente petițiilor. Pe lângă funcționalitatea de atașare a documentelor digitizate la dosarul electronic al petiției sistemul informatic va oferi funcționalități de introducere a valorilor metadatelor aferente documentelor digitizate și inserate de *Consultantul Superior al DPA*.

#### **UC12. Introduc date aferente procesului de examinare a petiției**

Reprezintă cazul de utilizare accesibil *Consultantului Superior al DPA* prin intermediul căruia sunt furnizate totalitatea funcționalităților de completare primară a formularului electronic al petiției și altor metadata inițiale atribuite dosarului electronic al petiției.

#### **UC13. Imprim documente**

Reprezintă o funcționalitate disponibilă *Consultantului Superior al DPA* și celorlalți actori ai *Direcției petiții și audiențe* utilizată pentru generarea și imprimarea documentelor în baza metadatelor stocate în **e-Petiții** și șabloanelor de documente configurate și implementate în cadrul sistemului informatic.

#### **UC14: Gestionez profil petiționar**

Reprezintă un set de funcționalități disponibile *Consultantului Superior al DPA* și celorlalți actori ai *Direcției petiții și audiențe* utilizate pentru completarea datelor aferente profilurilor *Petiționarilor* (completarea istoriei de interacțiune cu *Petiționarul*) căutarea și vizualizarea informației aferente profilurilor *Petiționarilor*.

#### **UC15: Arhivez dosar petiție**

Reprezintă o funcționalitate disponibilă *Consultantului Superior al DPA* prin intermediul căreia acesta va arhiva dosarele electronice a petițiilor închise (examinarea cărora a fost finalizată). Arhivarea constă în transferarea automată a dosarului complet al petiției în arhiva digitală a *Parlamentului Republicii Moldova (SIADP)*.

#### **UC16: Caut informație**

Reprezintă o funcționalitate disponibilă tuturor colaboratorilor *Direcției petiții și audiențe* prin intermediul căreia aceștia pot defini interogări de căutare a dosarelor electronice ale petițiilor, documentelor aferente dosarelor electronice ale petițiilor, profilurilor *Petiționarilor*, altei informații relevante activității *DPA* stocate în baza de date a **SI e-Petiții**.

#### **UC17. Extrag rapoarte**

Este o funcționalitate accesibilă tuturor actorilor *Direcției petiții și audiențe* care permite generarea rapoartelor planificate și ad-hoc privind conținutul informațional al sistemului informatic, istoria interacțiunii cu *Petiționarii* și activitatea utilizatorilor autorizați ai **SI e-Petiții**. Rapoartele în cauză sunt utile pentru analiza bazei informaționale a sistemului, performanței activității utilizatorilor autorizați în particular, *Direcției petiții și audiențe* în general, permițând adițional anticiparea problemelor de securitate informațională.

**UC18. Vizualizez dosar petiție**

Caz de utilizare disponibil care furnizează funcționalitățile de explorare și vizualizare a conținutului dosarului electronic al petiției (inclusiv vizualizarea profilului petiționarului) accesibilă pentru toți actorii autorizați din cadrul *Parlamentului Republicii Moldova* și *Organele competente* soluționării petiției.

**UC19. Insez rezoluție**

Caz de utilizare accesibil *Conducerii PRM* prin intermediul căruia această categorie de actori a sistemului informatic își inserează avizul sau rezoluția (prin aprobare/respingere sau inserare a rezoluției în formă textuală) la diferite etape a fluxului de lucru aferent procesării petiției.

**UC20. Completez răspunsul la petiție**

Caz de utilizare accesibil actorilor autorizați ai *Organelor Competente* examinării petiției prin intermediul căruia această categorie de actori a sistemului informatic își inserează răspunsul (rezultatul) procesului de examinare a petiției.

**UC21. Procesez petiție**

Acest caz de utilizare furnizează totalitatea funcționalităților *Consultanților Principali a DPA* prin intermediul cărora aceștia gestionează și monitorizează procesele tehnologice de examinare a petițiilor adresate *Parlamentului Republicii Moldova*. Prin tranzitivitate, aceste funcționalități sunt accesibile și *Conducerii DPA*.

**UC22. Insez petiție în audiență**

Reprezintă totalitatea funcționalităților accesibile *Consultantului Principal al DPA* prin intermediul cărora acesta va completa formularul electronic al fișei de primire în audiență a *Petiționarului*. Cu alte cuvinte, acest caz de utilizare va permite documentarea solicitării *Petiționarului* și inserarea acesteia direct în Baza de Date a *SI e-Petiții*.

**UC23. Completez metadate aferente petiției**

Reprezintă o funcționalitate disponibilă *Consultantului Principal al DPA* utilizată pentru introducerea datelor aferente dosarului petiției (*Tipul petiției, Rezumatul petiției, Luarea la control a petiției, Organe competente, etc.*). Cu alte cuvinte – totalitatea configurațiilor și metadatelor aferente procesului de examinare a petiției.

**UC24. Monitorizez petiția**

Reprezintă un mecanism de trasabilitate a petiției disponibil *Consultantului Principal al DPA* utilizată pentru monitorizarea în timp real al totalității petițiilor în curs de examinare. Această funcționalitate va optimiza activitatea *Consultantului Principal al DPA* prin furnizarea rapidă a informației privind activitățile critice îndreptate spre respectarea legislației în vigoare privind soluționarea corectă și la timp a petițiilor.

**UC25. Programez audiența la conducerea PRM**

Caz de utilizare la care are acces *Consultantul Principal DPA* care furnizează acestei categorii de utilizatori autorizați totalitatea funcționalităților necesare examinării, aprobării sau respingerii cererilor *Petiționarilor* de audiență la *Conducerea PRM*.

**UC26. Aprob examinarea petiției**

Caz de utilizare la care are acces *Conducerea DPA* care furnizează acestei categorii de utilizatori autorizați totalitatea funcționalităților necesare examinării propunerilor de examinare a petițiilor perfectate de *DPA* și aprobării sau respingerii modalității de examinare a petiției formulate de funcționarii *Direcției petiții și audiențe*.



**UC27. Închid petiția**

Caz de utilizare la care are acces *Conducerea DPA* care furnizează acestei categorii de utilizatori autorizați totalitatea funcționalităților necesare de închidere a dosarului petiției (inserarea metadatelor care specifică faptul că procesul de examinare a petiției a luat sfârșit).

**UC28. Nimicesc dosare petiții**

Caz de utilizare la care are acces *Conducerea DPA* care furnizează acestei categorii de utilizatori autorizați totalitatea funcționalităților necesare suprimării dosarelor petițiilor după trecerea perioadei de timp stabilite pentru păstrarea dosarelor petiției (va fi suprimată doar informația care nu este necesară analizei istoricului *Petiționarului*, de regulă copiile electronice ale documentelor atașate la dosar).

**UC29. Administrez utilizatori, roluri și drepturi.**

Describe funcționalitățile destinate Administratorului *SI e-Petiții* prin intermediul cărora acesta administrează lista și integritatea credențialelor actorilor autorizați ai sistemului informatic, inclusiv a nivelului managerial, a reprezentanților altor autorități care examinează și inserează date, a Sistemelor externe pentru care comunicarea se face cu certificat digital sau nume utilizator+parolă de acces.

**UC30. Administrez nomenclatoare și metadate**

Reprezintă o funcționalitate destinată Administratorului *SI e-Petiții* prin intermediul căreia acesta administrează totalitatea nomenclatoarelor și metadatelor aferente *SI e-Petiții* (inclusiv interfața utilizator al sistemului informatic).

**UC31. Administrez șabloane de documente**

Reprezintă un caz de utilizare destinat administratorilor sistemului informatic care descrie totalitatea funcționalităților disponibile acestora pentru elaborarea modelelor de documente tipizate utilizabile în cadrul fiecărui tip de document de intrare sau ieșire.

Un șablon de documente va conține inserate balize prin intermediul cărora va fi posibilă popularea acestuia cu informația de conținut extrasă din conținutul, avizele și actele dosarului electronic al petiției. Astfel, va fi posibilă unificarea și standardizarea setului de documente emise și procesate în cadrul *SI e-Petiții*.

**UC32. Alte activități de administrare**

Set de funcționalități destinate Administratorului *SI e-Petiții* care cuprinde toate operațiunile de administrare și asigurare a funcționalității *SI e-Petiții* care nu au fost descrise în alte cazuri de utilizare din figura 6.1.

**UC33. Completez registrele electronice**

Reprezintă un set de funcționalități automate a *SI e-Petiții* care constau în atribuirea automată a numerelor de înregistrare unicate petițiilor și documentelor inserate în dosarul electronic al petițiilor. Cu alte cuvinte sunt totalitatea funcționalităților de formare a registrelor electronice a procesului de examinare a petițiilor expediate în adresa *Parlamentului Republicii Moldova*.

**UC34. Jurnalizez evenimente**

Orice eveniment generat în cadrul business proceselor implementate în *SI e-Petiții* vor fi jurnalizate și salvate în tabelele corespunzătoare a Bazei de Date. Mecanismul de jurnalizare va fi dezvoltat în baza standardelor respective implementate în industrie.

**UC35. Notific utilizatori și autorități publice.**

Acest caz de utilizare descrie comportamentul mecanismului de notificare automată a *SI e-Petiții*. Este un caz de utilizare care conține totalitatea procedurilor automate destinate notificării *Petiționarului*, *Conducerii PRM*, *Organului competent* în soluționarea petiției în cazurile când sunt afectați de evenimentele sistemului informatic (*exemplu: petiția a fost acceptată spre examinare sau a parcurs o*



electronic al fișei de primire în audiență sistemul se va conecta la *Registrul de Stat al Populației* sau *Registrul de Stat al Unităților de Drept* pentru completarea automată a datelor aferente *Petiționarului* (în baza codurilor IDNP sau IDNO). Odată completat și salvat formularul electronic al fișei de primire în audiență **e-Petiții** atribuie un identificator unicat formularului (petiția este salvată și înregistrată în Registrul electronic al Petițiilor), *Consultantul* imprimă formularul electronic al fișei de primire în audiență și o dă spre semnare *Petiționarului* în 2 exemplare (câte unul pentru *Petiționar* și unul pentru *DPA*).

Copiile actelor doveditoare prezentate de *Petiționar* și Formularul electronic al fișei de primire în audiență semnat de *Petiționar* sunt transmise *Consultantului Superior al DPA* pentru a fi digitizate și anexate la dosarul electronic al petiției (scanează documentele, completează metadatele aferente documentelor digitizate și atașează documentele electronice la dosarul electronic al petițiilor).

*Consultantul Principal al DPA* completează totalitatea metadatelor aferente dosarului electronic al petiției: perfectează rezumatul, introduce totalitatea configurațiilor aferente principiilor de examinare a petiției (tip petiție, organe competente în soluționarea petiției, etc.) și expediază spre confirmare dosarul petiției *Conducătorului DPA*.

*Conducătorul DPA* verifică dosarul și în cazul când depistează probleme în perfectarea acestuia îl restituie spre reexaminare *Consultantului Principal al DPA*. În cazul în care dosarul electronic al petiției este perfectat corect, acesta este expediat spre aprobare *Conducerii PRM*.

*Conducătorul PRM* examinează petiția și modalitatea de soluționare a acesteia propusă de colaboratorii *DPA* și în caz de depistare a careva probleme va perfectă o rezoluție de restituire pentru reexaminare a petiției în cadrul *DPA*. Dacă nu sunt depistate careva deficiențe, *Conducătorul PRM* va perfectă o rezoluție (ar putea fi o confirmare electronică) care aprobă examinarea ulterioară a dosarului petiției.

Odată recepționată aprobarea *Conducătorului PRM*, *Consultantul Superior* va perfectă și expediază *Organelor Competente (APL, APC, etc.)* notificarea privind necesitatea examinării și soluționării petiției (notificarea se va face atât în format tradițional pe hârtie imprimată prin intermediul **e-Petiții**, cât și electronic).

În cazul în care e vorba de o petiție luată la control, *Organele Competente*, după examinarea dosarului petiției, vor expediază către *DPA* răspunsul la petiție (sau se vor conecta la **e-Petiții** și vor insera răspunsul direct în Baza de Date și, eventual, vor aplica semnătura digitală pe formularul perfectat al răspunsului. Pot fi mai multe răspunsuri expediate de același *Organ Competent* pentru aceeași petiție (solicitări de prelungire a termenului de examinare).

Dacă *Organele Competente* expediază răspunsul în format tradițional pe hârtie, aceste documente vor fi preluate de *Consultantul Superior al DPA*, digitizate și introduse în dosarul electronic al petiției.

După inserarea răspunsurilor *Organelor Competente* în Baza de Date a **e-Petiții** *Consultantul Principal al DPA* va verifica cum a fost soluționată petiția pregătind nota respectivă *Conducerii DPA*. *Conducătorul DPA* efectuează verificarea finală a dosarului petiției. Dacă nota pregătită de *Consultantul Principal* sau *Conducătorul DPA* consideră că petiția nu a fost soluționată corect de *Organul Competent*, atunci petiția este remisă repetat spre examinare *Organului Competent* cu avizul corespunzător.

În cazul în care nu sunt obiecții privind modalitatea de soluționare a petiției, *Conducătorul DPA* expediază *Conducătorului PRM* solicitarea de a închide dosarul petiției. Dacă *Conducătorul PRM* depistează careva nereguli în examinarea petiției, va reîntoarce spre reexaminare petiția.

Dacă *DPA* recepționează acordul *Conducătorului PRM* de a închide dosarul, *Consultantul Principal al DPA* închide dosarul petiției. Odată închis dosarul petiției acesta este arhivat de către *Consultantul Superior al DPA*. Din punct de vedere al sistemului informatic transferul dosarului în arhiva digitală a *PRM* presupune sincronizarea **e-Petiții** cu *SIADP* pentru transferul automat al dosarului electronic al petiției.

## 6.2.2. Scenariul de procesare a petiției depuse în audiență

În conformitate cu figura 6.3. *Petiționarul* perfectează petiția și o expediază prin poștă la adresa *Parlamentului Republicii Moldova*.

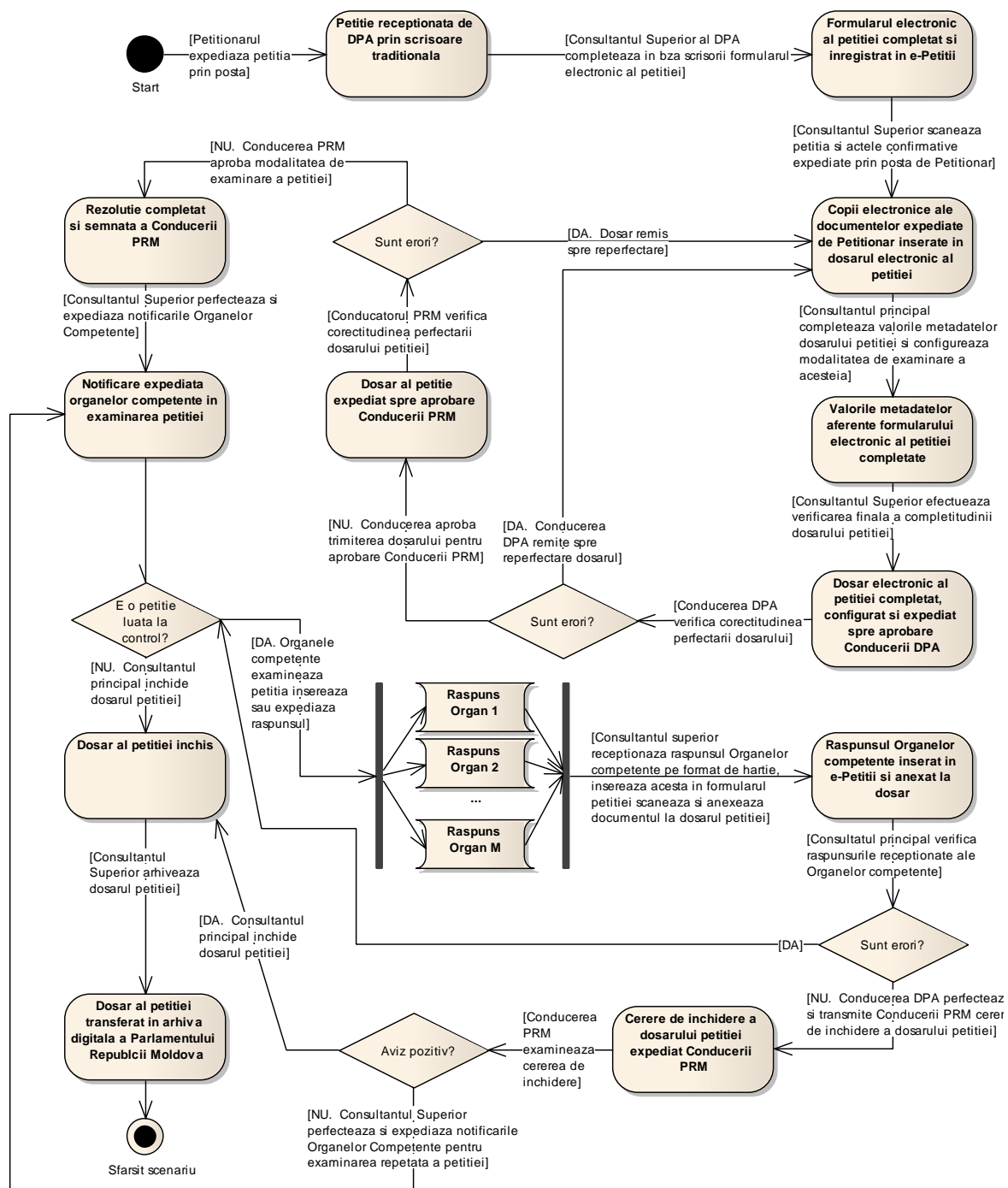


Figura 6.3. Scenariul de procesare a petiției depuse prin poștă.

Odată recepționată, aceasta va trece în procedura de procesare primară responsabil de care este *Consultantul Superior al DPA* aferent arealului geografic al vizei de reședință a *Petiționarului*.

*Consultantul Superior DPA* examinează petiția și completează în **e-Petiții** formularul electronic al petiției. În momentul completării formularului electronic al fișei de primire în audiență sistemul se va conecta la *Registrul de Stat al Populației* sau *Registrul de Stat al Unităților de Drept* pentru completarea automată a datelor aferente *Petiționarului* (în baza codurilor IDNP sau IDNO). Odată completat și salvat formularul electronic al petiției **e-Petiții** atribuie un identificator unic formularului (petiția este salvată și înregistrată în Registrul electronic al Petițiilor). În cazul când petiția conține careva probe, *Consultantul Superior al DPA* le digitizează și anexează la dosarul electronic al petiției (scanează documentele, completează metadatele aferente documentelor digitizate și atașează documentele electronice la dosarul electronic al petițiilor).

*Consultantul Principal al DPA* completează totalitatea metadatelor aferente dosarului electronic al petiției: perfectează rezumatul, introduce totalitatea configurațiilor aferente principiilor de examinare a petiției (tip petiție, organe competente în soluționarea petiției, etc.) și expediază spre confirmare dosarul petiției *Conducătorului DPA*.

*Conducătorul DPA* verifică dosarul și în cazul când depistează probleme în perfectarea acestuia îl întoarce spre reexaminare *Consultantului Principal al DPA*. Dacă dosarul electronic al petiției este perfectat corect, acesta este expediat spre aprobare *Conducerii PRM*.

*Conducătorul PRM* examinează petiția și modalitatea de soluționare a acesteia propusă de colaboratorii *DPA* și în caz de depistare a careva probleme va perfecta o rezoluție de întoarcere pentru reexaminare a petiției în cadrul *DPA*. Dacă nu sunt depistate careva deficiențe, *Conducătorul PRM* va perfecta o rezoluție (ar putea fi o confirmare electronică) care aprobă examinarea ulterioară a dosarului petiției.

Odată recepționată aprobarea *Conducătorului PRM*, *Consultantul Superior* va perfecta și expedia *Organelor Competente* (*APL, APC, etc.*) notificarea privind necesitatea examinării și soluționării petiției (notificarea se va face atât în format tradițional pe hârtie imprimată prin intermediul **e-Petiții**, cât și electronic).

În cazul în care e vorba de o petiție luată la control *Organelor Competente*, după examinarea dosarului petiției, vor expedia către *DPA* răspunsul la petiție (sau se vor conecta la **e-Petiții** și vor insera răspunsul direct în Baza de Date și, eventual, vor aplica semnătura digitală pe formularul perfectat al răspunsului. Pot fi mai multe răspunsuri expediate de același *Organ Competent* pentru aceeași petiție (solicitări de prelungire a termenului de examinare).

Dacă *Organele Competente* expediază răspunsul în format tradițional pe hârtie, aceste documente vor fi preluate de *Consultantul Superior al DPA*, digitizate și introduse în dosarul electronic al petiției.

După inserarea răspunsurilor *Organelor Competente* în Baza de Date a **e-Petiții** *Consultantul Principal al DPA* va verifica cum a fost soluționată petiția pregătind nota respectivă *Conducerii DPA*. *Conducătorul DPA* efectuează verificarea finală a dosarului petiției. Dacă nota pregătită de *Consultantul Principal* sau *Conducătorul DPA* consideră că petiția nu a fost soluționată corect de *Organul Competent*, atunci petiția este remisă repetat spre examinare *Organului Competent* cu avizul corespunzător.

În cazul când nu sunt obiecții la modalitatea de soluționare a petiției, *Conducătorul DPA* expediază *Conducătorului PRM* solicitarea de a închide dosarul petiției. Dacă *Conducătorul PRM* depistează careva nereguli în examinarea petiției, va reîntoarce spre reexaminare petiția.

Dacă *DPA* recepționează acordul *Conducătorului PRM* de a închide dosarul, *Consultantul Principal al DPA* închide dosarul petiției. Odată închis dosarul petiției acesta este arhivat de către *Consultantul Superior al DPA*. Din punct de vedere al sistemului informatic transferul dosarului în arhiva digitală a *PRM* presupune sincronizarea **e-Petiții** cu **SIADP** pentru transferul automat al dosarului electronic al petiției.

### 6.2.3. Scenariul de procesare a petiției depuse online

În conformitate cu scenariul din figura 6.4., solicitantul de autorizație accesează site-ul WEB al *Parlamentului Republicii Moldova* pentru a perfecta și expedia online petiția.

Petiționarul accesează componenta WEB a **e-Petiții** destinată completării și expedierii petițiilor, completează toate câmpurile obligatorii ale formularului și, la dorință, cele opționale.

Soluția informatică va verifica interactiv corectitudinea completării formularului (în baza restricțiilor conținute în sistemul de metadate a sistemului informatic, a datelor conținute în *Registrul de Stat al Populației* și *Registrul de Stat al unităților de drept* sau corectitudinea tipului de date inserate în câmpuri).

Odată completat formularul, *Petiționarul* va atașa totalitatea documentelor doveditoare relevante petiției, va semna digital formularul electronic al petiției perfectat și îl va expedia spre procesare *Direcției petiții și audiențe*.

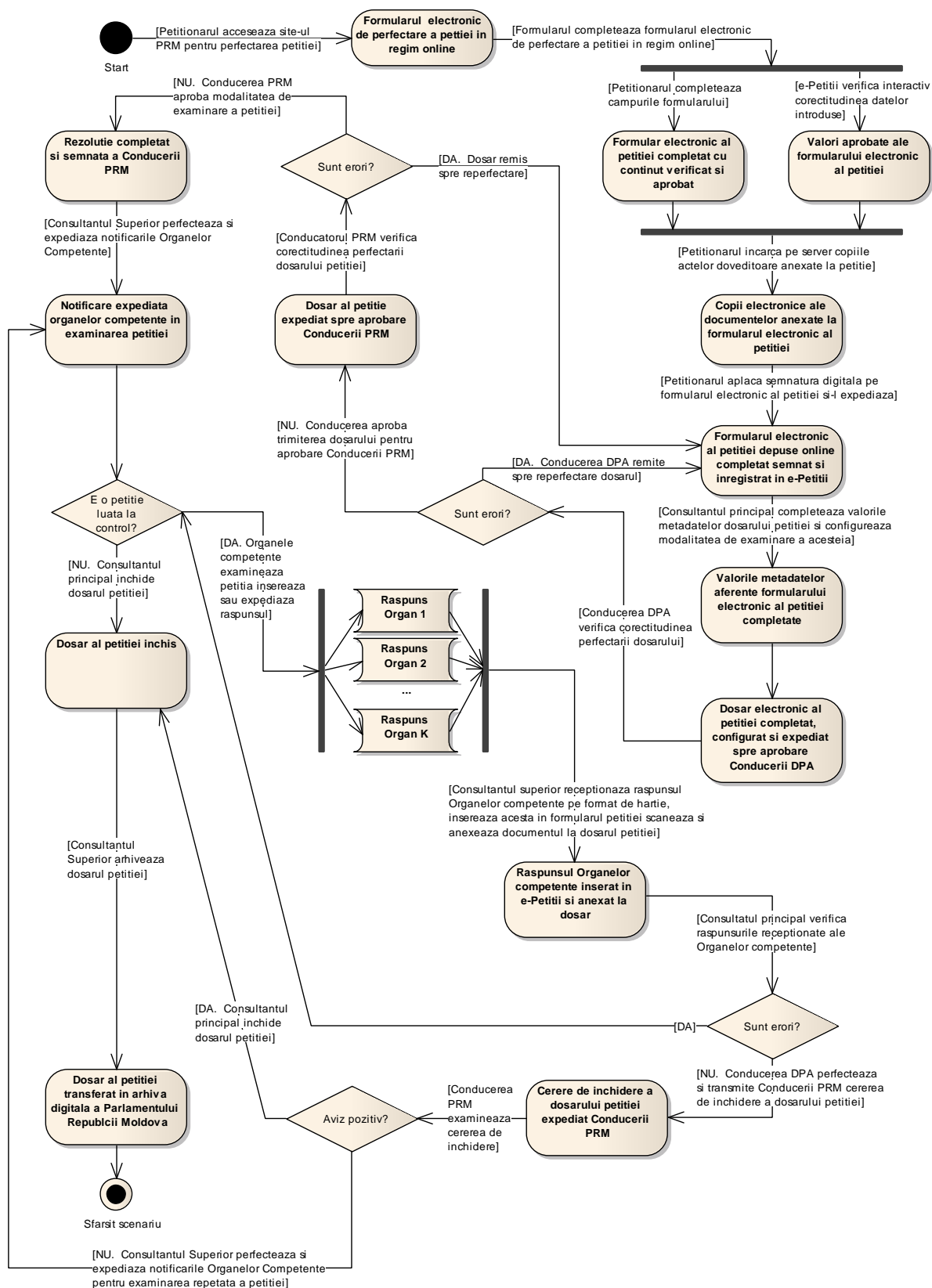


Figura 6.4. Scenariul de procesare a petiției depuse online.

După recepționarea petiției în format electronic **SI e-Petiții** va trimite la adresa Email de contact conținută în certificatul digital al *Petiționarului* un mesaj Email care va avea atașate 2 fișiere PDF: confirmarea privind acceptarea spre procesare a petiției și formularul electronic al petiției generat în baza informației primare introduse de solicitant.

Imediat ce *Petiționarul* semnează și expediază petiția, sistemul informatic o înregistrează în registrul electronic al petiției și notifică *Consultantul Principal* aferent arealului geografic al vizei de reședință a *Petiționarului* să examineze dosarul și să perfecteze avizul.

Odată recepționată petiția online, *Consultantul Principal al DPA* completează totalitatea metadatelor aferente dosarului electronic al petiției: perfectează rezumatul, introduce totalitatea configurațiilor aferente principiilor de examinare a petiției (tip petiție, organe competente în soluționarea petiției, etc.) și expediază spre confirmare dosarul petiției *Conducătorului DPA*.

*Conducătorul DPA* verifică dosarul și în cazul când depistează probleme în perfectarea acestuia îl remite spre reexaminare *Consultantului Principal al DPA*. Dacă dosarul electronic al petiției este perfectat corect, acesta este expedit spre aprobare *Conducerii PRM*.

*Conducătorul PRM* examinează petiția și modalitatea de soluționare a acesteia propusă de colaboratorii *DPA* și în caz de depistare a careva probleme va perfectă o rezoluție de întoarcere pentru reexaminare a petiției în cadrul *DPA*. Dacă nu sunt depistate careva deficiențe, *Conducătorul PRM* va perfectă o rezoluție (ar putea fi o confirmare electronică) care aprobă examinarea ulterioară a dosarului petiției.

Odată recepționată aprobarea *Conducătorului PRM*, *Consultantul Superior* va perfectă și expedia *Organelor Competente* (*APL, APC, etc.*) notificarea privind necesitatea examinării și soluționării petiției (notificarea se va face atât în format tradițional pe hârtie imprimată prin intermediul **e-Petiții**, cât și electronic).

În cazul în care e vorba de o petiție luată la control *Organele Competente*, după examinarea dosarului petiției, vor expedia către *DPA* răspunsul la petiție (sau se vor conecta la **e-Petiții** și vor insera răspunsul direct în Baza de Date și eventual vor aplica semnătura digitală pe formularul perfectat al răspunsului. Pot fi mai multe răspunsuri expediate de același *Organ Competent* pentru aceiași petiție (solicitări de prelungire a termenului de examinare).

Dacă *Organele Competente* expediază răspunsul în format tradițional pe hârtie, aceste documente vor fi preluate de *Consultantul Superior al DPA*, digitizate și introduse în dosarul electronic al petiției.

După inserarea răspunsurilor *Organelor Competente* în Baza de Date a **e-Petiții** *Consultantul Principal al DPA* va verifica cum a fost soluționată petiția pregătind nota respectivă *Conducerii DPA*. *Conducătorul DPA* efectuează verificarea finală a dosarului petiției. Dacă nota pregătită de *Consultantul Principal* sau *Conducătorul DPA* consideră că petiția nu a fost soluționată corect de *Organul Competent*, atunci petiția este remisă repetat spre examinare *Organului Competent* cu avizul corespunzător.

În cazul când nu sunt obiecții la modalitatea de soluționare a petiției, *Conducătorul DPA* expediază *Conducătorului PRM* solicitarea de a închide dosarul petiției. Dacă *Conducătorul PRM* depistează careva nereguli în examinarea petiției, va reîntoarce spre reexaminare petiția.

Dacă *DPA* recepționează acordul *Conducătorului PRM* de a închide dosarul, *Consultantul Principal al DPA* închide dosarul petiției. Odată închis dosarul petiției acesta este arhivat de către *Consultantul Superior al DPA*. Din punct de vedere al sistemului informatic transferul dosarului în arhiva digitală a *PRM* presupune sincronizarea **e-Petiții** cu **SIADP** pentru transferul automat al dosarului electronic al petiției.

#### **6.2.4. Scenariul de programare a audienței la Conducerea PRM**

În conformitate cu figura 6.5 *Petiționarul* solicită audiența la *Conducerea PRM* prin intermediul scenariului de depunere a petiției la *Parlamentul Republicii Moldova* (în audiență, tradițional sau online). În cazul când petiția este depusă prin modalitatea tradițională *Consultantul Superior DPA* va perfectă în **e-Petiții** cererea *Petiționarului* de audiență la *Conducerea PRM*.

Odată introdusă solicitarea de audiență online a *Petiționarului* la *Conducerea PRM*, *Consultantul Principal* responsabil de arealul geografic unde-și are viza de reședință *Petiționarul* va examina solicitarea și va insera propunerea de acceptare sau refuz a audienței pentru aprobarea ulterioară de *Conducătorul DPA*.

Conducătorul DPA analizează propunerile parvenite de la *Consultantul Principal* privind aprobarea sau respingerea includerii *Petiționarului* în lista audiențelor la *Conducerea PRM*.

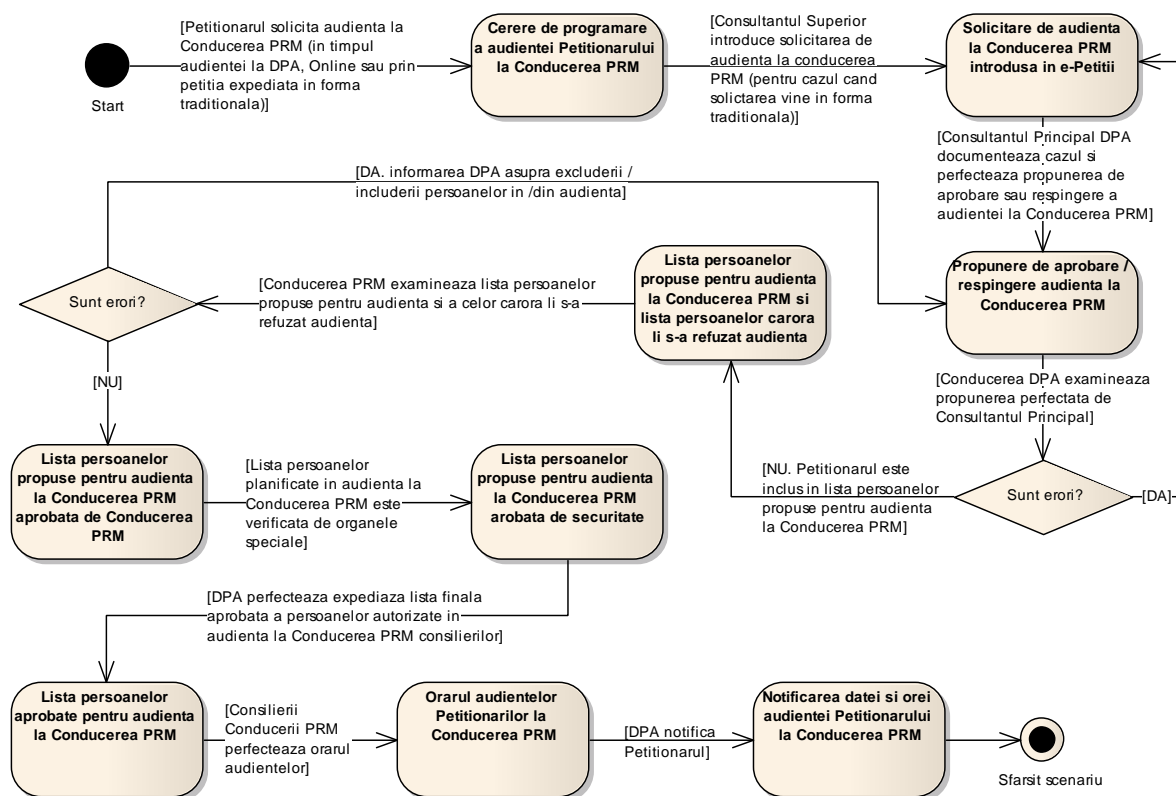


Figura 6.5. Scenariul de programare a audienței la conducerea PRM.

În cazul când *Consultantul Principal DPA* depistează erori de procesare a cererii de audiență la *Conducerea PRM* (refuzul sau acceptul neîntemeiat), remite *Consultantului Principal* spre reexaminare cererea persoanei care a solicitat audiența la *Conducerea PRM*.

În cazul în care *Conducătorul PRM* nu a depistat careva probleme în procesarea listei petiționarilor elaborată de *Consultantul Principal*, listele în proiect se expediază (cu *Petiționarii* cărora li s-a acceptat și cărora li s-a refuzat audiența) pentru aprobare.

*Conducerea PRM* examinează listele expediate de *DPA* și remite spre reexaminare cazurile *Petiționarilor* pentru care consideră că s-au făcut propuneri eronate (li s-a refuzat sau respins nejustificat cererea de audiență).

Lista aprobată a *Petiționarilor* cărora li se asigură audiență la *Conducerea PRM* este recepționată de *Diracția petiții și audiență* și expediată spre aprobare finală subdiviziunilor respective ale *PRM* pentru verificarea finală a *Petiționarilor* conform măsurilor de securitate existente în cadrul *PRM*. Serviciul de securitate al *PRM* va examina lista *Petiționarilor* și va exclude persoanele care nu prezintă risc de securitate.

Odată obținută lista finală a *Petiționarilor* cărora li s-a aprobat audiența la *Conducerea PRM*, *DPA* va expedia lista consilierilor *Conducerii PRM* pentru a perfectă orarul audiențelor.

După perfectarea orarului audiențelor *DPA*, *e-Petiții* va notifica *Petiționarii* (Email, telefon, poștă, etc.) privind data și ora audienței.

### 6.3. Interfața utilizator a sistemului informatic

*SI e-Petiții* trebuie să ofere o interfață ergonomică, intuitivă și accesibilă tuturor tipurilor de utilizatori. Sistemul trebuie să posede un design grafic inedit, agreabil, echilibrat și distinct. Pentru ușurința



utilizatorilor, soluția informatică va dispune un sistem de ajutor contextual on-line (versiunea în limba română - obligatorie), la nivelul fiecărei interfețe WEB de utilizare.

În dependență de utilizator (dreptul și rolurile acestora) sistemul informatic va furniza o interfață inedită fiecărui utilizator.

Utilizatorii sistemului informatic vor dispune de minim 8 nivele de bază de acces la interfața utilizator (seturile de drepturi și roluri atribuite acestora, precum și numărul optim de grupuri de acces vor putea fi configurate de Administratorul sistemului informatic):

- **Nivelul acces Petiționar** – nivel de acces prin intermediul interfeței publice WEB a PRM (<http://www.parlament.md>) care conține totalitatea funcționalităților necesare perfectării și expedierii online a petițiilor, efectuării trasabilității petițiilor, explorării rapoartelor cu indicatorii KPI publicați de **e-Petiții**.
- **Nivelul acces Autoritate Publică externă** – nivel caracteristic funcționarilor autorităților publice (centrale sau locale) implicate în procesul de examinare a petițiilor care își vor autoriza accesul prin utilizator+parolă și/sau certificat digital. Acest tip de utilizatori vor putea examina conținutul dosarelor petițiilor aferente domeniului său de competență și vor putea perfectă și salva răspunsul la petiție.
- **Nivelul acces Conducere PRM** – nivel caracteristic președintelui PRM, vicepreședintelui PRM care-și vor autoriza accesul prin utilizator+parolă și/sau certificat digital. Acest tip de utilizatori vor putea examina conținutul dosarelor petițiilor, efectua trasabilitatea petiției, aviza răspunsul la petiții, extrage rapoarte și statistici în vederea monitorizării activității DPA.
- **Nivelul acces Consultant Superior DPA** – nivel caracteristic consultantilor superiori ai Direcției petiții și audiențe care vor dispune de roluri și drepturi caracteristice operatorilor sistemelor informatice prin intermediul cărora vor participa la inserarea și modificarea datelor în BD a **e-Petiții**, digitizarea și înregistrarea documentelor aferente dosarului petiției, expedierea notificărilor actorilor implicați în procesul de examinare a petiției, perfectarea proiectelor documentelor aferente examinării dosarului petiției, arhivarea dosarelor petițiilor, etc.
- **Nivelul acces Consultant Principal DPA** – nivel caracteristic consultantilor principali ai Direcției petiții și audiențe care vor dispune de roluri și drepturi caracteristice utilizatorilor cu drepturi avansate la date și funcționalitățile sistemelor informatice prin intermediul cărora vor participa la gestiunea datelor aferente dosarelor petițiilor, vor perfectă datele aferente audiențelor efectuate, vor pregăti și remite prin intermediul **e-Petiții** propunerile aferente petițiilor, vor monitoriza execuția petiției, etc.
- **Nivelul acces conducere DPA** – nivel caracteristic managerilor Direcției Petiții și Audiențe a Parlamentului Republicii Moldova care vor autoriza accesul prin utilizator+parolă și/sau certificat digital. Acest tip de utilizatori vor aproba proiectele totalității documentelor aferente dosarului petiții, vor gestiona informația conținută în dosarul petițiilor, vor genera rapoarte și statistici, vor superviza și monitoriza activitatea subalternilor.
- **Nivelul acces Administrator SI e-Petiții** – nivel caracteristic utilizatorului de cel mai înalt nivel de acces la resursele sistemului informatic. Acesta își va autoriza accesul prin nume utilizator, parolă și locație fizică de conectare (sau prin intermediul certificatului digital). Acest nivel, dat fiind rolul său de a administra buna funcționare a soluției informatice, va asigura acces la toate funcționalitățile interfeței utilizator și conținutul bazei de date livrate de interfața utilizator.

**SI e-Petiții** va avea o interfață în limba română (pentru interfețele WEB expuse public pe site-ul PRM – în română, rusă și engleză) și va avea integrate funcții de căutare după metadatele aferente bazei de date a **SI e-Petiții** (exemplu: căutare dosar petiție, document aferent dosarului petiției, profil petiționar,

*notificări sau toate 4; căutare după tip petiție; căutare după perioadă calendaristică, căutare după datele răspunsului, etc.).*

Procedurile de regăsire a informației și înregistrărilor vor fi realizate prin intermediul unor căutări simple (specificarea unor șiruri de căutare) sau a unor căutări de complexitate mai ridicată, prin intermediul cărora se poate realiza o filtrare mai exactă a informației (formulare QBE). Indiferent de natura informației căutate utilizatorul va utiliza aceeași metodă de interogare și regăsire a informației pentru oricare compartiment al soluției informatice.

Adițional la modulul de căutare realizat pe baza principiului QBE care va da posibilitatea de a defini interogări sofisticate în mod vizual, interfața trebuie să ofere posibilitatea de a afina rezultatele căutării prin asigurarea posibilității filtrării informații în lista de rezultate ale căutării.

Interfața utilizator a sistemului informatic trebuie să asigure filtrarea înregistrărilor ce corespund criteriului de căutare prezentate utilizatorilor în funcție de drepturile lor de acces.

Mărimile indexate (valori din clasificatoare, nomenclatoare) trebuie să poată fi filtrate prin alegerea valorii din liste predefinite. Pentru câmpurile de tip numeric sau dată calendaristică trebuie să existe posibilitatea filtrării după valoarea exactă a caracteristicii căutate (*Exemplu: 15.11.2012 - toate înregistrările cu dată specificată*) sau după criteriile logice (*Exemplu: <01.06.2011 – toate înregistrările cu dată mai veche decât 01.06.2011, >15.11.2010 – toate înregistrările cu data mai recentă de 15 noiembrie 2010*).

De asemenea, trebuie să existe posibilitatea filtrării rezultatelor după mască (*de exemplu filtrarea după IDNP*) conform modelului: **098151224\*** - toate secvențele care se încep cu șirul de caractere „098151224”, **\*ESCU** - toate secvențele care se sfârșesc cu șirul de caractere „ESCU” sau **\*MINISTER\*** - toate secvențele care au în conținut șirul de caractere „MINISTER”.

Conținutul oricărui tabel cu rezultate trebuie să poată fi exportat fie în format XLS, CSV și PDF.

#### **6.4. Modulul de raportare, audit și statistică**

Sistemul informatic va avea implementate funcționalități destinate auditului/jurnalizării pe larg utilizat în industrie. Acesta este configurabil pentru a jurnaliza evenimentele tehnice și business.

Sistemul informatic va oferi posibilitatea generării automate a documentelor bazate pe șabloane predefinite. Anumitor tipuri de documente, configurabile în funcție de specificul activității, li se vor putea asocia anumite formate predefinite. În momentul creării unui document de tipul respectiv, utilizatorul trebuie să poată specifica anumite informații, sistemul completând în mod automat șablonul corespunzător tipului de document.

Sistemul de raportare a **SI e-Petiții** va delimita 5 categorii de rapoarte și documente gestionate sau generate:

- **Documentele de intrare** – pentru fiecare tip se va crea câte un șablon în baza căruia va fi inserată informația relevantă documentului. Sistemul informatic va stoca un șir de documente de intrare elaborate de funcționarii DPA. Pentru realizarea unei istorii, **SI e-Petiții** va forma un dosar electronic pentru fiecare petiție care va conține atât copiile scanate a documentelor prezentate, documentele electronice cât și metadatele aferente acestora. Toate dosarele electronice ale petițiilor vor fi grupate per *Petiționar* pentru a urmări tot istoricul petiției, documentelor și evenimentelor aferente petițiilor procesate. Din categoria documentelor de intrare s-ar putea menționa:
  - a. Fișa de evidență și control a petiției;
  - b. Proba aferentă petiției;
  - c. Rezoluția *Conducerii PRM*;
  - d. Avizul persoanei decidente în cadrul procesului de examinare a petiției;

- e. Răspunsul Organului competent, etc.
- **Documentele de ieșire** – pentru fiecare tip se va crea câte un șablon în baza căruia va fi inserată informația relevantă documentului. Sistemul informatic va genera și prezenta un șir de documente de ieșire privitor la inițierea, efectuarea și finalizarea controlului petiției. De asemenea, va genera rapoarte de monitorizare și performanță în baza parametrilor stabiliți de utilizatori. Pentru realizarea unei istorii, **SI e-Petiții** va stoca în dosarul electronic al petiției totalitatea informației de ieșire aprobată de conducerea *DPA* și *PRM*. Din categoria documentelor de ieșire s-ar putea menționa:
    - a. Profilul Petiționarului;
    - b. Lista petițiilor persoanelor fizice, luate sub control spre rezolvare;
    - c. Parafa de înregistrare a petiției;
    - d. Coperta dosarului petiției;
    - e. Raport privind examinarea petițiilor și adresărilor verbale ale cetățenilor după tematica adresării *Petiționarului*;
    - f. Raport privind examinarea petițiilor și adresărilor verbale ale cetățenilor după arealul geografic al *Petiționarului*;
    - g. Raport privind examinarea petițiilor și adresărilor verbale ale cetățenilor după *Organul Competent* în soluționarea petițiilor;
    - h. Rapoarte de performanță a activității *DPA*;
    - i. Rapoarte de performanță a activității colaboratorilor *DPA*;
    - j. Alte ieșiri relevante procesului de examinare a petițiilor.
  - **Rapoarte de performanță a e-Petiții** – reprezintă o categorie de rapoarte statice (de regulă implementate fizic în conținutul sistemului informatic) îndreptată spre auditul și analiza activității sistemului informatic. La această categorie de rapoarte este oportună inspirarea din principiile rapoartelor similare furnizate de sistemele informatice de monitorizare a problemelor de calitate (MANTIS, BUGZILLA, etc.).
  - **Rapoarte de monitorizare** – reprezintă o categorie de rapoarte destinate conducerii *DPA* și *PRM* destinate monitorizării procesului de recepționare/examinare/soluționare a petițiilor. Pe lângă rapoartele statice care vor fi definite la etapa de implementare a **SI e-Petiții**, va fi creat un instrument pentru generarea rapoartelor în baza criteriilor stabilite de utilizatorii sistemului informatic. Această categorie de rapoarte va servi ca bază pentru procesul de luare a deciziilor și anticipare a problemelor datorate nerespectării legislației în vigoare privind examinarea petițiilor.

Ținând cont de principiul de asigurare a transparenței activității *Autorității Publice*, soluția informatică va oferi un mecanism de generare a rapoartelor și indicatorilor de performanță cu caracter public prin intermediul interfeței WEB publice furnizate de **SI e-Petiții** pe site-ul oficial al *Parlamentului Republicii Moldova* (<http://www.parlament.md>).

## 7. Cerințele înaintate sistemului informatic

### 7.1. Cerințele funcționale ale sistemului informatic

#### 7.1.1. UC01. Depun petiție

Cerințele funcționale de depunere a petiției adresate *Parlamentului Republicii Moldova* sunt delimitate în tabelul 7.1.

**Tabelul 7.1. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC01**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 01.01	M	<i>Petiționarul</i> va avea la dispoziție mai multe opțiuni de depunere a petițiilor în adresa <i>PRM</i> .
FR 01.02	M	Indiferent de modalitatea de depunere a petiției (folosind mijloace tradiționale sau electronice) toate petițiile vor fi procesate pe aceleași fluxuri tehnologice oferite de <i>SI e-Petiții</i> .
FR 01.03	M	Indiferent de modalitatea de depunere a petiției, <i>Petiționarul</i> va recepționa notificări prin Email dacă în profilul acestuia este indicată adresa Email.
FR 01.04	M	Indiferent de modalitatea de depunere a petiției, <i>Petiționarul</i> va dispune de funcționalitatea de verificare a trasabilității petiției prin intermediul site-ului WEB al <i>Parlamentului Republicii Moldova</i> ( <a href="http://www.parlament.md">http://www.parlament.md</a> ).

#### 7.1.2. UC03. Depun petiție online

Cerințele funcționale aferente componentei de depunere online a petiției adresate *Parlamentului Republicii Moldova* sunt delimitate în tabelul 7.2.

**Tabelul 7.2. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC03**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 03.01	M	Sistemul va dispune de interfață online de expediere a petițiilor prin intermediul site-ului <a href="http://www.palament.md">http://www.palament.md</a> .
FR 03.02	M	Petiția poate fi remisă spre examinare doar dacă toate câmpurile obligatorii ale acesteia au fost completate.
FR 03.03	M	Petiția poate fi remisă spre examinare doar dacă toate copiile electronice ale documentelor specificate în condițiile de emiteră a deciziei și metadatele aferente acestora au fost anexate.
FR 03.04	M	Formularul petiției incomplete (petiția care nu conține totalitatea documentelor și datelor necesare examinării acesteia) este șters definitiv dacă acesta n-a fost remis spre examinare timp de 1 oră.
FR 03.05	M	Sistemul generează un număr de identificare unic pentru petiția expedită spre examinare (completează automat registrele electronice).
FR 03.06	M	Sistemul eliberează utilizatorului o recipisă (notificare) privind recepționarea petiției.

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 03.07	M	Sistemul transmite recipisa (notificarea) despre recepționarea petiției și versiunea imprimabilă a acesteia la adresa Email indicată de <i>Petiționar</i> .
FR 03.08	M	Recipisa de recepționare a petiției va conține numărul unic de înregistrare a petiției, Data și Ora recepționării acesteia în sistem, semnătura digitală a <i>PRM</i> .
FR 03.09	M	Momentul de timp al tranzacțiilor aferente recepționării petiției va fi preluat de la serviciul de stat de time stamping.

### 7.1.3. UC04. Import automat date petiționar

Cerințele funcționale aferente funcționalităților de extragere și inserarea automată a detaliilor despre *Petiționar* sunt delimitate în tabelul 7.3.

**Tabelul 7.3. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC04**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 04.01.	M	<b>e-Petiții</b> se va conecta la Registrul de Stat al Populației și Registrul de Stat al unităților de Drept pentru a prelua și insera automat detaliile de identificare a <i>Petiționarilor</i> .
FR 04.02.	M	Interogarea Registrului de Stat al Populației și Registrului de Stat al unităților de Drept se va face în baza codului IDNP respectiv IDNO a <i>Petiționarului</i> .
FR 04.03.	M	În caz de eroare de găsim a <i>Petiționarului</i> în Registrul de Stat al Populației sau Registrul de Stat al unităților de Drept sistemul va afișa eroare.
FR 04.04.	M	Pentru <i>Petiționarii</i> care nu dispun de cod <i>IDNP</i> din convingeri religioase căutarea se va face după actul de identitate.
FR 04.05.	M	Sistemul va prelua din Registrul de Stat al Populației și insera automat: Numele și Prenumele, Adresa, Data de naștere, Codul IDNP.
FR 04.06.	M	Sistemul va prelua din Registrul de Stat al Unităților de Drept și insera automat: Denumirea completă, Adresa juridică, Data fondării, Codul IDNO.
FR 04.07.	M	Odată preluate datele din <i>Registrul de Stat al Populației și Registrul de Stat al unităților de Drept</i> , <b>e-Petiții</b> va crea și completa profilul <i>Petiționarului</i> (care va fi utilizat ulterior în cazul altor adresări ale <i>Petiționarului</i> ).
FR 04.08.	M	În cazul când în Baza de Date <b>e-Petiții</b> există profilul <i>Petiționarului</i> ( <i>Petiționarul</i> s-a adresat anterior <i>PRM</i> ) procedura în cauză va actualiza automat datele aferente profilului <i>Petiționarului</i>
FR 04.09.	M	Valorile câmpurilor preluate din <i>RSP</i> și <i>RSUD</i> nu vor putea fi redactate în <b>e-Petiții</b> .
FR 04.10.	M	Procedura de inserare automată a datelor preluate din <i>RSP</i> și <i>RSUD</i> va fi reutilizată de <b>e-Petiții</b> pentru actualizarea periodică a datelor aferente profilurilor <i>Petiționarilor</i> .

#### 7.1.4. UC05. Perfectez petiția și atașez copii acte

Cerințele funcționale aferente funcționalităților perfectare online a petiției și atașare a probelor aferente petiției sunt delimitate în tabelul 7.4.

**Tabelul 7.4. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC05**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 05.01	M	Sistemul va permite Solicitantului de autorizație să completeze online formularul petiției.
FR 05.02	M	Sistemul va permite validarea datelor introduse de <i>Petiționar</i> cu <i>RSP</i> , <i>RSUD</i> , alte sisteme informatice.
FR 05.03	M	Sistemul va permite atașarea de copii electronice ale probelor aferente petiției (formatul obligatoriu - PDF).
FR 05.04	M	Sistemul va impune completarea de metadate aferente documentelor electronice atașate la petiție.

#### 7.1.5. UC06. Efectuez autentificarea și semnez petiția

Cerințele funcționale aferente componentei de autentificare a *Petiționarului* și semnare digitală a petițiilor expediate online sunt delimitate în tabelul 7.5.

**Tabelul 7.5. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC06**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 06.01	M	Pentru a perfecta și expedia online petiția <i>Petiționarul</i> se va autentifica prin certificatul său digital sau identitatea mobilă ( <i>mobile ID</i> ).
FR 06.02	M	Sistemul va putea să se integreze cu serviciul guvernamental <i>M-Pass</i> destinat autentificării și utilizării infrastructurii semnăturii digitale.
FR 06.03	M	<i>Petiționarul</i> va semna digital obligatoriu formularul electronic de perfectare a petiției și totalitatea fișierelor atașate acestuia.
FR 06.04	M	Sistemul trebuie să permită verificarea autenticității semnăturii digitale aplicate pe formularul petiției și actele atașate la cerere.

#### 7.1.6. UC07. Depun petiție în audiență

Cerințele funcționale aferente mecanismului de depunere a petițiilor în audiență sunt delimitate în tabelul 7.6.

**Tabelul 7.6. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC07**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 07.01.	M	Informația aferentă petiției depuse în audiență va fi inserată de <i>Consultantul Principal DPA</i> corespunzător arealului geografic al domiciliului <i>Petiționarului</i> .
FR 07.02.	M	Mecanismul de perfectare a petiției în audiență va furniza formularul electronic de perfectare a fișei de primire în audiență.

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 07.03.	M	Sistemul informatic va furniza mecanismul de verificare a datelor personale ale <i>Petiționarului</i> folosind <i>RSP</i> sau <i>RSUD</i> inserând automat datele personale în formularul de redactare a fișei de primire în audiență.
FR 07.04.	M	Sistemul informatic va furniza mecanismul de extragere automată a fișei de primire în audiență în baza datelor inserate de <i>Consultantul Superior</i> și șablonul respectiv al documentului pentru a fi semnată de <i>Petiționar</i> .

#### 7.1.7. UC08. Recepționez notificări

Cerințele funcționale aferente mecanismului de recepționare a notificărilor utilizatorilor *Sistemului Informatic e-Petiții* sunt delimitate în tabelul 7.7.

**Tabelul 7.7. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC08**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 08.01.	M	<i>Petiționarii</i> vor recepționa automat notificarea prin Email privind acceptarea spre examinare a petiției expediate prin orice metodă (tradițională, în audiență sau online dacă există adresa Email de contact a <i>Petiționarului</i> ).
FR 08.02.	M	<i>Petiționarii</i> vor recepționa automat notificarea prin Email privind evoluția procesului de examinare a petiției (la parcurgerea unei etape tehnologice dacă există adresa Email de contact a <i>Petiționarului</i> ).
FR 08.03.	M	<i>Utilizatorii autorizați ai PRM</i> (din cadrul <i>DPA</i> sau <i>Conducerea PRM</i> ) și <i>Organele Competente</i> vor recepționa automat notificări prin Email privind acțiunile ce urmează a fi întreprinse în <i>e-Petiții</i> (parvenirea unui dosar al petiției spre examinare sau aprobare, reamintiri privind depășirea termenilor legali de examinare a petiției, etc.).
FR 08.04.	M	Mecanismul de notificare pentru <i>Utilizatorii autorizați ai PRM</i> va putea fi configurat în funcție de solicitările acestora.
FR 08.05.	M	Sistemul va furniza mecanismul de stocare și gestiune a tuturor notificărilor expediate.

#### 7.1.8. UC09. Verific trasabilitate petiție

Cerințele funcționale aferente mecanismului de trasabilitate a procesului de examinare a petițiilor sunt delimitate în tabelul 7.8.

**Tabelul 7.8. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC09**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 09.01.	M	Petiționarul va dispune de funcționalitate de verificare a trasabilității petiției examinate de <i>PRM</i> .
FR 09.02.	M	Pentru trasabilitatea procesului de examinare a petiției <i>Petiționarul</i> va introduce un set de date aferente petiției cunoscute doar de el (exemplu: <i>Cod IDMP Petiționar+Cod înregistrare petiție+Dată înregistrare petiție, etc.</i> ). Aceste date vor fi furnizate în momentul notificării

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
		<i>Petiționarului</i> asupra demarării procesului de examinare a petiției.
FR 09.03.	M	Procedura trasabilității procesului de examinare a petiției <i>Petiționarul</i> nu va afișa date cu caracter personal aferente petiției, ci doar etapa tehnologică la care se află procesul de examinare a petiției.

#### 7.1.9. UC10. Completez dosar petiție

Cerințele funcționale aferente mecanismului de trasabilitate a procesului de examinare a petițiilor sunt delimitate în tabelul 7.9.

**Tabelul 7.9. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC10**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 10.01.	M	<i>Consultantul Superior</i> va dispune de funcționalitate de introducere a datelor primare aferente petiției recepționate pe suport de hârtie.
FR 10.02.	M	Funcționalitățile de completare a dosarului accesibile <i>Consultantului Superior</i> corespund opțiunilor unui <i>Operator</i> care inserează datele primare necesare configurării procesului de examinare a petiției.
FR 10.03.	M	În momentul inserării datelor primare aferente dosarului petiției <b>SI e-Petiții</b> va interacționa cu alte sisteme informatice naționale și interne din cadrul <i>PRM</i> pentru validarea sau inserarea automată a datelor ( <i>RSP, RSUD, etc.</i> ).
FR 10.04.	M	Sistemul va livra mecanism de elaborare și gestiune a formularelor electronice destinate completării informației aferente dosarului electronic al petiției.
FR 10.05.	M	Sistemul va permite definirea regulilor de validare a conținutului formularelor electronice destinate completării dosarului electronic al petiției;
FR 10.06.	M	Sistemul va permite definirea câmpurilor cu valori calculate în formularele electronice destinate completării dosarului electronic al petiției;
FR 10.07.	M	Sistemul va permite utilizarea infrastructurii de chei publice (KPI) în scopul aplicării semnăturii digitale pe formularul destinat completării dosarului electronic al petiției;

#### 7.1.10. UC11. Digitizez și inserez documente

Cerințele funcționale aferente mecanismului de recepționare a notificărilor utilizatorilor **Sistemului Informatic e-Petiții** sunt delimitate în tabelul 7.10.

**Tabelul 7.10. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC11**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 11.01.	M	<b>e-Petiții</b> va livra funcționalități de introducere a versiunii digitizate a documentelor aferente dosarului petiției (petiții, probe aferente petițiilor, documente, răspunsuri parvenite de la <i>Organele Competente</i> , etc.).



Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 11.02.	M	Sistemul va livra un mecanism integrat de scanare a documentelor și atașare a copiilor scanate la dosar.
FR 11.03.	M	Sistemul va livra un mecanism de completare a metadatelor aferente documentelor digitale atașate la dosar.
FR 11.04.	M	Natura metadatelor aferente documentelor digitale atașate la dosar trebuie să fie suficiente pentru a putea defini interogări eficiente de regăsire a acestora.
FR 11.05.	M	Toate fișierele atașate la dosar vor fi în format PDF.

#### 7.1.11. UC12. Introduc date aferente procesului de examinare a petiției

Cerințele funcționale aferente mecanismului de completare inițială a informației aferente dosarului petiției sunt delimitate în tabelul 7.10.

**Tabelul 7.10. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC12**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 12.01	M	Sistemul va livra funcționalități de perfectare a formularului electronic al petiției în baza documentelor parvenite în formă tradițională (pe suport de hârtie).
FR 12.02	M	<i>Specialistul Principal DPA</i> sau <i>Consultantul Superior DPA</i> sau va examina documentele și va completa metadatele acestora extrăgând valorile din conținut.
FR 12.03	M	Sistemul informatic va oferi acces la <i>RSP</i> și <i>RSUD</i> pentru preluarea și inserarea automată a datelor de identificare aferente <i>Petiționarului</i> .

#### 7.1.12. UC13. Imprim documente

Cerințele funcționale aferente mecanismului de imprimare a documentelor generate în baza conținutului bazei de date *SI e-Petiții* sunt delimitate în tabelul 7.12.

**Tabelul 7.12. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC13**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 13.01.	M	Sistemul va dispune de șabloane predefinite (redactabile) pentru fiecare tip de document aferent procesului de examinare a petiției.
FR 13.02.	M	Sistemul va insera în mod automat informația variabilă în șablonul documentului aferent procesului de examinare a petiției (va popula conținutul șablonului cu informație din conținutul bazei de date).
FR 13.03.	M	Sistemul va permite eliberarea documentelor aferente procesului de examinare a petiției în format electronic aplicând semnătura digitală a <i>DPA</i> sau <i>PRM</i> .

#### 7.1.13. UC14. Gestionez profilul petiționar

Cerințele funcționale aferente mecanismului de gestiune a profilului petiționarului sunt delimitate în tabelul 7.13.

Tabelul 7.13. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC14

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 14.01.	M	Sistemul va dispune de un mecanism de completare automatizat a conținutului profilurilor <i>Petiționarilor</i> .
FR 14.02.	M	Sistemul va actualiza automat profilurile <i>Petiționarilor</i> în baza informației livrate de Registrul de Stat al Populației și Registrul de Stat al Unităților de Drept.
FR 14.03.	M	Informația profilurilor va fi sincronizată periodic cu datele Registrului de Stat al Populației și Registrul de Stat al Unităților de Drept.
FR 14.04.	M	Sistemul va atașa la profilul <i>Petiționarului</i> totalitatea dosarelor petițiilor aferente acestuia.
FR 14.05.	M	Sistemul va livra o modalitate rapidă de vizualizare a profilului <i>Petiționarului</i> (un raport care va arăta succint și complet istoria interacțiunii <i>PRM</i> cu <i>Petiționarul</i> ).
FR 14.06.	M	Accesul la profilul <i>Petiționarului</i> va fi acordată utilizatorilor din <i>Organele Competente</i> doar în cazul dosarelor ce trebuie să le gestioneze (în istoric se va afișa doar datele aferente <i>Organului Competent</i> ).
FR 14.07.	M	<i>Consultanții Principali</i> vor putea redacta doar profilurile <i>Petiționarilor</i> cu viza de reședință în arealul geografic de competență a acestora.
FR 14.08.	M	<b>e-Petiții</b> înregistrează în fișierele log totalitatea evenimentelor de accesare a conținutului profilurilor <i>Petiționarilor</i> .

## 7.1.14. UC15. Arhivez dosar petiție

Cerințele funcționale aferente mecanismului de arhivare a dosarului petiției sunt delimitate în tabelul 7.14.

Tabelul 7.14. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC15

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 15.01.	M	<b>e-Petiții</b> va oferi funcționalitate de arhivare a dosarelor petițiilor (opțiuni de integrare cu <i>Arhiva Digitală a Parlamentului</i> ).
FR 15.02.	M	Sistemul informatic va pregăti totalitatea documentelor aferente dosarului petiției pentru arhivare (va genera toate documentele necesare arhivării în baza conținutului BD și a șabloanelor <b>e-Petiții</b> adițional la documentele fizice inserate la dosar).
FR 15.03.	M	Sistemul informatic va pregăti conținutul dosarului petiției spre arhivare în conformitate cu procedurile de îndosariere ale <i>Arhivei Parlamentului Republicii Moldova</i> .
FR 15.04.	M	Sistemul informatic va stoca într-o zonă specială petițiile îndosariate aferente arhivării.
FR 15.05.	M	Sistemul informatic va publica o interfață WEB prin intermediul căreia <i>Sistemul Informatic „Arhiva Digitală a Parlamentului Republicii Moldova”</i> va prelua automat petițiile îndosariate pentru integrarea în arhiva digitală a <i>PRM</i> .

**7.1.15. UC16. Caut informație**

Cerințele funcționale aferente mecanismului de căutare a dosarelor petițiilor și profilurilor *Petiționarilor* sunt delimitate în tabelul 1.15.

**Tabelul 1.15. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC16**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 16.01.	M	<i>e-Petiții</i> va furniza un modul de căutare și filtrare a dosarelor petițiilor și profilurilor <i>Petiționarilor</i> bazată pe căutarea indexată și full text a conținutului bazei de date și a documentelor dosarului electronic al petiției conform relevanței la interogare.
FR 16.02.	M	<i>e-Petiții</i> va conține mecanism de indexare complete a informației conținute în baza de date și fișierele aferente dosarelor petițiilor.
FR 16.03.	M	Sistemul va oferi paginare pentru căutările care rezultă într-un număr foarte mare de rezultate.
FR 16.04.	M	Sistemul va oferi funcționalități de căutare în rezultatele căutării (afinarea căutării).
FR 16.05.	M	Tabelul cu rezultatele dosarelor petițiilor găsite sau a profilurilor vor conține un număr suficient de coloane încât să fie posibilă selectarea înregistrării relevante.
FR 16.06.	M	Sistemul va permite exportul listei cu rezultatele căutării în format (CSV, XLS, PDF).

**7.1.16. UC17. Extrag rapoarte**

Cerințele funcționale aferente mecanismului de extragere a rapoartelor *SI e-Petiții* sunt delimitate în tabelul 7.16.

**Tabelul 7.16. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC17**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 17.01.	M	Soluția informațională va livra 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.
FR 17.02.	M	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.
FR 17.03.	M	Această raportare este necesară în cadrul întregului sistem, incluzând: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ nomenclatoarele și clasificatoarele;</li> <li>■ înregistrările;</li> <li>■ activitatea utilizatorului;</li> <li>■ permisiunile de acces și securitate.</li> </ul>
FR 17.04.	M	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.

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 17.05.	M	Sistemul va oferi un set de rapoarte statice (de regulă implementate fizic în conținutul sistemului informatic) destinate auditului procesului de examinare a petițiilor (totalitatea rapoartelor prevăzute de legislația în vigoare și regulamentele <i>PRM</i> ).
FR 17.06.	M	Un utilizator care vizualizează un raport în cadrul sistemului, trebuie să-l poată exporta într-un fișier extern redactabil.
FR 17.07.	M	Funcționalitățile de raportare a performanței va folosi principiile rapoartelor similare furnizate de sistemele informatice de monitorizare a problemelor de calitate (MANTIS, BUGZILLA, etc.).

#### 7.1.17. UC18. Vizualizez dosar petiție

Cerințele funcționale aferente mecanismului de vizualizare a dosarelor petițiilor sunt delimitate în tabelul 1.17.

**Tabelul 7.17. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC18**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 18.01.	M	Sistemul va furniza un mecanism de configurare a drepturilor de acces la dosarele petițiilor pentru fiecare utilizator autorizat.
FR 18.02.	M	<i>e-Petiții</i> , în baza credențialelor utilizatorului filtrează dosarele petițiilor aferente utilizatorului autorizat (afișează doar dosarele petițiilor care aparțin arealului geografic sau au fost perfectate de <i>Consultantul Superior</i> ).
CF 07.03.	M	<i>Funcționarii Organelor Competente</i> au acces doar la dosarele petițiilor pentru care trebuie să perfecteze răspunsul ca urmare la examinarea petiției.
CF 07.04.	M	Utilizatorul autorizat va avea posibilitatea să vizualizeze detaliile, documentele și notificările aferente dosarului petiției.
CF 07.05.	M	Utilizatorul autorizat va avea posibilitatea să descarce documentele aferente dosarului petiției la care are acces.
CF 07.06.	M	<i>e-Petiții</i> înregistrează în fișierele log totalitatea evenimentelor de accesare a conținutului dosarelor electronice a petițiilor (autorizare, interogare, filtrare, vizualizare, descărcare, etc.).

#### 7.1.18. UC19. Insez rezoluție

Cerințele funcționale aferente mecanismului de perfectare a rezoluției *Conducerii PRM* sunt delimitate în tabelul 7.18.

**Tabelul 7.18. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC19**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 19.01.	M	<i>Conducerea PRM</i> va dispune de funcționalitate de introducere a rezoluției aferente proceselor de examinare a dosarelor petițiilor.

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 19.02.	M	Rezoluția <i>Conducerii PRM</i> va fi inserată prin selectarea opțiunii (aprobare sau respingere) pentru solicitările înaintate de <i>DPA</i> și eventual completarea unui text de comentariu.
FR 19.03.	M	Sistemul va furniza funcționalitate de aplicare a semnăturii digitale a <i>Conducerii PRM</i> pe rezoluție.
FR 19.04.	M	<i>Conducerea PRM</i> va putea aproba/respinge la pachet mai multe dosare de petiții.
FR 19.05.	M	<i>Conducerea PRM</i> va putea aplica la pachet semnătura digitală pe mai multe rezoluții aferente dosarelor de petiții.

#### 7.1.19. UC20. Completez răspunsul la petiție

Cerințele funcționale aferente mecanismului de perfectare a răspunsului destinat *Petiționarului* sunt delimitate în tabelul 7.19.

**Tabelul 7.19. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC20**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 20.01.	M	Sistemul va livra autorităților publice care dețin profiluri în sistem ( <i>Organelor Competente</i> ) funcționalitate de inserare a datelor aferente răspunsului la petiția examinată.
FR 20.02.	M	<i>Funcționarul Organului Competent</i> se va autoriza cu nume utilizator+parolă (sau semnătură digitală) pentru a salva datele aferente răspunsului la petiție.
FR 20.03.	M	Sistemul va activa funcționalitatea de introducere a datelor aferente răspunsului la petiție doar după ce <i>Conducerea PRM</i> aprobă examinarea petiției și doar pentru <i>Organele Competente</i> aferente dosarului petiției.
FR 20.04.	M	Prin intermediul acestei funcționalități autoritatea publică va putea să expedieze (atașeze la dosarul petiției) opinia proprie aferentă procesului de examinare a petiției.
FR 20.05.	M	Utilizatorii <i>DPA</i> vor avea acces la funcționalitățile acestui caz de utilizare pentru inserarea răspunsului parvenit de la <i>Organele Competente</i> în format tradițional pe hârtie.
FR 20.06.	M	Sistemul va activa opțiunea de inserare a răspunsului doar pentru dosarele petițiilor luate la control.

#### 7.1.20. UC21. Procesez petiție

Cerințele funcționale aferente mecanismului de procesare a petiției furnizate de *SI e-Petiții* sunt delimitate în tabelul 7.20.

**Tabelul 7.20. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC21**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 21.01.	M	Sistemul va oferi un mecanism care va automatiza totalitatea proceselor de examinare și monitorizare a petiției.

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 21.02.	M	O petiție va fi examinată în baza restricțiilor legale în vigoare (sistemul va ține cont de particularitățile și termenii limită de finalizare a tuturor etapelor de examinare a petiției)
FR 21.03.	M	Sistemul va furniza mecanism de configurare a fluxului de lucru aferent procesării diferitor categorii de petiții (posibilitate de adaptare a <b>SI e-Petiții</b> la modificările legislative)
FR 21.04.	M	Sistemul va genera totalitatea documentelor aferente dosarului petiției în baza șabloanelor predefinite populate cu informație din baza de date a sistemului informatic.
FR 21.05.	M	Sistemul va permite aplicarea semnăturii digitale sau mobile pe oricare document generat sau stocat în baza de date.
FR 21.06.	M	Sistemul va dispune de mecanism de configurare a fluxului de lucru aferent examinării petiției (definirea actorilor care participă la examinarea petiției).
FR 21.07.	M	Sistemul va genera în mod automat număr de înregistrare pentru toate documentele aferente petiției (înregistrărilor inserate de actori care vor deveni documente) generate prin intermediul <b>SI e-Petiții</b> .

#### 7.1.21. UC22. Insez petiție în audiență

Cerințele funcționale aferente mecanismului de perfectare a petiției în audiență furnizate de **SI e-Petiții** sunt delimitate în tabelul 7.21.

**Tabelul 7.21. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC22**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 22.01.	M	<i>Consultantul Principal al DPA</i> va dispune de funcționalitate destinată perfectării dosarului petiției în audiență (opțiunea de operator disponibilă <i>Consultantului Principal al DPA</i> ).
FR 22.02.	M	Sistemul informatic va insera în mod automat informația variabilă în șablonul documentului aferent procesului de examinare a petiției (va popula conținutul șablonului cu informație din conținutul bazei de date).
FR 22.03.	M	Sistemul informatic va prelua și insera automat informația aferentă Petiționarului din Registrul de Stat al Populației sau Registrul de Stat al Unităților de Drept.
FR 22.04.	M	Sistemul va permite generarea și imprimarea documentelor aferente procesului de examinare a petiției în audiență pentru a fi semnate de <i>Petiționar</i> .

#### 7.1.22. UC23. Completez metadate aferente petiției

Cerințele funcționale aferente mecanismului de configurare a dosarului petiției (inserării totalității metadatelor aferente acestuia) sunt delimitate în tabelul 7.22.

**Tabelul 7.22. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC23**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 23.01.	M	Sistemul va oferi funcționalități de definire a parametrilor petiției și dosarului petiției.
FR 23.02.	M	Sistemul va permite configurarea petiției și dosarului petiției în baza valorilor nomenclatoarelor <b>e-Petiții</b> .
FR 23.03.	M	Configurarea unui dosar al petiției constă în atașarea funcționarilor <i>DPA</i> și a <i>Organelor Competente</i> implicați în examinarea și procesarea petiției, supervisorilor acesteia, indicarea perioadei limită de examinare a petiției, introducerii totalității informației necesare extragerii documentelor aferente dosarului petiției, notificarea actorilor care participă la procesul de examinare a petiției.
FR 23.04.	M	Sistemul informatic va stoca în baza de date totalitatea nomenclatoarelor necesare configurării dosarului petiției.
FR 23.05.	M	În baza configurației dosarului petiției vor fi notificați automat totalitatea actorilor implicați în examinarea petiției.

**7.1.23. UC24. Monitorizez petiția**

Cerințele funcționale aferente mecanismului de monitorizare a petițiilor sunt delimitate în tabelul 7.23.

**Tabelul 7.23. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC24**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 24.01.	M	Sistemul informatic va furniza un mecanism de monitorizare a procesului de examinare a petiției.
FR 24.02.	M	Pentru monitorizarea procesului de execuție a petițiilor vor fi utilizate principiile expuse în legislația națională (termenele limită de timp de examinare a petițiilor).
FR 24.03.	M	Sistemul informatic va ține cont de durata limită de examinare a unei petiții.
FR 24.04.	M	Sistemul informatic va prezenta într-o formă deosebită (va pune în evidență) dosarele petițiilor luate la control și dosarele petițiilor termenul limită de examinare a cărora a expirat.
FR 24.05.	M	Sistemul informatic va notifica funcționarii responsabili și conducerea <i>DPA</i> asupra riscului de a depăși termenul limită de procesare a petițiilor.
FR 24.06.	M	Sistemul informatic va notifica funcționarii responsabili asupra modificărilor efectuate în conținutul dosarului luat la control ( <i>exemplu: cazul când funcționarul Organului Competent inserează răspunsul în sistem sau atașează careva documente</i> ).

**7.1.24. UC25. Programez audiență la conducerea PRM**

Cerințele funcționale aferente mecanismului de programare a audienței *Petiționarilor* la *Conducerea PRM* sunt delimitate în tabelul 7.24.

**Tabelul 7.24. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC25**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 25.01.	M	Sistemul informatic va dispune de un mecanism de planificare a audiențelor <i>Petiționarilor</i> la <i>Conducerea PRM</i> .
FR 25.02.	M	<i>Petiționarii</i> pot solicita audiență la <i>Conducerea PRM</i> indiferent de modalitatea de expediere a petiției.
FR 25.03.	M	Formularul electronic de perfectare a petiției online sau în audiență va dispune de opțiunea de cerere a audienței la <i>Conducerea PRM</i> .
FR 25.04.	M	Pentru autorizarea programului de audiență la <i>Conducerea PRM</i> vor interacționa funcționarii <i>DPA</i> , <i>Conducerea PRM</i> și <i>Subdiviziunile respective ale PRM</i> .
FR 25.05.	M	<i>Petiționarul</i> va fi notificat de <b>e-Petiții</b> privind programarea / refuzul audienței la <i>Conducerea PRM</i> .

**7.1.25. UC26. Aprob examinarea petiției**

Cerințele funcționale aferente mecanismului de aprobare a modalității de examinare a petiției sunt delimitate în tabelul 7.25.

**Tabelul 7.25. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC26**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 26.01.	M	Sistemul informatic va oferi <i>Conducerii DPA</i> opțiuni de aprobare/ respingere a demarării procesului de examinare a petiției.
FR 26.02.	M	Aprobarea/respingerea demarării procesului de examinare a petiției de către <i>Conducătorul DPA</i> va reprezenta activarea unui buton sau unei casete de validare (checkbox).
FR 26.03.	M	Odată aleasă opțiunea de validare, sistemul informatic va notifica <i>Conducerea Parlamentului</i> privind parvenirea unui nou dosar al petiției pentru examinare.

**7.1.26. UC27. Închid petiția**

Cerințele funcționale aferente mecanismului de închidere a dosarului petiției sunt delimitate în tabelul 7.26.

**Tabelul 7.26. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC27**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 27.01.	M	<i>Conducerea DPA</i> va dispune de funcționalitate de închidere a dosarului petiției (finalizarea procesului de examinare a petiției).
FR 27.02.	M	O petiție poate fi închisă doar după obținerea acordului <i>Conducerii PRM</i> (existența rezoluției favorabile a acesteia).
FR 27.03.	M	<i>Conducerea DPA</i> va putea închide la pachet mai multe dosare de petiții.



Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 27.04.	M	Sistemul informatic va verifica automat posibilitatea închiderii petiției. Dacă nu sunt respectate careva restricții de procedură, <b>e-Petiții</b> va afișa eroare și nu va închide petiția.
FR 27.05.	M	Sistemul informatic va înregistra în sistemul de jurnalizare toate încercările reușite și nereușite de închidere a petițiilor
FR 27.06.	M	Odată închis dosarul petiției, <b>e-Petiții</b> va notifica automat toți actorii participanți la procesul de examinare a petiției (inclusiv <i>Petiționarul</i> ).

#### 7.1.27. UC28. Nimicesc dosare petiții

Cerințele funcționale aferente mecanismului nimicire a dosarului petiției sunt delimitate în tabelul 7.27.

**Tabelul 7.27. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC28**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 28.01.	M	<i>Conducerea DPA</i> va dispune de funcționalitate de nimicire a dosarului petiției (ștergerea dosarelor electronice a petițiilor care au depășit termenul limită de păstrare prevăzută de legislație).
FR 28.02.	M	Un dosar al petiției poate fi nimicit doar în cazul când este închis și a expirat termenul limită de păstrare a acestuia definit de legislația în vigoare.
FR 28.03.	M	Nimicirea dosarului petiției nu presupune ștergerea în totalitate a acestuia. Vor fi șterse toate fișierele la dosar cu metadatele atașate acestora. Va fi păstrat doar formularul electronic al petiției și toată informația necesară statisticii și profilului <i>Petiționarului</i> .
FR 28.04.	M	Anterior nimicirii dosarului petiției, acesta va fi marcat la ștergere ( <b>e-Petiții</b> nu va permite nimicirea dosarului dacă acesta nu a fost în prealabil marcat la ștergere)
FR 28.05.	M	<i>Conducătorul DPA</i> va putea nimici la pachet mai multe dosare ale petițiilor.
FR 28.06.	M	Sistemul informatic va verifica automat posibilitatea nimicirii dosarului petiției. Dacă nu sunt respectate careva restricții de procedură, <b>e-Petiții</b> va afișa eroare și nu va închide petiția.
FR 28.07.	M	Sistemul informatic va înregistra în sistemul de jurnalizare toate încercările reușite și nereușite de nimicire a dosarelor petițiilor.

#### 7.1.28. UC29. Administrez utilizatori, roluri și drepturi

Cerințele funcționale aferente mecanismului de administrare a utilizatorilor **SI e-Petiții** sunt delimitate în tabelul 7.28.

**Tabelul 7.28. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC29**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 29.01.	M	Sistemul informatic va dispune de un mecanism de definire și gestiune dinamică a rolurilor și drepturilor aferente utilizatorilor.

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 29.02.	M	Sistemul informatic va conține o categorie implicită de utilizatori creată de dezvoltator și credențialele pentru acesta sunt remise la livrare pentru categoria de <b>superadministrator</b> .
FR 29.03.	M	Sistemul informatic va permite blocarea/deblocarea contului utilizatorului.
FR 29.04.	M	Sistemul informatic va permite precizarea modalității de conectare a utilizatorului la sistem (utilizator+parolă, certificat digital, adresă IP, etc.).
FR 29.05.	M	Sistemul va jurnaliza totalitatea acțiunilor potențial periculoase asupra profilurilor utilizatorilor (creare, modificare, suprimarea fizică) cu personalizarea utilizatorului care a efectuat modificarea potențial periculoasă.
FR 29.06.	M	<b>e-Petiții</b> va putea prelua totalitatea profilurilor utilizatorilor aferenți sistemului informatic din LDAP-ul <i>Parlamentului Republicii Moldova</i> .
FR 29.07.	M	<b>e-Petiții</b> va implementa principiul Single Sign On de autentificare a utilizatorilor (utilizând inclusiv mecanisme externe de autentificare gen <i>M-Pass</i> sau identitatea mobilă).
FR 29.08.	M	Mecanismul de administrare a drepturilor și rolurilor utilizatorilor va permite formularea principiilor de acces la interfața utilizator și conținutul informațional al sistemului informatic pentru fiecare utilizator în parte sau grup de utilizatori.
FR 29.09.	M	<b>SI e-Petiții</b> va afișa interfața utilizator și conținutul informațional doar în baza drepturilor și rolurilor de care dispun utilizatorii.

#### 7.1.29. UC30. Administrez nomenclatoare și metadate

Cerințele funcționale aferente mecanismului de gestiune a nomenclatoarelor și metadatelor **SI e-Petiții** sunt delimitate în tabelul 7.29.

**Tabelul 7.29. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC30**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 30.01.	M	Sistemul va dispune de un mecanism de gestiune a nomenclatoarelor și clasificatoarelor ce conțin totalitatea metadatelor Bazei de Date.
FR 30.02.	M	Vor fi preluate integral (în caz de necesitate) clasificatoare gestionate de <i>Biroul Național de Statistică (CAEM, CUATM, FOJ, CFP, etc.)</i> și alte clasificatoare aferente activității <i>DPA</i> și <i>PRM</i> .
FR 30.03.	M	Pentru clasificatoarele oficiale se vor limita drepturile de efectuare a modificărilor. Pentru această categorie de clasificatoare vor fi efectuate modificări doar în cazul când acestea vor fi operate de APC care le administrează.
FR 30.04.	M	Pentru sistemul de nomenclatoare și metadate interne, soluția informațională va livra un mecanism de definire și administrare dinamică a acestora.

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 30.05.	M	Sistemul nu va permite suprimarea unei categorii de metadate dacă aceasta este utilizată cel puțin într-o înregistrare a bazei de date.

### 7.1.30. UC31. Administrez șabloane de documente

Cerințele funcționale aferente mecanismului de configurare a șabloanelor documentelor *SI e-Petiții* sunt delimitate în tabelul 7.30.

**Tabelul 7.30. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC31**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 31.01.	M	Sistemul va oferi mecanisme de elaborare a șabloanelor de documente aferente rapoartelor extrase.
FR 31.02.	M	Sistemul va dispune de un mecanism exclusiv vizual de configurare a șabloanelor de documente.
FR 31.03.	M	Sistemul va dispune de un mecanism de versionare a șabloanelor de documente.

### 7.1.31. UC32. Alte activități de administrare

Cerințele funcționale aferente activităților de administrare a *Sistemului Informațional e-Petiții* sunt delimitate în tabelul 7.31.

**Tabelul 7.31. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC32**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 32.01.	M	Sistemul trebuie să permită rolurilor administrative să preia, afișeze și reconfigureze parametrii sistemului și setărilor la momentul configurării.
FR 32.02.	M	Sistemul trebuie să permită administrarea dinamică a tuturor nomenclatoarelor și clasificatoarelor.
FR 32.03.	M	Administratorul gestionează utilizatorii și grupurile de acces la <i>e-Petiții</i> .
FR 32.04.	M	Sistemul trebuie să permită rolurilor administrative să: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ aloce funcții utilizatorilor și rolurilor;</li> <li>■ aloce unul sau mai mulți utilizatori unui rol.</li> </ul>
FR 32.05.	M	Pentru fiecare utilizator al Sistemului, administratorul gestionează profilul acestuia.
FR 32.06.	M	În profilul utilizatorului administratorul formulează reguli de acces la interfața program și conținutul bazei de date.
FR 32.07.	M	Administratorul accesează log-urile de sistem.
FR 32.08.	M	Administratorul realizează copiile de rezervă și restabilește funcționalitatea sistemului în baza acestor copii.
FR 32.09.	M	Administratorul efectuează totalitatea activităților de asigurare a funcționalităților în bune condiții a sistemului informațional.

**7.1.32. UC33. Completez Registrele electronice**

Cerințele funcționale aferente mecanismului de jurnalizare a evenimentelor în cadrul *e-Petiții* sunt delimitate în tabelul 7.32.

**Tabelul 7.32. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC33**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 33.01.	M	<i>e-Petiții</i> va implementa totalitatea registrelor electronice aferente procesului de examinare a petiției.
FR 33.02.	M	Sistemul informatic va înregistra automat orice document inserat, notificare expediată, raport generat.
FR 33.03.	M	Pentru orice obiect informațional sau eveniment înregistrat sistemul va atribui un cod unic de identificare în conformitate cu legislația națională în vigoare.
FR 33.04.	M	În momentul înregistrării documentului sau evenimentului Sistemul Informatic va aplica parafa de timp cu valoare juridică (va apela la serviciul guvernamental de time stamping).
FR 33.05.	M	Sistemul informatic va conține un mecanism de vizualizare filtrare și extragere a conținutului registrului electronic pentru vizualizare sau imprimarea ulterioară (în format PDF, DOC sau CSV).

**7.1.33. UC34. Jurnalizez evenimente**

Cerințele funcționale aferente mecanismului de jurnalizare a evenimentelor în cadrul *e-Petiții* sunt delimitate în tabelul 7.34.

**Tabelul 7.33. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC34**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 34.01.	M	Sistemul va conține un mecanism de jurnalizare a tuturor evenimentelor aferente activității <i>e-Petiții</i> .
FR 34.02.	M	Mecanismul de jurnalizare va corespunde principiilor de jurnalizare utilizate în industrie.
FR 34.03.	M	Pentru evenimentele critice <i>e-Petiții</i> va jurnaliza obligatoriu toate evenimentele critice ce țin de securitatea și viabilitatea sistemului.
FR 34.04.	M	Pentru evenimentele mai puțin critice administratorul <i>e-Petiții</i> va configura (defini și opri) procesele de jurnalizare.
FR 34.05.	M	<i>e-Petiții</i> va conține un mecanism de vizualizare filtrare, exportare a log-urilor (format PDF, CSV, XLS).

**7.1.34. UC35. Notific utilizatorii**

Cerințele funcționale aferente mecanismului de notificare aferent *Sistemului Informatic e-Petiții* sunt delimitate în tabelul 7.34.

Tabelul 7.34. Totalitatea cerințelor funcționale înaintate cazului de utilizare UC35

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței funcționale
FR 35.01.	M	Sistemul va conține un mecanism de notificare automată a tuturor actorilor.
FR 35.02.	M	Sistemul va expedia utilizatorilor notificările prin Email și prin sistemul intern de stocare a notificărilor.
FR 35.03.	M	Notificările vor fi perfectate în baza unor șabloane predefinite, iar conținutul acestora va fi perfectat automat în baza informației conținute în Baza de Date.
FR 35.04.	M	Notificările cu statut de document oficial expediate <i>Petiționarilor</i> sau <i>Organelor Competente</i> vor fi semnate digital de sistem și o copie atașată la dosarul petiției.
FR 35.05.	M	Sistemul va jurnaliza totalitatea evenimentelor de expediere a notificărilor.

## 7.2. Cerințelor nefuncționale ale sistemului informatic

### 7.2.1. Cerințe generale și de performanță a e-Petiții

Cerințele generale de sistem și de performanță sunt definite de politicile și strategiile elaborate și adoptate în Republica Moldova precum și de *Strategia TIC a Parlamentului Republicii Moldova* pentru anii 2011-2015. De asemenea e important de menționat că aceste acte sunt bazate pe bunele practici din industrie și cuprind multe măsuri organizatorice dar și o serie de măsuri tehnice.

Elaboratorul va furniza posibilitatea asigurării accesului public (site-ul WEB al PRM: <http://www.parlament.md>) la rapoartele publice generate prin intermediul *e-Petiții* și interfețele de perfectare și expediere online a petițiilor. Interfețe în cauze vor fi accesate prin intermediul site-ului *Parlamentului Republicii Moldova*.

**Cerințele generale de sistem specifice pentru SI e-Petiții sunt delimitate în tabelul 7.35.**

Tabelul 7.35. Totalitatea cerințelor generale de sistem a e-Petiții

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței de performanță
TGEN 001	M	Toate interfețele program și conținutul bazei de date vor fi perfectate în limba română cu utilizarea diacriticelor românești.
TGEN 002	D	Sistemul va furniza o interfață multilingvă (cel puțin versiunea alternativă în limba rusă) cu posibilitatea redactării etichetelor interfeței utilizator.
TGEN 003	M	Elementele interfeței utilizator trebuie să se conformeze la Nivel A cu cerințele <i>Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0</i> .
TGEN 004	M	<i>e-Petiții</i> va dispune de posibilitatea adaptării interfeței utilizator în funcție de dispozitivul utilizat de acesta ( <i>notebook, netbook, calculator desktop, smartphone, tabletă, etc.</i> )
TGEN 005	M	<i>e-Petiții</i> va asigura compatibilitatea cu <i>W3C XForms standard</i> .
TGEN 006	M	<i>e-Petiții</i> va putea fi integrat cu aplicațiile de oficiu utilizate în cadrul PRM.

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței de performanță
TGEN 007	M	<b>e-Petiții</b> va asigura funcționalitățile necesare utilizării semnăturii digitale și semnăturii mobile pentru toate categoriile de actori.
TGEN 008	M	Sistemul informatic trebuie să dețină integrat funcții de căutare după metadatele petițiilor, profilurilor petiționarilor sau a utilizatorilor autorizați (căutare petiții, documente, notificări, rezoluții, etc.), căutare după tip petiție; căutare după perioada calendaristică, căutare după rezultatul procesării petiției, etc.). Procedurile de regăsire a informației și înregistrărilor vor fi realizate prin intermediul unor căutări simple (specificarea unor șiruri de căutare) sau a unor căutări de complexitate mai ridicată, prin intermediul cărora se poate realiza o filtrare mai exactă a informației (formulare QBE). Indiferent de natura informației căutate utilizatorul va utiliza aceeași metodă de interogare și regăsire a informației pentru orșicare compartiment al produsului informatic.
TGEN 009	M	Adițional la modulul de căutare realizat pe baza principiului QBE care va da posibilitatea de a defini interogări sofisticate în mod vizual, interfața trebuie să ofere posibilitatea de a afina rezultatele căutării prin asigurarea posibilității filtrării informației în lista de rezultate ale căutării.
TGEN 010	M	Interfața utilizator a sistemului informatic trebuie să asigure filtrarea înregistrărilor ce corespund criteriului de căutare prezentate utilizatorilor în funcție de drepturile lor de acces.
TGEN 011	M	Mărimile indexate (valori din clasificatoare, nomenclatoare) trebuie să poată fi filtrate prin alegerea valorii din liste predefinite. Pentru câmpurile de tip numeric sau dată calendaristică trebuie să existe posibilitatea filtrării după valoarea exactă a caracteristicii căutate ( <i>Exemplu: 01.01.2009 - toate înregistrările cu dată specificată</i> ) sau după criterii logice ( <i>Exemplu: &lt;01.01.2010 – toate înregistrările cu dată mai veche decât 01.01.2010, &gt;01.01.2008 – toate înregistrările cu data mai recentă de 1 ianuarie 2008</i> ).
TGEN 012	M	Trebuie să existe posibilitatea filtrării rezultatelor după mască ( <i>de exemplu filtrarea după IDNP</i> ) conform modelului: <b>09815122*</b> - toate secvențele care se încep cu șirul de caractere „09815122”, * <b>ESCU</b> - toate secvențele care se sfârșesc cu șirul de caractere „ <b>ESCU</b> ” sau * <b>PRIVAT*</b> - toate secvențele care au în conținut șirul de caractere „ <b>PRIVAT</b> ”.
TGEN 013	M	Conținutul oricărui tabel cu rezultate trebuie să poată fi exportat fie în format XLS, CSV și PDF.
TGEN 014	M	Sistemul va garanta un nivel agreeat de servicii (SLA), cu o disponibilitate generală de minim 95%.
TGEN 015	M	<b>e-Petiții</b> va fi dezvoltat în baza unei arhitecturi cu minim 3 nivele (UI, BL, DAL).
TGEN 016	M	<b>e-Petiții</b> trebuie să ofere interfețe WEB pentru acces extern.
TGEN 017	M	<b>e-Petiții</b> va avea la bază o arhitectura bazată pe servicii (SOA).
TGEN 018	M	Informația potențial variabilă în soluție ( <i>exemplu: diferiți parametri, căi de stocare a datelor, cai de conexiune cu servicii externe, clasificatoare etc.</i> ) va fi configurabilă și NU va necesita recompilarea soluției sau intervenții directe în baza de date.

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței de performanță
TGEN 019	M	Sistemul informatic va utiliza standarde deschise pentru formate și protocoale de comunicare.
TGEN 020	M	Părțile serviciului expuse către public de <b>e-Petiții</b> vor fi tehnologic neutre (Sistem de Operare, explorator Internet, etc.).
TGEN 021	M	<b>e-Petiții</b> se va integra cu servere de mesagerie corporativă (Microsoft Exchange, Microsoft Lync, etc.)
TGEN 022	M	

Cerințele de performanță specifice pentru **SI e-Petiții** sunt delimitate în tabelul 7.36.

**Tabelul 7.36. Totalitatea cerințelor de performanță înaintate sistemului**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței de performanță
PERF 001	M	Țiimpul mediu de răspuns al serverului nu va depăși 3 secunde la încărcătura nominală a sistemului.
PERF 002	M	Sistemul trebuie sa fie capabil sa permită activitatea a peste 500 utilizatori de categorie Administrator, Consultant Superior, Consultant Principal, Conducere DPA, Conducere PRM, Funcționar Organ competent.
PERF 003	M	Sistemul trebuie sa fie capabil sa permită accesul anual a peste 100 000 utilizatori Internet cu acces public sau autorizat (certificat digital) prin intermediul site-ului WEB al <i>Parlamentului Republicii Moldova</i> .
PERF 004	M	Sistemul va permite activitatea concurentă a minim 150 utilizatori de nivel <i>Administrator, Consultant Superior, Consultant Principal, Conducere DPA, Conducere PRM, Funcționar Organ competent</i> și peste 1000 petiționari (utilizatori Internet).
PERF 005	M	Sistemul va procesa anual peste <b>5000</b> dosare de petiții.
PERF 006	M	Anterior livrării soluției informatice vor fi efectuate totalitatea testelor de performanță a <b>e-Petiții</b> .
PERF 007	M	Testarea performanței va include minim doua componente: testarea încărcăturii sistemului (load testing) și testarea comportamentului sistemului la solicitări mari (stress testing).

### 7.2.2. Cerințe de securitate și protecție

Sistemul trebuie să se conformeze cu cerințele tehnice către sisteme informatice impuse de *Standardul Republicii Moldova SMV ISO/CEI 27002:2009 Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Cod de bună practică pentru managementul securității informației*.

Soluția informatică va respecta totalitatea cerințelor de securitate și protecție delimitate în tabelul 7.37.

**Tabelul 7.37. Totalitatea cerințelor de asigurare a securității și protecției a SI e-Petiții**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței de securitate și protecție
SR 001	M	Sistemul informatic garantează păstrarea completă și integritatea

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței de securitate și protecție
		dosarelor petițiilor.
SR 002	M	Informația cu caracter public este accesibilă utilizatorilor anonimi.
SR 003	M	Accesul la funcțiile oferite utilizatorilor neautentificați este controlat cu mijloace de protecție contra suprasolicitării serviciului de unul sau câteva noduri ale rețelei.
SR 004	M	Toate câmpurile din formele completate de către utilizatori trebuie să fie validate în mod obligatoriu după tip atât pe client cât și pe server.
SR 005	M	La comunicarea sistemului cu alte sisteme se vor folosi certificate digitale pentru identificare.
SR 006	M	Pentru tranzacțiile sensibile, imediat după executarea acestora, se va folosi serviciul de aplicare a mărcii de timp ( <i>time stamping</i> ).
SR 007	M	Sistemul va fi securizat pentru <i>OWASP Top 10 vulnerabilities</i> .
SR 008	M	Sistemul va asigura confidențialitatea datelor transmise-recepționate pe canalele de comunicație.
SR 009	M	Accesul la sistemul informatic se face în mod controlat.
SR 010	M	Accesul la funcțiile oferite utilizatorilor interni se face cu autentificarea acestora.
SR 011	M	Schimbul de date în sistem se face doar pe canale securizate.
SR 012	M	Acțiunile utilizatorilor sunt înregistrate în jurnale electronice.
SR 013	M	Sistemul emite un semnal periodic care indică starea sa funcțională.

### 7.2.3. Cerințe software, hardware și canale de comunicație

Dezvoltatorul va indica costul de licențiere a tuturor componentelor software sugerate precum și delta costului de licențiere pentru:

- dublarea numărului de utilizatori;
- dublarea numărului de unități de procesare (CPU sau nuclee CPU),;
- dublarea numărului de noduri de acel tip.

Tabelul 7.38 conține totalitatea cerințelor de asigurare software, hardware și tehnologie de comunicație înaintate **Sistemului Informatic e-Petiții**.

**Tabelul 7.38. Totalitatea cerințelor de asigurare software, hardware și comunicație a SI e-Petiții**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței privind soluțiile software, hardware și comunicație
SHC 001	M	Sistemul va fi instalat pe clusterul de servere al <i>Parlamentului Republicii Moldova</i> .



Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței privind soluțiile software, hardware și comunicație
SHC 002	M	Sistemul este accesat pe canale de comunicații de cel puțin 128kbps.
SHC 003	M	Sistemul va fi dezvoltat în baza unor platforme larg acceptate în industrie pentru care există specialiști în Republica Moldova.
SHC 004	M	Sistemul va livra mecanisme puternice de asigurare a securității procedurilor de autentificare și autorizare a utilizatorilor cu implementarea obligatorie a tehnologiei Active Directory.
SHC 005	M	Sistemul e capabil a fi virtualizat la nivel software-hardware.
SHC 006	M	Este necesară demonstrarea capacității de virtualizare prin livrarea către Beneficiar a unei imagini a sistemului ce poate fi încărcat și devine funcțional cu configurări minime pe una din soluțiile de virtualizare existente pe piață.
SHC 007	M	Sistemul va fi tolerant la erori oferind suport pentru clustering și fail over pentru întreaga platformă și componentele sale.
SHC 008	M	Este necesar ca la nivel client sistemul informatic să funcționeze la parametri de performanță acceptabili pe configurația de referință. (Configurația de referință este un calculator notebook <i>HP Compaq 8510</i> cu procesor 2GHz, 2Gbyte RAM, <i>Windows XP SP3</i> , <i>Firefox 3.6</i> ).
SHC 009	M	Este necesar ca părțile serviciului expuse către public să fie tehnologic neutre.
SHC 010	D	Verificarea se va face prin utilizarea unui set de platforme (moderne) și cu așteptarea ca parametrii de performanță să fie similari sau mai buni celor de pe configurația de referință.
SHC 011	M	Este binevenit ca ofertantul pentru soluția server să nu limiteze beneficiarul în utilizarea unor platforme software specifice. Este oportun ca Sistemul informatic să fie funcțional atât pe platformă <i>Windows</i> cât și <i>Unix (Linux, Free BSD, Solaris, etc.)</i> . Ar fi binevenit dacă soluția informatică va fi construită utilizând soluții deschise, neproprietare, specifice aplicațiilor Web ( <i>XML, XSL, XHTML, WSDL, SOAP, LDAP, J2EE, etc.</i> ) pentru ca Beneficiarul să o poată dezvolta ulterior.
SHC 012	M	Este preferabil ca Ofertantul soluției informatice să dezvolte sistemul informatic în baza restricțiilor software existente pe clusterul de servere al <i>Parlamentului Republicii Moldova</i> : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sistem de operare: Windows 2008 Server;</li> <li>■ Server WEB: Microsoft IIS 7;</li> <li>■ Platformă de dezvoltare: Microsoft .NET 4;</li> <li>■ SGBD: Microsoft SQL Server 2008;</li> <li>■ Platformă de aplicații WEB: Microsoft Share Point Foundation</li> <li>■ Codificare informație: UTF-8.</li> </ul>
SHC 013	M	Produsul program generic recomandat pentru operarea și interacțiunea cu <i>SI e-Petiții</i> reprezintă exploratorul Web.
SHC 014	M	Sistemul va fi compatibil cu cel puțin 2 cele mai recente versiuni ale următoarelor exploratoare Web: <i>Microsoft Internet Explorer, Mozilla</i>

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței privind soluțiile software, hardware și comunicație
		<i>Firefox, Google Chrome și Opera.</i>
SHC 015	M	Compatibilitatea cu exploratorul WEB <i>Microsoft Internet Explorer</i> este obligatorie.
SHC 016	M	<b>SI e-Petiții</b> va încorpora un serviciu Heart-beat care va comunica periodic starea normală de lucru a sistemului.
SHC 017	M	Sistemul va include mijloace configurabile de jurnalizare tehnică (logging).
SHC 018	M	Sistemul e capabil să producă cel puțin următoarele nivele de jurnalizare tehnic: <i>info; warning; error.</i>
SHC 019	M	Dezvoltatorul va enumera mijloacele ce vor fi utilizate la depanarea tehnică a sistemului.
SHC 020	M	Dezvoltatorul va pregăti mijloace ce facilitează funcțiile de administrare a sistemului: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ startarea componentelor sistemului;</li> <li>■ stoparea componentelor sistemului;</li> <li>■ restartarea componentelor sistemului,</li> <li>■ crearea copiei de rezervă a bazei de date,</li> <li>■ restaurarea datelor de pe copia de rezervă indicată,</li> <li>■ împrospătarea memoriei operaționale a sistemului.</li> </ul>
SHC 021	M	Sistemul va opera în rețele TCP-IP și în special HTTPS.
SHC 022	M	Dezvoltatorul va sugera alte servicii de rețea și utilitare necesare pentru operarea sistemului.

#### 7.2.4. Cerințe de documentare a sistemului informatic

Soluția informatică va fi acompaniată de un set complet de documentație a sistemului informatic care cuprinde compartimentele incluse în tabelul 7.39.

**Tabelul 7.39. Totalitatea cerințelor de documentare a Sistemului Informatic e-Petiții**

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței de documentare a e-Petiții
DOC 001	M	Dezvoltatorul va pregăti și publica materiale de ghidare interactivă incluse în interfețele <b>e-Petiții</b> în limba Română.
DOC 002	M	Dezvoltatorul va pregăti și livra manualul utilizatorului în limba Română.
DOC 003	M	Dezvoltatorul va pregăti și livra ghidul administratorului în limba Română.
DOC 004	M	Dezvoltatorul va pregăti și livra ghidul de instalare și configurare a sistemului (care să includă cel puțin compilarea codului, instalarea aplicației, cerințe hardware și software, descrierea și configurarea platformei, configurarea aplicației, proceduri de disaster recovery).

Identificator	Obligativitate	Descrierea cerinței de documentare a e-Petiții
DOC 005	M	Dezvoltatorul va pregăti și livra proiectul tehnic al sistemului informatic livrat în baza căruia vor fi efectuate totalitatea activităților de dezvoltare/acceptanță a sistemului informatic (SRS și SDD).
DOC 006	M	Dezvoltatorul va pregăti și livra documentația de Arhitectură a sistemului cu descrierea modelelor în limbajul UML, care să includă un nivel de detaliere suficient al arhitecturii în mai multe secționări (inclusiv modelul logic și fizic al datelor).
DOC 007	M	Dezvoltatorul va pregăti și livra documentația API-urilor expuse pentru integrare cu alte sisteme informatice.
DOC 008	M	Dezvoltatorul va livra proiectul tehnic actualizat și completat pe parcursul elaborării sistemului informatic.
DOC 009	M	Dezvoltatorul va livra totalitatea mijloacelor electronice necesare pentru descriere și validarea interfețelor în limbaj WSDL.
DOC 010	M	Dezvoltatorul va livra codul sursă pentru aplicațiile și componentele dezvoltate în cadrul proiectului.

## 8. Produsul final și componentele livrate

Produsul final (*SI e-Petiții*) e format din artefactele software și de documentare a sistemului precum și de transferul de cunoștințe către deținătorul și administratorul sistemului.

Artefactele aferente livrabilelor *Sistemului Informatic e-Petiții* sunt indicate în tabelul 8.1.

**Tabelul 8.1. Artefactele livrate pentru e-Petiții**

Identificator	Obligativitate	Descrierea succintă a artefactului
DELIV 001	M	Codul sursă complet al modulelor și componentelor necesare compilării produsului program livrat.
DELIV 002	M	Informația migrată din baza de date a soluției informatice actuale (bazată pe <i>IBM Lotus Notes/Domino</i> ) în <i>SI e-Petiții</i> .
DELIV 003	M	Produsul final împachetat pentru instalare facilă în mediul tehnologic propus.
DELIV 004	M	Sarcina tehnică actualizată și completată pe parcursul elaborării.
DELIV 005	M	Proiectul tehnic (SRS+SDD).
DELIV 006	M	Documentul privind configurarea și desfășurarea sistemului (deployment).
DELIV 007	M	Manualul Utilizatorului.
DELIV 008	M	Manualul Administratorului (inclusiv planul de contingență).
DELIV 009	M	Totalitatea materialelor aferente instruirii utilizatorilor <i>SI e-Petiții</i> .
DELIV 010	M	Specificațiile tehnice pentru interfețele publicate de serviciu.
DELIV 011	M	Planul de testare și rezultatele testării interne (funcționale, de performanță, de securitate).
DELIV 012	M	Totalitatea artefactelor copiate pe suport electronic (CD-R sau DVD+-R).

Adițional la artefactele aferente livrabilelor *Sistemului Informatic e-Petiții* vor fi prestate totalitatea serviciilor necesare transferului de cunoștințe indicate în tabelul 8.2.

**Tabelul 8.2. Servicii de transfer de cunoștințe aferente artefactelor livrate**

Identificator	Obligativitate	Descrierea succintă a artefactului
DELIV 013	M	Instruire utilizatori și administratori.
DELIV 014	M	Asistență pe perioada de pilotare a sistemului.
DELIV 015	M	Asistență în testarea de acceptare a sistemului.
DELIV 016	M	Asistență în punerea sistemului în producție.

Identificator	Obligativitate	Descrierea succintă a artefactului
DELIV 017	M	Soluționarea deficiențelor identificate pe perioada de pilotare și la testarea de acceptare.
DELIV 018	M	Suport tehnic post implementare (după punerea sistemului în producție este necesar) pentru o perioadă de 24 luni, inclusiv mentenanță corectivă, adaptivă și preventivă, în conformitate cu ISO/IEC 14764.

## 9. Etapele de implementare a SI e-Petiții

Activitățile de proiectare, realizare, testare și implementare a tuturor compartimentelor **SI e-Petiții** trebuie să fie realizate de către întreprinderi și instituții specializate ce posedă experiența și abilitățile necesare pentru îndeplinirea lucrărilor corespunzătoare și va cuprinde următoarele etape:

1. **Etapa de elaborare a sistemului informatic** - care va fi divizată în faze coordonate cu *DPA* a *PRM* după cum urmează:
  - a. Elaboratorul în baza Termenilor de Referință determină și analizează cerințele, proiectează structura sistemului informatic și perfectează **Proiectul Tehnic**;
  - b. Elaboratorul dezvoltă codul program și integrează modulele dezvoltate într-o versiune prototip a sistemului informatic (se va face o primă prezentare părților demonstrând existența tuturor funcționalităților descrise în termenii de referință) care ulterior va fi perfecționată până la semnarea acceptanței **e-Petiții**;
  - c. Elaboratorul migrează toată informația aferentă profilurilor petiționarilor și dosarelor petițiilor acestora din actualul sistem informatic dezvoltat în *IBM Lotus Notes/Domino* în baza de date a **SI e-Petiții**;
  - d. Elaboratorul face testarea sistemului în regim de laborator (testare internă) și pregătește documentația de însoțire (se prezintă funcționalitățile sistemului cu corectările și ajustările la obiecțiile făcute în sub-etapa precedentă, se prezintă setul documentației tehnice, etc.).
2. **Etapa de implementare a sistemului** va începe odată cu aprobarea procesului verbal de acceptare de către proprietarul sistemului informatic în varianta prezentată și semnarea actului de predare-primire în exploatare experimentală. La această etapă elaboratorul testează sistemul în condițiile de exploatare experimentală depistează și înlătură erorile problemele de performanță, etc. La această etapă elaboratorul pregătește versiunea finală a sistemului informatic pasibilă a fi dată în exploatare.
3. **Etapa de instruire** va începe odată cu implementarea soluției informatice și va cuprinde instruirea a 10 utilizatori ai sistemului și 2 *Administratori* din cadrul *Parlamentului Republicii Moldova*.
4. **Darea în exploatare a sistemului** începe odată cu semnarea actului de punere în exploatare a sistemului informatic și începere a exploatării acestuia.
5. **Etapa de mentenanță a sistemului** este perioada în care elaboratorul sistemului își asumă obligațiunea față de proprietar să-l asiste în menținerea capacității sistemului informatic de a presta servicii, precum și modificarea produsului informatic, păstrând integritatea lui. Această etapă poate fi oricât de lungă după durată în dependență de înțelegerile contractuale. Elaboratorul va asigura o garanția de 24 luni calendaristice din momentul semnării actului de predare-primire a lucrărilor.

## 10. Cerințele de perfectare a ofertelor

### 10.1. Cerințe privind puterea instituțională a ofertanților

La concurs pot participa companii specializate în prestarea serviciilor informatice rezidente în Republica Moldova (sau care dispun de sucursale permanente pe teritoriul Republicii Moldova) cu o experiență în domeniu de minim 5 ani. Este preferabilă existența experienței ofertantului în elaborarea și administrarea sistemelor informatice economice.

Persoanele juridice interesate trebuie să expedieze oferta tehnică și de preț care să conțină:

- Descrierea detaliată a întreprinderii (experiență, resurse umane, capacități manageriale și tehnice în domeniu, etc.;
- Copia actelor de înregistrare;
- Portofoliul companiei cu indicarea proiectelor similare implementate;
- Referințele beneficiarilor companiei pentru ultimii 4 ani
- CV-urile personalului cheie implicat în proiect;
- Descrierea succintă a soluțiilor informatice similare;
- Oferta tehnică detaliată propusă, inclusiv restricțiile hardware de funcționare, estimarea activităților și duratelor lor.
- Perioada de garanție și asistență tehnică;
- Oferta financiară detaliată;
- Alte documente relevante.

### 10.2. Cerințe față de calificarea personalului ofertantului

Toate discuțiile cu beneficiarii proiectului vor fi efectuate în limba română. Toată documentația aferentă, interfața soluției informatice și trainingul și suportul tehnic vor fi efectuate în limba română. Toți colaboratorii implicați în proiect care interacționează nemijlocit cu beneficiarul trebuie să posede la perfecție limba română.

Ofertantul va prezenta în oferta tehnică date sumare privind personalul implicat în proiect și calificarea acestuia. Este binevenită implicarea de personal calificat cu experiență în dezvoltarea și implementarea sistemelor informatice în cadrul APC din Republica Moldova. În mod explicit se vor prezenta persoanele angajate în următoarele funcții cheie:

- Manager de Proiect;
- Coordonator tehnic;
- Arhitect de sistem;
- Business Analyst;

Pentru aceste posturi vor fi prezentate CV-urile persoanelor antrenate, având în vedere ca experiența membrilor echipei să includă:

#### 1. Cerințele minime înaintate Managerului de Proiect:

- Licențiat în domeniul TIC;
- Experiență de minim 5 ani în gestiunea proiectelor informatice;

- Experiență specifică de Manager de Proiecte în domeniul TIC demonstrată prin implementarea a unor proiecte similare în care să desfășoare activități de analiză tehnică, formalizarea cerințelor proiectarea și dezvoltarea soluțiilor software;
- Cunoașterea mijloacelor moderne de gestiune a proiectelor;
- Posedarea limbii române la perfecție;
- Studiile în domeniu economic ar fi un avantaj;
- Certificările recunoscute deținute în domeniul gestiunii proiectelor va constitui un avantaj.

## **2. Cerințele minimale pentru Coordonatorul tehnic:**

- Licențiat în domeniul TIC;
- Experiență minimă de 5 ani în dezvoltarea sistemelor informatice;
- Experiență specifică de Coordonator tehnic în proiecte TIC demonstrată prin activarea în postul similar în dezvoltarea soluțiilor informatice similare *SI e-Petiții*;
- Cunoașterea avansată a tehnologiilor informatice moderne, standarde de securitate a informației și metodologii;
- Cunoașterea de metodologii internaționale în monitorizare și estimare a indicatorilor KPI;
- Cunoașterea suficientă a metodologiei de dezvoltare a sistemelor informatice destinate sectorului guvernamental al Republicii Moldova;
- Posedarea limbii române la perfecție;
- Certificările recunoscute deținute în domeniul tehnologiilor propuse în oferta tehnică va constitui un avantaj.

## **3. Cerințele minimale pentru Arhitectul de sistem:**

- Licențiat în domeniul TIC;
- Experiență minimă de 5 ani în dezvoltarea sistemelor informatice;
- Experiență specifică de Arhitect de sistem în proiecte TIC demonstrată prin activarea în postul similar în dezvoltarea soluțiilor informatice similare *SI e-Petiții*;
- Cunoașterea metodologiilor moderne de proiectare și dezvoltare a soluțiilor informatice;
- Cunoașterea suficientă a metodologiei de dezvoltare a sistemelor informatice destinate sectorului guvernamental al Republicii Moldova;
- Posedarea limbii române la perfecție;
- Certificările recunoscute deținute în domeniul tehnologiilor propuse în oferta tehnică va constitui un avantaj.

## **4. Cerințele minimale pentru Business Analyst:**

- Licențiat în domeniul TIC;
- Experiență minimă de 5 ani în analiza și dezvoltarea sistemelor informatice;
- Experiență specifică de Business Analyst în proiecte TIC demonstrată prin activarea în postul similar în dezvoltarea soluțiilor informatice similare *SI e-Petiții*;
- Cunoașterea metodologiilor moderne de proiectare și dezvoltare a soluțiilor informatice;



- Cunoașterea suficientă a metodologiei de dezvoltare a sistemelor informatice destinate sectorului guvernamental al Republicii Moldova;
- Posedarea limbii române la perfecție.

## Anexa 1. Fișa de evidență și control a petiției

Pagina Nr.1

				5
	<b>FIȘA DE EVIDENȚĂ ȘI CONTROL</b>			9
Petiționarul (Numele, prenumele, domiciliul, adresa electronică, telefon)				15
Petiții anterioare	nr.	din	nr.	9
Tipul petiției		pe	file	9
Autorul, data, indicele scrisorii de însoțire				12
Data, nr. de intrare		Indicele tematic		9
Conținutul succint				24
Executantul				9
Rezoluția				24
Autorul rezoluției				9
Termenul de rezolvare				9
				5

**Notă:**

Cifrele din partea dreaptă a formei indică lățimea cîmpului.

Pagina 2

				5
	<b>MERSUL REALIZĂRII</b>			9
<b>Data predării spre rezolvare</b>	<b>Executantul</b>	<b>Note privind răspunsurile intermediare sau interpelările suplimentare</b>	<b>Note privind controlul</b>	16
				9
				9
				9
				9
				9
				9
Data, indicele de rezolvare (răspunsul)				9
Adresantul				9
Conținutul				23
Scos de sub control			Semnătura	9
Dosarul	Vol. file	fondul inv. dosar		9
				5

**Notă:**

Lățimea formei - 148 mm, lungimea - 210 mm.

3			
6	<b>FIȘA DE EVIDENȚĂ ȘI CONTROL</b>		
12	Petiționarul (Numele, prenumele, domiciliul, adresa electronică, telefon)		
6	Petiții anterioare	nr.	din nr.
6	Tipul petiției		pe file
9	Autorul, data indicele scrisorii de însoțire		
6	Data, nr. de intrare	Indicele tematic	
18	Conținutul succint		
6	Executantul		
18	Rezoluția		
6	Autorul rezoluției		
6	Termenul de rezolvare		
3			

3				
6	<b>MERSUL REALIZĂRII</b>			
12	<b>Data predării spre rezolvare</b>	<b>Executantul</b>	<b>Note privind răspunsurile intermediare sau interpelările suplimentare</b>	<b>Note privind controlul</b>
6				
6				
6				
6				
6				
6	Data, indicele de rezolvare (răspunsul)			
7	Adresantul			
20	Conținutul			
6	Scos de sub control		Semnătura	
6	Dosarul	Vol. file	fondul inv. dosar	
3				

## Anexa 2. Indicații privind completarea fișei de evidență și control

### Recto fișei de evidență și control

**Petiționarul** – numele, prenumele, domiciliul, adresa electronică, telefonul; pe petițiile anonime se aplică mențiunea “anonimă”.

**Petițiile anterioare** – datele și indicii de înregistrare a petițiilor anterioare.

Tipul petiției – petiție primită prin poștă în formă electronică sau prezentată în timpul audienței, numărul de file.

**Petiționarul, data, indicele scrisorii de însoțire** – denumirea organului care a expediat petiția.

**Data, indicele de intrare** – data primirii petiției (prin poștă în formă electronică sau în timpul audienței) și indicele de înregistrare.

**Conținutul succint al petiției.** Executantul – denumirea organului sau a subdiviziunii interioare responsabile de examinarea petiției.

**Rezoluția** – se transcrie din document sau se înscrie în timpul audienței.

**Autorul rezoluției** – funcția, numele și prenumele conducătorului, autorului primei rezoluții.

**Termenul de rezolvare** – se indică conform rezoluției sau termenelor de rezolvare stabilite de legislație. Mențiunea privind modificarea termenelor se face în coloana următoare, cu indicarea noului termen, precum și funcției, numelui de familie al conducătorului care a decis prelungirea termenelor. În colțul drept de sus se aplică ștampila “Repetată”, dacă se înregistrează o petiție repetată, și se înscrie și indicele petiției precedente.

### Verso fișei de evidență și control

**Mersul realizării** – coloana “Data predării spre rezolvare” – se înscrie data remiterii documentului executantului.

**Coloana “Executantul”** – numele, prenumele și telefonul executantului (coloanele se completează la fiecare transmitere a documentului).

**Coloana “Note privind răspunsurile intermediare sau interpelările suplimentare”** – adresantul, data, indicele, conținutul succint al răspunsului intermediar sau al interpelării.

**Coloana “Note privind controlul”** – mențiuni privind avertizările, mersul rezolvării etc.

**Data, indicele de rezolvare (răspunsul)** – data și indicele de înregistrare a documentului ce conține hotărârea definitivă.

**Adresantul** – se indică toți adresanții cărora li s-a expediat documentul cu hotărârea definitivă.

**Conținutul** – titlul documentului de răspuns cu indicarea deciziei luate (satisfăcut, refuzat, explicat).

**Scos de sub control** – funcția, numele și prenumele conducătorului sau al altei persoane autorizate pentru scoaterea de sub control a petiției.

**Semnătura** – semnătura responsabilului de control asupra lucrului cu petițiile.

**Dosarul** \_\_\_\_\_, **vol.** \_\_\_\_\_, **file** \_\_\_\_\_ – indicele dosarului conform nomenclatorului, numărul volumului, numărul de file (se înscriu după încheierea examinării și coaserea în dosar).

**Fondul** \_\_\_\_\_, **inv.** \_\_\_\_\_, **dosar** \_\_\_\_\_ – se înscriu după predarea dosarelor la arhivă.

*Dimensiunile recomandate ale fișelor de evidență și control: A5 (148×210 mm) și A6 (105×148mm).*

### Anexa 3. Formularul lista petițiilor luate sub control

**LISTA**  
**petițiilor persoanelor fizice, luate sub control spre rezolvare**  
 în \_\_\_\_\_  
 la data de \_\_\_\_\_ 199 \_\_\_\_\_

Nr. d/o	Tipul petiției, petiționarul, data primirii, numărul, conținutul succint	Rezoluția	Termenul de rezolvare	Executorul, mersul rezolvării	Note
1	2	3	4	5	6

Semnătura persoanei autorizate pentru controlul asupra rezolvării

**Anexa 4. Modelul copertei dosarului petiției**

---

---

---

---

(denumirea organului și a subdiviziunii structurale)

Fond. \_\_\_\_\_  
Nr.Inv. \_\_\_\_\_  
Dosar \_\_\_\_\_

DOSAR nr. \_\_\_\_\_ vol. nr. \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

(titlul dosarului)\*

Fond. \_\_\_\_\_  
Nr.Inv. \_\_\_\_\_  
Dosar \_\_\_\_\_Data începerii \_\_\_\_\_  
Date încheierii \_\_\_\_\_  
File \_\_\_\_\_  
Termen de păstrare \_\_\_\_\_

\* Se va menționa indicativul din nomenclator.

**Anexa 5. Modelul formularului fișei de primire în audiență**

**FIȘA DE PRIMIRE ÎN AUDIENȚĂ A CETĂȚENILOR**  
nr. \_\_\_\_\_

Indexul întrebării	" _____ " _____ 20____	Rezultatul
_____	F.N.P. _____	_____
_____	_____	_____
_____	Adresa _____	_____

Familia celui ce primește în audiență \_\_\_\_\_

Conținutul succint al problemelor abordate

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**REZULTATUL**

FIȘA DE PRIMIRE ÎN AUDIENȚĂ A CETĂȚENILOR

Indexul întrebării	" _____ " _____ 20____	Rezultatul
_____	F.N.P. _____	_____
_____	_____	_____
_____	Adresa _____	_____

Notă: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Anexa 6. Modelul rezoluției conducerii PRM**

PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI  
REPUBLICII MOLDOVA

---

« » 2010 nr.

Ministerul Muncii, Protecției Sociale și  
Familiei

Spre examinare și răspuns petiționarului  
Consiliul Național pentru Asistență  
Juridică Garantată de Stat.

Comisia Securitate Națională, Apărare și  
Ordine Publică

Spre examinare. Răspuns Parlamentului  
și petiționarului

Comisia Administrație Publică și  
Dezvoltare Regională



## Anexa 7. Modelul raport de performanță a DPA după areal geografic

Clasificarea petițiilor și adresărilor verbale după criteriul teritorial  
în perioada de la 01/01/2009 pînă la 30/06/2009

Unitatea Administrativ-teritorială	Total	În comparație cu anul preced.	Numărul de sesizări scrise	Primate în cadrul audienței		Numărul de sesizări repetate	Au fost luate la control	Au fost satisfăcute
				De conducere a Parlam.	De lucr. Secției Scrisori			
A	1	2	3	4	5	6	7	8
În total	1610		1434	0	176	342	808	134
Chișinău	561		454	0	107	203	181	32
Bălți	92		83	0	9	27	46	3
Anenii Noi	13		12	0	1	2	6	2
Basarabesca	7		6	0	1	2	5	0
Briceni	25		25	0	0	3	17	1
Cahul	20		19	0	1	1	16	0
Cantemir	5		5	0	0	0	1	0
Cimișlia	7		5	0	2	3	4	0
Criuleni	9		8	0	1	2	7	2
Călărași	16		14	0	2	4	5	1
Căușeni	16		13	0	3	4	10	1
Dondușeni	15		13	0	2	4	9	1
Drochia	24		22	0	2	4	16	3
Dubăsari	5		3	0	2	1	3	1
Edineț	31		27	0	4	12	14	0
Florești	17		15	0	2	3	15	4
Fălești	6		6	0	0	0	4	1
Glodeni	10		10	0	0	2	3	0
Hîncești	32		31	0	1	2	23	6
Ialoveni	27		22	0	5	7	19	5
Leova	20		19	0	1	5	9	1
Nisporeni	3		2	0	1	0	1	0
Ocnîța	16		15	0	1	5	7	0
Orhei	40		38	0	2	8	27	6
Rezina	49		48	0	1	9	25	2
Rîșcani	16		16	0	0	1	12	0
Sîngerei	23		23	0	0	2	11	4
Soroca	73		72	0	1	13	39	9
Strășeni	15		15	0	0	1	12	2
Taraclia	30		30	0	0	0	14	0
Telenești	26		26	0	0	1	22	7
Ungheni	22		20	0	2	2	9	1
Șoldanești	72		61	0	11	4	67	25
Ștefan Vodă	11		9	0	2	2	8	1
UTAG	39		36	0	3	3	23	1
Bender	6		5	0	1	0	4	1
Alte Țări	5		5	0	0	0	0	0
UAT din stînga Nistrului	6		5	0	1	0	3	0

## Anexa 8. Modelul raport de performanță a DPA după tematică

Darea de seamă statistică privind examinarea petițiilor și adresărilor verbale ale cetățenilor, adresate Parlamentului Republicii Moldova în perioada de la 01/01/2010 pînă la 26/11/2010

Tematica	Petiții	Adresări verbale	Total	Număr. Chest. Abordate	Dintre ele		Remise și luate la control	Au fost satisfăcute
					examin. în Parlament	Remise altor organe		
A	1	2	3	4	5	6	7	8
Total	2916	687	3603	4261	1285	2809	2116	437
<b>Chestiuni ale agriculturii</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>6</b>
Folosirea pămîntului la sate	11	3	14	17	3	11	16	4
Folosirea pămîntului la orașe	10	2	12	15	4	8	4	2
<b>Chestiuni ale gospodăriei fondului de locuințe</b>	<b>41</b>	<b>13</b>	<b>54</b>	<b>96</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>8</b>
Construirea, exploatarea și repararea fondului locativ	7	0	7	11	1	6	6	5
Repartizarea spațiului locativ	26	10	36	42	12	24	24	1
Construcția individuală a locuințelor	4	2	6	6	3	3	3	2
Încălcări în evidența și repartizarea spațiului locativ	4	1	5	7	4	1	3	0
<b>Chestiuni ale gospodăriei comunale și rutiere</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>51</b>	<b>85</b>	<b>15</b>	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>19</b>
Încălzirea	4	1	5	5	1	4	3	4
Gazificarea	7	2	9	9	3	6	5	2
Alimentarea cu apă	8	1	9	11	1	8	7	6
Electro- și radioficarea	1	0	1	1	10	17	1	1
Construirea și repararea drumurilor	20	7	27	39	0	1	19	7
<b>Chestiuni ale industriei</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Chestiuni ale telecomunicațiilor</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Chestiuni ale transporturilor</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>56</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>8</b>
<b>Chestiuni ce țin de religie</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Chestiuni financiare</b>	<b>67</b>	<b>7</b>	<b>74</b>	<b>113</b>	<b>20</b>	<b>54</b>	<b>51</b>	<b>12</b>
<b>Chestiuni privind activitatea de muncă</b>	<b>96</b>	<b>28</b>	<b>124</b>	<b>175</b>	<b>63</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>27</b>
Angajarea în cîmpul muncii	55	22	77	84	49	41	42	9
Concedierea	13	0	13	14	2	11	11	4
Remunerarea muncii	25	5	30	42	9	21	23	13
Recuperarea pagubei aduse sănătății în timpul activității de muncă	3	1	4	5	1	3	2	1