



HOTĂRÎRE

cu privire la aprobarea Conceptului tehnic al Sistemului informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112

nr. 244 din 03.03.2016

Monitorul Oficial nr.55-58/276 din 11.03.2016

* * *

În temeiul prevederilor art.17 alin.(5) din [Legea nr.174 din 25 iulie 2014](#) cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.231-237, art.533), Guvernul

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Conceptul tehnic al Sistemului informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (se anexează).

2. Ministerul Economiei și Infrastructurii împreună cu entitățile subordonate vor asigura crearea, implementarea, dezvoltarea și mentenanța Sistemului informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112.

[Pct.2 modificat prin [Hot.Guv. nr.738 din 20.07.2018](#), în vigoare 17.08.2018]

3. Realizarea prevederilor prezentei hotărâri se va efectua din contul mijloacelor prevăzute anual în bugetul de stat, precum și din alte surse, conform legislației în vigoare.

4. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Economiei și Infrastructurii.

[Pct.4 modificat prin [Hot.Guv. nr.738 din 20.07.2018](#), în vigoare 17.08.2018]

PRIM-MINISTRU

Pavel FILIP

Contrasemnează:

Ministrul tehnologiei informației și comunicațiilor

Vasile Botnari

Ministrul finanțelor

Octavian Armașu

Nr.244. Chișinău, 3 martie 2016.

Aprobat
prin Hotărârea Guvernului
nr.244 din 3 martie 2016

CONCEPTUL TEHNIC al Sistemului informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112

INTRODUCERE

Conceptul tehnic al Sistemului informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (în continuare – Concept) specifică cerințele de bază privind Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112 (în continuare – SIA al Serviciului 112), precum și scopul creării acestuia,

funcțiile de bază, pornind de la faptul că sarcina de bază a Serviciului 112 este asigurarea unei interfețe unice, crearea unui ghișeu unic de recepționare a apelurilor de urgență de la populație și transmiterea către serviciile specializate de urgență a solicitărilor de intervenție, și este elaborat în conformitate cu Reglementarea tehnică RT 38370656-002:2006 „Procese ciclului de viață al software-ului”, aprobată prin [Ordinul Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr.78 din 1 iunie 2006](#).

Capitolul I INFORMAȚII GENERALE

1. Dispoziții generale

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

RS 112 constituie o resursă informațională de stat departamentală.

2. Definiții

În sensul prezentului Concept, noțiunile și termenii utilizați semnifică următoarele:

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

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

eveniment – scenariu de comportament al obiectului informațional luat în evidență în Sistemul informațional automatizat. Lista evenimentelor cuprinde întreg ciclul de viață al obiectului informațional, începând cu înregistrarea inițială și finalizând cu scoaterea din evidență;

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

MMS – Multimedia Messaging Service. Spre deosebire de SMS, tehnologia MMS permite expedierea imediată nu doar a textului, ci și a altui conținut multimedia: fotografii, muzică, mesaje vocale, videoclipuri;

My SOS – dispozitiv, special proiectat pentru persoanele cu dizabilități, pentru transmiterea simultană a mesajelor formalizate ca mesaje SMS sau semnal de alarmă către Centrul de preluare a apelurilor de urgență.

TEXT TEL – dispozitiv special destinat persoanelor cu dizabilități pentru testarea și trimiterea mesajelor de urgență.

3. Destinația Sistemului informațional automatizat

SIA al Serviciului 112 este destinat evidenței tuturor apelurilor și înștiințărilor de urgență, localizării geografice a apelantului, transmiterii solicitărilor de intervenție către serviciile specializate de urgență, precum și evidenței rezultatelor reacționării și intervenției acestora la fiecare apel de urgență.

4. Scopurile și sarcinile SIA al Serviciului 112

1) Scopurile SIA al Serviciului 112:

- a) asigurarea unei interfețe unice de recepționare a apelurilor de urgență de la populație;
- b) organizarea interacțiunii eficiente și a schimbului de informații dintre Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență;
- c) colectarea și prelucrarea operativă a informației privind situațiile de urgență;
- d) formarea resursei informaționale departamentale;

e) evidența statistică și analitică privind apelurile de urgență;

2) SIA al Serviciului 112 are următoarele sarcini:

a) asigurarea recepționării, înregistrării și prelucrării tuturor informațiilor privind situațiile de urgență primite la Serviciul 112;

b) transmiterea solicitărilor de intervenție și a datelor asociate apelurilor de urgență către serviciile specializate de urgență și evidența informației cu privire la rezultatele intervenției acestora pentru fiecare apel de urgență;

c) asigurarea interacțiunii informaționale cu sistemele informaționale de stat, departamentale, teritoriale, în special cu Registrul de stat al populației, Registrul de stat al unităților de drept, Registrul de stat al conducătorilor de vehicule, Registrul de stat al transportului, Sistemul informațional național geografic, Sistemul informațional medical integrat, Sistemul informațional integrat al organelor de drept;

d) asigurarea securității informaționale la formarea și exploatarea resursei informaționale a Serviciului 112.

5. Principiile de creare a SIA al Serviciului 112

SIA al Serviciului 112 este creat în baza următoarelor principii:

1) **de consecutivitate** – elaborarea și realizarea proiectului pe etape;

2) **de expansibilitate și scalabilitate** – posibilitatea extinderii și modernizării în rezultatul creșterii numărului de servicii prestate;

3) **de productivitate** – asigurarea nivelului necesar de productivitate și eficacitate pentru soluționarea sarcinilor de diferite categorii;

4) **de fiabilitate și toleranță la erori** – sistemul trebuie să asigure prestarea garantată a serviciilor;

5) **de deschidere a arhitecturii** – realizarea cu ușurință a integrării nu numai la nivel național, dar și la nivel internațional;

6) **de gestionare centralizată** – gestionarea și controlul trebuie realizate dintr-un centru unic (sau centre separate subordonate acestuia);

7) **de legalitate** – crearea și exploatarea SIA al Serviciului 112 în corespundere cu legislația în vigoare a Republicii Moldova;

8) **de protecție a datelor cu caracter personal** – datele cu caracter personal vor fi prelucrate în conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare;

9) **de identificare de stat a obiectelor destinate înregistrării** – utilizarea numărului de identificare al RS 112, atribuit fiecărui obiect informațional;

10) **de securitate a datelor** – asigurarea integrității și confidențialității informației, disponibilității resurselor și serviciilor informaționale;

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

Capitolul II

CADRUL DE REGLEMENTARE A SIA AL SERVICIULUI 112

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

1) [Constituția Republicii Moldova](#);

2) [Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007](#);

3) [Legea nr.174 din 25 iulie 2014](#) cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;

4) [Hotărârea Parlamentului nr.153 din 15 iulie 2011](#) „Pentru aprobarea Strategiei securității naționale a Republicii Moldova”;

5) [Hotărârea Guvernului nr.735 din 11 iunie 2002](#) „Cu privire la sistemele speciale de telecomunicații ale Republicii Moldova”;

6) Hotărârea CE 91/396/EEC din 29 iulie 1991, care specifică cerințele de bază față de numărul european unic pentru apelurile de urgență 112;

7) Directiva 98/10/CE din 26 februarie 1998 a Parlamentului European și a Consiliului privind aplicarea furnizării unei rețele deschise (ONP) pentru telefonie vocală și constituirea unui serviciu universal de telecomunicații într-un mediu concurențial;

8) Directiva 2002/22/CE din 7 martie 2002 a Parlamentului European și a Consiliului privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații (Directiva privind Serviciul Universal);

9) Recomandarea 2003/558/CE a Comisiei din 25 iulie 2003 privind prelucrarea informațiilor referitoare la localizarea apelantului în rețelele de comunicații electronice în scopul prestării serviciilor de apel de urgență pentru localizare;

10) Decizia (ECC/DEC(08)05) din 27 iunie 2008 privind armonizarea benzilor de frecvență pentru implementarea aplicațiilor radio digitale de Protecție civilă și combaterea situațiilor excepționale în spectrul radio de 380-470 MHz;

11) Directiva 2010/40/UE din 7 iulie 2010 a Parlamentului European și Consiliului privind cadrul pentru implementarea sistemelor de transport inteligente în domeniul transportului rutier și pentru interfețele cu alte tipuri de transport.

7. Actele normative de bază în domeniul informatizării

1) [Legea nr.982-XIV din 11 mai 2000](#) privind accesul la informație;

2) [Legea nr.467-XV din 21 noiembrie 2003](#) cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;

3) [Legea nr.71-XVI din 22 martie 2007](#) cu privire la registre;

4) [Legea nr.133 din 8 iulie 2011](#) privind protecția datelor cu caracter personal;

5) [Hotărârea Guvernului nr.1123 din 14 decembrie 2010](#) „Privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”;

6) [Hotărârea Guvernului nr.857 din 31 octombrie 2013](#) „Cu privire la Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale „Moldova Digitală 2020”.

8. Regulamentele tehnice și standardele în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor electronice

1) Reglementarea tehnică RT 38370656-002:2006 „Procese ciclului de viață al software-ului”, aprobată prin [Ordinul Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr.78 din 1 iunie 2006](#) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.95-97, art.335);

2) SM ISO/CEI 15288:2015 „Ingineria sistemelor și software-ului. Procesele ciclului de viață al sistemului”;

3) SM ISO/CEI 12207:2014 „Ingineria sistemelor și software-ului. Procesele ciclului de viață al software-ului”;

4) SM ISO/CEI 27002:2014 „Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Cod de bună practică pentru managementul securității informației”;

5) SM ISO/CEI 15408-1:2014 „Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Criterii de evaluare pentru securitatea tehnologiei informației. Partea 1: Introducere și model general”;

6) SM ISO/CEI 15408-2:2014 „Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Criterii de evaluare pentru securitatea tehnologiei informației. Partea 2: Cerințe funcționale de securitate”;

7) SM ISO/CEI 15408-3:2014 „Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Criterii de evaluare pentru securitatea tehnologiei informației. Partea 3: Cerințe de asigurare a securității”;

8) SM ETSI TR 102 410 V1.1.1:2014 „Comunicații de urgență (EMTEL). Cerințe de bază pentru comunicații între persoanele fizice și între persoane fizice și autorități în timpul situațiilor de urgență în curs de desfășurare”;

9) SM ETSI TS 102 181 V1.2.1:2014 „Comunicații de urgență (EMTEL). Cerințe pentru comunicații între autorități/organizații în timpul situațiilor de urgență”;

10) SM ETSI TS 102 182 V1.4.1:2014 „Comunicații de urgență (EMTEL). Cerințe pentru comunicații între autorități/organizații și persoane fizice, grupuri sau publicul larg în timpul situațiilor de urgență”.

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

10. Funcțiile de bază ale SIA al Serviciului 112

1) Formarea resursei informaționale. Funcțiile de bază în procesul de formare a bazei de date a SIA al Serviciului 112 sînt funcțiile de înregistrare, actualizare a datelor și scoaterea din evidență a obiectelor informaționale (schimbarea statutului obiectului). Aceste funcții se execută în funcție de îndeplinirea unor sau altor scenarii de bază:

a) înregistrarea inițială a obiectelor informaționale se efectuează după ce registratorul ia decizia de a include obiectul în RS 112. Totodată, fiecărui obiect informațional luat în evidență i se atribuie un identificator unic (cu excepția obiectelor informaționale împrumutate), care rămîne neschimbat pe toată perioada existenței obiectului în RS 112, iar în baza de date a SIA al Serviciului 112 se introduc date despre obiectul de evidență și atributele acestuia;

b) actualizarea datelor SIA al Serviciului 112 constă în reînnoirea sistematică a bazei de date a acestuia în cazul schimbării sau completării atributelor obiectelor de evidență;

c) scoaterea din evidență a obiectului informațional constă în schimbarea statutului obiectului, în baza deciziei registratorului, la intervenirea unor evenimente, prin aplicarea unei mențiuni speciale, fapt care nu semnifică eliminarea fizică a datelor despre obiect din RS 112;

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

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

2) Organizarea suportului informațional. Informațiile din baza de date a RS 112 sînt oferite în funcție de nivelul de acces stabilit. Beneficiarii datelor din sistem sînt obligați să le folosească doar în scopuri legale.

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

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

4) Asigurarea calității informației. Calitatea informației se asigură prin crearea și susținerea componentelor sistemului de calitate, bazate pe abordarea procesuală.

5) Asigurarea multilaterală a funcționării RS 112.

11. Spațiul funcțional al SIA al Serviciului 112

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

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

A. Conturul funcțional privind interacțiunea informațională a tuturor componentelor SIA al Serviciului 112 „Administrarea și monitorizarea acțiunilor participanților la SIA al Serviciului 112” reprezintă un sistem integrat de control și monitorizare privind formarea și utilizarea resursei informaționale a Serviciului 112 în domeniul evidenței tuturor apelurilor de urgență și a solicitărilor de intervenție din partea Serviciului 112, precum și a rezultatelor privind reacționarea și intervențiile serviciilor specializate de urgență.

Acest contur include următoarele funcții:

1) asigurarea integrității logice a SIA al Serviciului 112;

2) administrarea bazelor de date ale SIA al Serviciului 112;

3) delimitarea drepturilor de acces pentru utilizatori, introducerea sistemului de parole;

4) asigurarea securității, protecției și păstrării informației în sistem conform standardelor internaționale SM ISO/CEI 27002 „Tehnologii informaționale. Cod de bună practică pentru managementul securității informaționale” și SM ISO/CEI 15408 „Tehnologii Informaționale. Tehnici de securitate. Criterii de evaluare pentru securitatea tehnologiei informației”;

5) asigurarea respectării cerințelor SIA al Serviciului 112 privind protecția datelor cu caracter personal.

B. Conturul funcțional „Înregistrarea apelurilor de urgență” include următoarele funcții:

1) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea apelurilor de urgență primite la numărul „112”;

2) filtrarea apelurilor primite (în scopul identificării apelurilor false sau abuzive), direcționarea acestora în regim automat către operatorii Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112;

3) înregistrarea audio a convorbirilor telefonice;

4) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea mesajelor primite prin intermediul faxului, dispozitivelor My SOS, Text TEL, portalului web, al mesajelor SMS și MMS;

5) recepționarea, înregistrarea și prelucrarea înștiințărilor primite prin intermediul sistemelor de supraveghere video, sistemelor pentru apeluri de urgență E-call sau prin intermediul sistemelor de alertă sau alarmă;

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

7) schimbul de informații dintre locul de lucru automatizat al dispeceratului serviciilor specializate de urgență și al operatorului Serviciului 112 în scopul obținerii datelor suplimentare despre situațiile de urgență și rezultatele reacționării acestora.

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

C. Conturul funcțional „Suportul informațional pentru adoptarea deciziilor” include următoarele funcții:

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

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

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

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

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

6) asigurarea funcționalității listei situațiilor de urgență – căutarea în funcție de caracteristici, atribute, precum și sortarea, imprimarea, căutarea după cuvîntul-cheie și indiciul contextual;

7) crearea și actualizarea ghidurilor și a clasificatoarelor, inclusiv a listei serviciilor specializate de urgență și a subdiviziunilor acestora, a obiectelor de importanță socială, a obiectelor de risc sporit;

8) recepționarea și evidența informației provenite de la alte sisteme informaționale;

9) controlul prezentării informației de către serviciile specializate de urgență cu privire la faptul

reacționării la solicitările de intervenție transmise de către operatorul Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112.

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

D. Conturul funcțional „Suportul geoinformațional de adoptare a deciziilor” include funcțiile subsistemului geoinformațional, care asigură reflectarea operativă, în baza hărților electronice, a obiectelor și informațiilor.

Acest contur include următoarele funcții:

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

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

3) evidența hărților electronice conform nivelurilor tematice: natural-geografic, sociodemografic, economic conform planului de adrese, comunicațiilor inginerești (inclusiv conductele de gaze, de apă, linii electrice) etc., care conțin diverse trăsături caracteristice ale zonei deservite;

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

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

E. Conturul funcțional „Monitorizarea activității echipamentului tehnic” include următoarele funcții:

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

a) întreruperea alimentăției cu energie electrică (de la rețeaua electrică de bază sau de la sursele de energie electrică de rezervă);

b) defectarea echipamentului stațiilor de lucru;

c) deconectarea de la sursa de alimentare cu energie electrică a serverelor;

d) defectarea liniilor de comunicații;

e) defectarea echipamentului serverului și a sistemelor de ventilare și condiționare;

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

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

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

F. Conturul funcțional „Informația de referință” include următoarele funcții:

1) înregistrarea solicitărilor;

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

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

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

Capitolul IV

STRUCTURA ORGANIZATORICĂ A SIA AL SERVICIULUI 112

12. Posesorul RS 112

Posesorul RS 112 este Ministerul Economiei și Infrastructurii.

[Pct.12 modificat prin [Hot.Guv. nr.738 din 20.07.2018](#), în vigoare 17.08.2018]

13. Deținătorul RS 112

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

14. Registratorii RS 112

Registratorii RS 112 sînt:

1) operatorii Serviciului 112, care înregistrează apelurile telefonice primite la numărul 112, mesajele primite prin fax, SMS, MMS, dispozitivele My SOS, TEXT TEL, mesajele de pe portalul web, mesajele comunicate prin intermediul sistemelor de supraveghere video, al sistemelor de alarmă, de avertizare, al sistemului apeluri de urgență E-call;

2) operatorii dispeceratelor serviciilor specializate de urgență (Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale, Inspectoratul General al Poliției), care înregistrează informațiile cu privire la evoluțiile situațiilor de urgență și rezultatele reacționării și intervenției serviciilor specializate de urgență.

15. Furnizorii de informații în RS 112

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

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

Capitolul V

DOCUMENTELE SIA AL SERVICIULUI 112

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

- 1) *documente de ieșire*: documentele eliberate la solicitarea persoanelor fizice și juridice;
- 2) *documente tehnologice*:
 - a) regulamentele de interacțiune între Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență sau acordurile încheiate;
 - b) regulamentele de interacțiune între Serviciul 112 și alte persoane juridice sau acorduri încheiate;
 - c) regulamentele interne și instrucțiunile care stabilesc ordinea acțiunilor angajaților diferitor subdiviziuni ale Serviciului 112;
 - d) registrele, rapoartele, documentele de însoțire;
 - e) alte documente, conform cerințelor actelor normative în vigoare.

Lista și conținutul documentelor se determină de actele normative ce reglementează raporturile juridice care apar între Serviciul 112 și alte instituții, persoane fizice sau juridice ([Legea nr.174 din 25 iulie 2014](#) cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, Regulamentul Instituției Publice „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”, Regulamentul de organizare și funcționare a Comitetului interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență, regulamentele de interacțiune între Serviciul 112, serviciile specializate de urgență și alte persoane juridice sau acorduri încheiate etc.).

Capitolul VI RESURSA INFORMAȚIONALĂ

17. Obiectele informaționale

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

1) apelul de urgență la Serviciul 112:

a) apelul telefonic comunicat la numărul 112;

b) mesajul expedit la Serviciul 112 prin intermediul faxului, dispozitivelor My SOS, TEXT TEL, portalului web, SMS, MMS;

c) semnalul primit prin sistemul E-call;

d) semnalul sau mesajul primit prin sistemul apelului de urgență;

e) semnalul emis de sistemul de alertă sau alarmă;

f) semnalul video recepționat de la camerele de supraveghere video;

2) situația de urgență;

3) subiecții situațiilor de urgență:

a) persoanele fizice (*obiect împrumutat din Registrul de stat al populației*);

b) persoanele juridice (*obiect împrumutat din Registrul de stat al unităților de drept*);

4) documentele din următoarele categorii:

a) certificatele și extrasele din RS 112;

b) instrucțiunile și regulamentele interne;

5) evenimentul (*obiect informațional intrasistemic*).

18. Identificarea obiectelor informaționale

Identificarea obiectelor informaționale se efectuează prin utilizarea numărului de identificare unic pentru fiecare obiect al SIA al Serviciului 112 în parte:

1) identificator al obiectului informațional „apel de urgență primit la Serviciul 112” este numărul de identificare care are următoarea structură:

YY NNNNNN, unde:

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

NNNNNN – numărul de ordine al apelării Serviciului 112 în anul respectiv.

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

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

XX NNNNNNN, unde:

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

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

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

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

5) identificator al obiectului informațional „document”, format din:

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

6) identificator al obiectului informațional „eveniment”, format din:

„data” + „numărul de ordine”.

19. Scenariile de bază

Scenariile de bază reprezintă o listă de evenimente ce se produc cu obiectul informațional și se țin în evidență în SIA al Serviciului 112. Acestea se divizează în două grupe: prima – introducerea, actualizarea și scoaterea obiectelor informaționale din evidență, a doua – furnizarea informației.

Grupa scenariilor legate de introducerea și actualizarea informației interacționează cu obiectele informaționale ale SIA al Serviciului 112 după cum urmează:

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

Luarea inițială în evidență:

- a) la preluarea apelului telefonic la numărul 112;
- b) la preluarea mesajului primit la numărul 112 prin intermediul fax-ului, al dispozitivelor My SOS, TEXT TEL, al portalului web, SMS, MMS;
- c) la preluarea semnalului sau mesajului primit prin sistemul apelului de urgență;
- d) la preluarea semnalului emis de sistemul de alertă sau alarmă;
- e) la preluarea semnalului video transmis de camerele de supraveghere video;
- f) la preluarea semnalului primit prin sistemul E-call.

Actualizarea datelor: la recepționarea informației suplimentare cu referință la apelul (mesajul) preluat anterior.

Scoaterea din evidență (schimbarea statutului apelului sau mesajului preluat): la transferarea apelului/mesajului din statut activ în cel inactiv, cu transmiterea ulterioară în baza de date de arhivă a apelurilor/mesajelor înregistrate;

2) pentru obiectul informațional „situația de urgență”:

Luarea inițială în evidență:

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

Actualizarea datelor:

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

Scoaterea din evidență (schimbarea statutului mesajului preluat): la transferarea statutului situației de urgență din activ în cel inactiv, respectiv transferarea informației în baza de date de arhivă a situațiilor de urgență;

3) pentru obiectul informațional „persoană fizică”:

Luarea inițială în evidență:

- a) la înregistrarea apelului de către Serviciul 112, în cazul în care posesorul numărului de telefon de la care a fost efectuat apelul este identificat de către sistem în mod automat;
- b) la înregistrarea apelului de către Serviciul 112, în cazul în care persoana care a apelat la Serviciul 112 și persoana care necesită ajutor sînt persoane diferite;
- c) la formarea listelor persoanelor care pot apela la Serviciul 112 pentru ajutor prin expedierea unui fax, SMS, MMS sau prin utilizarea semnalului de tip „buton de alarmă”;
- d) la înregistrarea apelului de pe dispozitivele My SOS, TEXT TEL, portal web, conțin date despre persoana care a apelat la numărul 112 pentru ajutor;
- e) după prelucrarea semnalului primit prin sistemul E-call și recepționarea datelor din Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al transporturilor” despre posesorul mijlocului de transport implicat în accidentul rutier.

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

Scoaterea din evidență:

- a) în cazul în care se stabilește că datele introduse inițial cu privire la persoana fizică sînt greșite;
- b) în cazul schimbării domiciliului și stabilirea cu traiul permanent în afara teritoriului Republicii

Moldova sau în cazul decesului persoanei incluse în lista persoanelor care pot apela Serviciul 112 pentru ajutor prin intermediul faxului, SMS, MMS;

c) la transferarea adresărilor/situațiilor de urgență din statut activ în cel inactiv, adică transferarea informației în baza de date de arhivă a situațiilor de urgență;

4) pentru obiectul informațional „persoană juridică”:

Luarea inițială în evidență:

a) se efectuează la înregistrarea apelului de către Serviciul 112, în cazul în care persoana juridică, posesoare a numărului de telefon de la care a fost efectuat apelul, este identificată de către SIA al Serviciului 112 în mod automat;

b) la înregistrarea altor apeluri la numărul 112, în cazul în care unul dintre subiecții situației de urgență este o persoană juridică.

Actualizarea datelor se efectuează: la recepționarea informației suplimentare despre persoanele juridice implicate într-o situație de urgență despre care Serviciul 112 a fost înștiințat anterior.

Scoaterea din evidență se efectuează:

a) la corectarea datelor introduse anterior privind persoana juridică, în cazul stabilirii faptului că datele introduse inițial sînt greșite;

b) la transferarea apelului/situației de urgență din statut activ în cel inactiv, cu transferarea informației în baza de date de arhivă a situațiilor de urgență;

5) pentru obiectul informațional „document”:

Luarea inițială în evidență:

a) la ținerea evidenței documentelor din RS 112;

b) la ținerea evidenței regulamentelor și instrucțiunilor interne.

Actualizarea datelor:

a) la introducerea modificărilor într-un document întocmit;

b) la introducerea modificărilor într-o instrucțiune sau regulament.

Scoaterea din evidență:

a) la nimicire;

b) la transmiterea documentului persoanei care l-a solicitat;

c) la anularea instrucțiunii sau regulamentului;

6) pentru obiectul informațional „eveniment”:

Luarea inițială în evidență se efectuează la înregistrarea evenimentului.

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

Scoaterea din evidență se efectuează la anularea evenimentului.

Lichidarea fizică din baza de date a informației privind toate obiectele informaționale are loc după expirarea termenului de 10 ani de aflare a informației în arhivele electronice ale SIA al Serviciului 112.

20. Datele

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

a) date privind apelul de urgență

b) identificatorul apelului;

c) categoria apelului;

d) tipul adresării;

e) timpul înregistrării apelului/recepționării mesajului;

f) fișierul audio al apelului înregistrat;

g) statutul;

datele privind localizarea terminalului de la care a fost efectuat apelul:

a) coordonatele de localizare;

b) numărul de telefon, adresa poștei electronice, adresa protocolului internet (IP);

c) datele privind furnizorul serviciilor de comunicații care a comunicat coordonatele de localizare a apelantului sau datele referitoare la adresa acestuia;

d) tipul dispozitivului, al senzorului care a emis semnalul de alarmă;

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

a) identificatorul situației de urgență;

b) categoria situației de urgență;

c) istoria;

d) informația referitoare la situația de urgență primită de la serviciile specializate de urgență;

e) fișierul video cu referință la situația de urgență în cauză;

f) gradul de pericol;

g) coordonatele de localizare, adresa la care s-a produs situația de urgență;

h) datele referitoare la obiectul unde s-a produs situația de urgență;

i) datele referitoare la mijlocul de transport care a suferit un accident rutier, inclusiv conform informației furnizate de sistemul E-call;

j) codul serviciului specializat de urgență pe adresa căruia a fost expediată solicitarea de intervenție;

k) timpul transmiterii solicitării de intervenție către serviciile specializate de urgență;

l) codul serviciilor mobilizate suplimentar;

m) timpul transmiterii solicitării de intervenție către fiecare serviciu implicat suplimentar;

n) datele privind informația suplimentară prezentată la solicitarea serviciilor specializate de urgență;

o) statutul;

datele de bază cu privire la rezultatele intervenției:

a) echipajul mobil trimis pentru intervenție;

b) datele referitoare la măsurile întreprinse;

c) datele privind descrierea stării situației de urgență;

d) timpul soluționării situației de urgență;

e) timpul recepționării informației de la serviciul specializat de urgență;

2) date referitoare la persoana fizică:

a) numărul de identificare (IDNP);

b) categoria persoanei (apelant, victimă, martor, membru al echipajului de intervenție, persoană cu dizabilități etc.);

c) numele, prenumele, patronimicul, anul nașterii pentru persoanele care solicită Serviciului 112 ajutor prin expedierea unui fax, SMS, MMS sau prin utilizarea semnalului de tip „buton de alarmă”, precum și pentru persoanele fără IDNP;

d) informațiile suplimentare despre starea fizică sau psihică a persoanei fizice;

e) statutul;

3) date referitoare la persoana juridică:

a) numărul de identificare (IDNO);

b) categoria persoanei (parte vătămată, parte implicată, solicitant, apelant, posesor al terminalului de la care a fost efectuat apelul la numărul 112);

c) informațiile suplimentare despre persoana juridică (datele de contact ale persoanelor responsabile de pază, protecție antiincendiară, existența contractului cu serviciile de pază);

d) statutul;

4) documente:

a) numărul de identificare al documentului;

b) tipul documentului;

c) seria;

d) numărul;

e) data eliberării;

f) de către cine a fost eliberat/executat;

g) statutul documentului;

5) date referitoare la eveniment:

a) numărul de identificare al evenimentului;

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

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

21. Clasificatoarele

În vederea asigurării veridicității și reducerii volumului informației păstrate în SIA al Serviciului 112, precum și pentru o clasificare corectă a obiectelor în acesta, se utilizează sistemul de clasifcatoare elaborate în baza clasificatoarelor naționale ale Republicii Moldova și a directivelor europene:

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

Clasifcatoarele intrasistemice se elaborează și se utilizează în cadrul SIA al Serviciului 112 doar în cazurile absenței clasifcatoarelor naționale și internaționale aprobate.

22. Interacțiunea cu alte sisteme informaționale

SIA al Serviciului 112 interacționează cu următoarele sisteme informaționale automatizate:

- 1) Sistemul informațional automatizat al Furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice – conține informația de localizare primară, numele abonatului, precum și adresa fizică de instalare a punctului terminal pentru rețelele de telefonie fixă;
- 2) Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al populației” – conține datele personale ale persoanelor fizice și datele privind actele de identitate ale acestora;
- 3) Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al unităților de drept” – conține datele de înregistrare ale unităților de drept și documentele de înregistrare ale acestora;
- 4) Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al transporturilor” – conține date despre mijloacele de transport și starea tehnică a acestora, unele agregate numerotate, posesorii și împuternicirile acestora, asigurarea de răspundere civilă auto, precum și despre documentele și numerele de înmatriculare eliberate;
- 5) Sistemul informațional automatizat „Registrul obiectelor de infrastructură tehnico-edilitară” – conține date despre obiectele de infrastructură tehnico-edilitară;
- 6) Sistemul informațional automatizat „Registrul informației criminalistice și criminologice” – conține date privind toate sesizările înregistrate despre contravenții, dosarele penale intentate, contravențiile administrative și persoanele care figurează în acestea;
- 7) Sistemul informațional automatizat „Registrul obiectelor păzite” – conține date despre organizațiile de pază și obiectele păzite de acestea, precum și despre deplasările acestor obiecte spre recepționarea notificării;
- 8) Sistemul informațional automatizat „Registrul accidentelor rutiere” – conține date despre accidentele rutiere, mijloacele de transport și persoanele implicate în accidente rutiere, precum și despre deciziile organelor competente în baza rezultatelor examinării (cercetării) cazurilor de accidente rutiere;
- 9) Sistemul automatizat de supraveghere a circulației rutiere „Controlul traficului” – conține date cu privire la încălcările regulilor de securitate a circulației rutiere, situația rutieră în intersecții, condițiile rutiere, fluxurile de transport;
- 10) Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al unităților administrativ-teritoriale și al

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

11) Sistemul informațional automatizat „Cadastrul bunurilor imobile” – conține date cu privire la bunurile imobile, la drepturile de proprietate, la grevările acestora, precum și la valoarea bunurilor imobile în scopul impozitării;

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

13) Serviciul informațional „Situatii excepționale” al Serviciului Protecției Civile și Situațiilor Excepționale – conține date cu privire la situațiile excepționale înregistrate.

Înregistrarea înștiințărilor cu privire la situațiile de urgență în RS 112 are drept consecință inițierea automată a anumitor evenimente în cadrul sistemelor informaționale automatizate departamentale ale serviciilor specializate de urgență care recepționează apelul prelucrat privind situația de urgență de la Serviciul 112. Astfel, de exemplu, după înregistrarea și prelucrarea apelului cu privire la situațiile de urgență cu context criminal în cadrul Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112, apelul și datele asociate acestuia sînt direcționate către dispeceratul regional al Inspectoratului General de Poliție și transmise concomitent în Sistemul informațional automatizat „Registrul informației criminalistice și criminologice”, unde informația în cauză se înregistrează în conturul privind evidența automatizată a sesizărilor despre infracțiuni. În continuare, informațiile cu privire la rezultatele acțiunilor întreprinse sînt reflectate atît în fișa apelului de urgență din SIA al Serviciului 112, cît și în Registrul informației criminalistice și criminologice. O interacțiune similară a SIA al Serviciului 112 are loc și cu alte sisteme informaționale automatizate departamentale, și anume cu: Sistemul Informațional automatizat „Registrul obiectelor păzite”, Sistemul informațional automatizat „Registrul accidentelor rutiere”, Sistemul informațional automatizat „Asistența medicală primară”, Serviciul informațional „Situatii excepționale” al Serviciului Protecției Civile și Situațiilor Excepționale.

Datele recepționate din celelalte registre sînt utilizate în scopul acordării asistenței informaționale serviciilor specializate de urgență antrenate în soluționarea situațiilor de urgență.

Capitolul VII

INFRASTRUCTURA INFORMAȚIONALĂ DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

23. Nivelurile de infrastructură

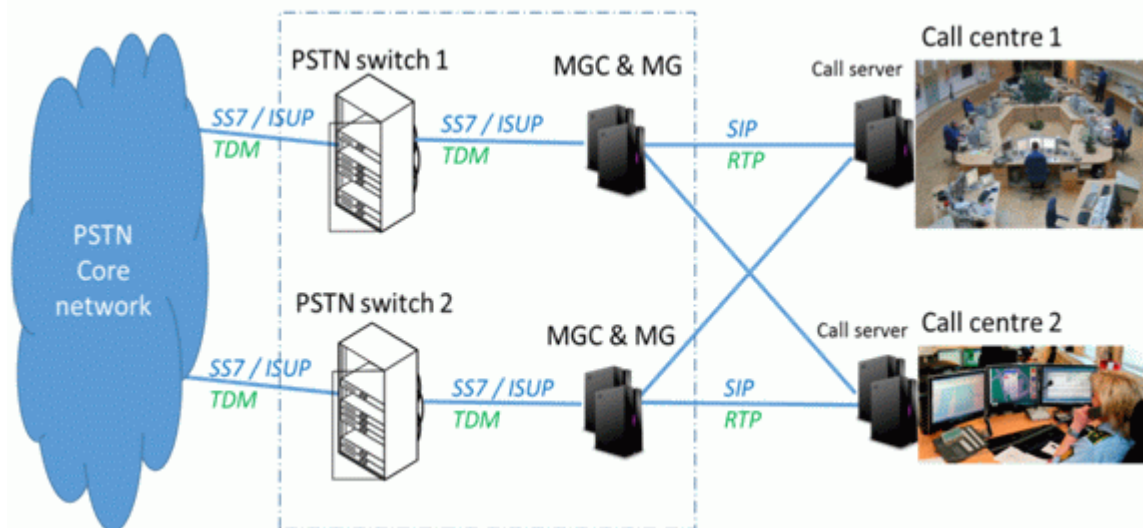
Infrastructura informațională de comunicații electronice a SIA al Serviciului 112 este structurată în două niveluri:

- 1) Centrul de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112;
- 2) dispeceratele serviciilor specializate de urgență.

Centrele de preluare a apelurilor de urgență ale Serviciului 112 sînt localizate în municipiul Chișinău, în cadrul infrastructurii deținătorului SIA al Serviciului 112. Centrul principal conține baza de date principală, care asigură, în regim de lucru permanent, funcționarea ambelor centre: centrul principal și centrul secundar. Centrul secundar conține baza de date de rezervă, care se sincronizează permanent cu datele din baza de date principală.

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

Schema de interconexiune a Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112 cu rețeaua publică de telefonie prin intermediul conexiunilor SIP este prezentată în următoarea figură.



Figură. Interconexiunea Centrului de preluare a apelurilor de urgență cu rețeaua publică de telefonie prin intermediul conexiunilor SIP

Funcția de bază a Centrului de preluare a apelurilor de urgență al Serviciului 112 constă în asigurarea primirii, prelucrării, stocării și transmiterii informației către dispeceratele serviciilor specializate de urgență.

Dispeceratele serviciilor specializate de urgență sînt amplasate în cadrul Centrului Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, Serviciului Protecției Civile și Situațiilor Excepționale și al Inspectoratului General de Poliție. Principala funcție a acestui nivel constă în recepționarea solicitărilor de intervenție din partea Serviciului 112.

În dispeceratele serviciilor specializate de urgență sînt prevăzute locuri de muncă automatizate, care să permită obținerea accesului la funcțiile, resursele și serviciile necesare ale SIA al Serviciului 112, conform competenței serviciilor specializate de urgență stabilite în [Legea nr.174 din 25 iulie 2014](#) cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112.

24. Complexul hardware și software

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

Capitolul VIII

SECURITATEA ȘI PROTECȚIA SIA AL SERVICIULUI 112

25. Definiție

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

26. Pericole asociate securității informaționale

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

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

- 1) colectarea și/sau utilizarea ilegală a informației;
- 2) încălcarea tehnologiei de prelucrare a informației;
- 3) încălcarea confidențialității informației;
- 4) încălcarea integrității logice și a integrității fizice a informației;

- 5) încălcarea funcționării infrastructurii informaționale;
- 6) acțiunea fizică asupra componentelor infrastructurii informaționale;
- 7) inserarea în produsele software și hardware a componentelor care realizează funcții neprevăzute în documentația cu privire la aceste produse;
- 8) elaborarea și răspîndirea programelor care afectează funcționarea normală a sistemelor informaționale și de telecomunicații, precum și a sistemelor securității informaționale;
- 9) nimicirea, deteriorarea și suprimarea radioelectronică sau distrugerea mijloacelor și sistemelor de prelucrare a informației, de telecomunicații și comunicații;
- 10) influența asupra sistemelor cu parolă-cheie de protecție a sistemelor automatizate de prelucrare și transmitere a informației;
- 11) compromiterea cheilor și mijloacelor de protecție criptografică a informației;
- 12) scurgerea informației prin canale tehnice;
- 13) implementarea dispozitivelor electronice pentru interceptarea informației în mijloacele tehnice de prelucrare, păstrare și transmitere a informației prin canalele de comunicații, precum și în încăperile de serviciu ale autorităților;
- 14) nimicirea, deteriorarea, distrugerea sau sustragerea suporturilor de informație mecanice sau a altor suporturi;
- 15) interceptarea informației în rețelele de transmitere a datelor și în liniile de comunicații, decodificarea acestei informații și/sau răspîndirea informației false;
- 16) utilizarea tehnologiilor informaționale necertificate, a mijloacelor de protecție a informației, a mijloacelor de informatizare, de telecomunicații și comunicații necertificate în procesul creării și dezvoltării infrastructurii informaționale;
- 17) accesul neautorizat la resursele informaționale;
- 18) încălcarea restricțiilor legale privind accesul și divulgarea informației.

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

27. Scopurile și sarcinile de asigurare a securității informaționale

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

- 1) identificarea cerințelor securității informației specifice pentru fiecare obiect al protecției în cauză;
- 2) respectarea cerințelor actelor normative naționale și internaționale;
- 3) utilizarea celor mai bune practici (standarde, metodologii) pentru asigurarea securității informaționale;
- 4) determinarea subdiviziunilor responsabile pentru asigurarea securității informaționale;
- 5) distribuirea între subdiviziuni a sferelor de responsabilitate în asigurarea securității informaționale;
- 6) în baza gestionării riscurilor de securitate a informației, determinarea cerințelor tehnice și organizatorice, care constituie politica de securitate informațională a obiectului protecției;
- 7) realizarea cerințelor politicii de securitate informațională prin implementarea metodelor software și hardware și a mijloacelor de protecție a informației corespunzătoare;
- 8) realizarea sistemului de management al securității informaționale.

Sarcinile de bază ale asigurării securității informaționale sînt:

- 1) asigurarea confidențialității informației, prevenirea accesului la informație fără drepturi și împuterniciri corespunzătoare;
- 2) asigurarea integrității logice a informației, prevenirea introducerii, actualizării și nimicirii neautorizate a informației;
- 3) asigurarea integrității fizice a informației;
- 4) asigurarea protecției infrastructurii informaționale împotriva deteriorării și tentativelor de modificare a funcționării.

Mecanismele de bază ale asigurării securității informaționale sînt:

- 1) autentificarea și autorizarea;
- 2) controlul accesului;

- 3) înregistrarea acțiunilor și auditul;
- 4) criptarea informației;
- 5) analizarea și modelarea fluxurilor informaționale (sistemele CASE);
- 6) monitorizarea rețelelor;
- 7) detectarea și prevenirea intruziunilor (IDS/IPS);
- 8) prevenirea scurgerii informației confidențiale (sistemului DLP);
- 9) analizatori de protocoale;
- 10) mijloacele de programare antivirus;
- 11) ecrane între rețele (firewall);
- 12) sistemele copierii de rezervă;
- 13) sistemele de alimentare fără întrerupere cu energie electrică;
- 14) organizarea pazei, securității;
- 15) mijloacele de prevenire a accesului neautorizat în clădiri și încăperi;
- 16) mijloacele de analiză a sistemelor de protecție;
- 17) alte mecanisme.

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

Una dintre cele mai vulnerabile verigi ale sistemului securității informaționale constituie factorul uman și respectarea procedurilor stabilite. De aceea, un element important al securității informaționale se consideră instruirea personalului privind metodele și procedeele de asigurare a securității informaționale.

28. Sistemul de protecție a datelor cu caracter personal

Organizarea sistemului de protecție a datelor cu caracter personal constituie o parte componentă a mecanismului de asigurare a securității informaționale a SIA al Serviciului 112.

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

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

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