



# GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

**HOTĂRÂRE nr. \_\_\_\_\_**

**din \_\_\_\_\_ 2022**

**Chișinău**

## **Cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery)**

-----

În temeiul art. 22 lit. d) din Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 6-12, art. 44), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

**1.** Se aprobă Regulamentul privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery)(se anexează).

**2.** Ministerele, Cancelaria de Stat și alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului și structurile organizaționale din sfera lor de competență (autoritățile administrative din subordine, serviciile publice desconcentrate și cele aflate în subordine, instituțiile publice în care ministerul, Cancelaria de Stat sau altă autoritate administrativă centrală are calitatea de fondator), autoritățile/instituțiile publice și organizațiile de stat autonome, subordonate sau înființate de Guvern, în limitele competențelor prevăzute de lege:

1) vor utiliza serviciul guvernamental de livrare (MDelivery), pentru livrarea către persoane fizice și juridice, a rezultatelor prestării serviciilor publice admise pentru livrare în condițiile prevederilor Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery);

2) vor asigura informarea solicitanților de servicii publice despre rezultatele prestării serviciilor publice admise pentru livrare prin intermediul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery);

3) vor semna contracte cu posesorul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery), privind livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice;

4) vor integra conform prevederilor contractului semnat cu posesorul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery), privind livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice, din contul mijloacelor financiare proprii, serviciile publice și sistemele informaționale aferente procesului de livrare, inclusiv cele în curs de dezvoltare, cu serviciul guvernamental de livrare (MDelivery);

5) vor asigura rezoluțiunea contractelor privind prestarea serviciilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice, care nu prevăd utilizarea serviciului guvernamental de livrare (MDelivery), după semnarea contractelor cu posesorul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery), privind livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice;

6) în vederea eficientizării cheltuielilor publice, nu vor utiliza după semnarea contractelor cu posesorul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery), privind livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice și nu vor crea servicii similare serviciului guvernamental de livrare (MDelivery).

**3.** Alte autorități și instituții publice decât cele menționate la pct. 2, inclusiv autoritățile administrației publice locale, pot folosi în condițiile prezentei hotărâri, serviciul guvernamental de livrare (MDelivery).

**4.** Persoanele fizice și persoanele juridice de drept privat în calitate de expeditori, pot solicita Instituției Publice „Agenția de Guvernare Electronică”, pe bază contractuală, prestarea serviciilor de livrare prin intermediul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery).

**5.** Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică”:

1) va asigura prestarea gratuită a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) pentru subiecții prevăzuți la punctele 2 și 3;

2) va asigura prestarea contra plată a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) pentru subiecții prevăzuți la pct. 4.

**6.** Tabelul „Nomenclatorul și Tarifele la servicii prestate de către Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică” din anexa nr. 3 la Hotărârea Guvernului nr. 760/2010 cu privire Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 150-152, art. 832), cu modificările ulterioare, se completează cu poziția „8”, cu următorul cuprins:

8.	Serviciul guvernamental de livrare (MDelivery)	Pe bază de acord (contract);
----	--	------------------------------

**Prim-ministru**

**NATALIA GAVRILIȚA**

Contrasemnează:

Viceprim-ministru  
pentru digitalizare

Iurie ȚURCANU

Aprobat  
prin Hotărârea Guvernului nr.

**REGULAMENT**  
**privind modul de funcționare și utilizare a serviciului**  
**gubernamental de livrare (MDelivery)**

**Capitolul I**  
**DISPOZIȚII GENERALE**

**1.** Regulamentul privind modul de funcționare și utilizare a serviciului gubernamental de livrare (MDelivery) (în continuare – Regulament) este elaborat în vederea reglementării conținutului, modului de funcționare și utilizare a serviciului gubernamental de livrare (MDelivery) (în continuare – serviciul MDelivery).

**2.** Noțiunile utilizate în prezentul Regulament au semnificațiile prevăzute în Conceptul serviciului gubernamental de livrare (MDelivery), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.152/2021.

**3.** În sensul prezentului regulament, noțiunea de mai jos are următoarea semnificație:

*Document de însoțire* – document generat de către sistemul informațional al serviciului MDelivery care însoțește obligatoriu rezultatul prestării serviciului public remis pentru livrare în cadrul serviciului MDelivery, pentru identificarea unică și urmărirea acestuia. Acesta conține următoarele elemente:

- 1) data întocmirii sale;
- 2) datele de identificare ale expeditorului (denumirea completă a entității, adresa de preluare (denumirea străzii, număr, raion, oraș), nume/prenume persoană de contact, număr de telefon, adresa electronică;
- 3) datele de identificare ale destinatarului (denumirea completă a persoanei fizice sau juridice, adresa de livrare (denumirea străzii, numărul casei, numărul apartamentului, raion, oraș, țară, codul poștal), număr de telefon, adresa electronică;
- 4) datele de identificare ale furnizorului de servicii poștale (denumirea furnizorului de servicii poștale, date de contact);
- 5) conținutul trimiterii;
- 6) opțiunea de livrare;
- 7) costurile aferente livrării;
- 8) valoarea ramburs a trimiterii;
- 9) valoarea declarată a trimiterii;
- 10) codul de identificare al trimiterii.

## **Capitolul II**

### **FUNCȚIONALITĂȚILE SERVICIULUI MDELIVERY**

**4.** Funcția de bază a serviciului MDelivery este efectuarea operațiunilor de livrare în cadrul solicitării rezultatelor prestării serviciilor publice.

**5.** Serviciul MDelivery realizează următoarele funcționalități principale:

- 1) livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice către persoane fizice și juridice prin intermediul furnizorilor de servicii poștale;
- 2) schimbul informațional între furnizorul de servicii poștale și expeditor, referitor la trasabilitatea livrării rezultatelor prestării serviciilor publice;
- 3) notificarea destinatarului referitor la statutul livrării rezultatelor prestării serviciilor publice;
- 4) furnizarea costurilor aferente procesului de livrare, stabilite de către furnizorii de servicii poștale;
- 5) generarea rapoartelor cu privire la rezultatele prestării serviciilor publice livrate;
- 6) gestionarea drepturilor de acces în cadrul sistemului.

## **Capitolul III**

### **SUBIECȚII RAPORTURILOR JURIDICE**

**6.** Subiecții din domeniul creării, exploatării și al utilizării serviciului MDelivery sunt:

- 1) posesorul;
- 2) deținătorul;
- 3) expeditorul;
- 4) destinatarul;
- 5) furnizorul de servicii poștale.
- 6) administratorul tehnic.

**7.** Subiecții descriși la pct. 6 au sensul prevăzut în Conceptul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.152/2021.

## **Capitolul IV**

### **DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE SUBIECȚILOR**

#### **Secțiunea 1**

##### **Drepturile și obligațiile posesorului**

**8.** Posesorul are dreptul:

- 1) să utilizeze informația disponibilă în cadrul serviciului MDelivery în scopul executării obligațiilor sale;

2) să organizeze activități de instruire și schimb de experiență privind promovarea serviciului MDelivery;

3) să suspende activitatea serviciul MDelivery în cazul unei situații excepționale stabilită în conformitate cu actele normative de domeniu, în cazul unor incidente la scară sau în cazul existenței riscurilor semnificative de securitate pentru resursele informaționale de stat;

4) să încheie contracte cu persoane fizice și/sau juridice de drept privat necesare bunei funcționări a serviciului MDelivery;

5) să încheie contracte cu furnizorii de servicii poștale autorizați privind livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice, în baza Contractelor-tip aprobate de posesorul serviciului MDelivery;

6) să suspende activitatea furnizorilor de servicii poștale în cadrul serviciului MDelivery, în cazul încălcării de către aceștia a prevederilor prezentului regulament și/sau a contractelor încheiate;

7) să desfășoare acțiuni de promovare a serviciului MDelivery.

#### 9. Posesorul este obligat:

1) să asigure administrarea, mentenanța, suportul tehnic și operațional pentru funcționarea eficientă a serviciului MDelivery;

2) să stabilească planurile de dezvoltare a serviciului MDelivery;

3) să asigure monitorizarea și evaluarea performanțelor serviciului MDelivery;

4) să intervină, conform nivelului agreat de servicii, pentru investigarea, soluționarea, înlăturarea erorilor identificate sau comunicate de subiecți;

5) să elaboreze și să aprobe regulile tehnice de conectare și accesare a serviciului MDelivery, precum și a modului de utilizare de către subiecți conform nivelului agreat de servicii;

6) să asigure asistența necesară conectării la serviciul MDelivery conform regulilor tehnice stabilite;

7) să elaboreze și să aprobe procedurile operaționale pentru operarea serviciului MDelivery;

8) să elaboreze, să aprobe și să publice pe pagina web oficială a serviciului MDelivery, termenii și condițiile de utilizare ale serviciului;

9) să informeze în prealabil, destinatarii livrării, despre cuantumul costurilor de livrare, stabilite de furnizorii de servicii poștale;

10) să stabilească măsurile tehnice și organizatorice de protecție și securitate;

11) să încheie contracte cu expeditorii persoane juridice de drept public, privind livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice, în baza Contractelor-tip aprobate de posesorul serviciului MDelivery;

12) să asigure nivelul agreat de servicii pentru serviciul MDelivery conform contractelor-tip;

13) să asigure accesul expeditorilor și furnizorilor de servicii poștale la generarea rapoartelor și statisticilor de utilizare a serviciului MDelivery;

14) să asigure veridicitatea, plenitudinea, confidențialitatea și securitatea informației conținute în serviciul MDelivery.

## **Secțiunea a 2-a Drepturile și obligațiile expeditorului**

### **10. Expeditorul are dreptul:**

1) să fie informat de către posesor despre furnizorii de servicii poștale care participă în cadrul serviciului MDelivery;

2) să solicite posesorului informații referitoare la nivelul agreat al serviciilor conform indicatorilor stabiliți;

3) să monitorizeze nivelul agreat de prestare a serviciului MDelivery aferent livrării rezultatelor prestării serviciilor publice;

4) să raporteze situații de incident și cazurile de nerespectare a nivelului agreat de prestare a serviciului MDelivery;

5) să desfășoare acțiuni de promovare a serviciului MDelivery.

### **11. Expeditorul are obligația:**

1) să utilizeze serviciul MDelivery, pentru livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice disponibile și acceptate, către persoane fizice și juridice;

2) să asigure integrarea cu serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay);

3) să remită rezultatele prestării serviciilor publice pentru livrare către furnizorii de servicii poștale pentru a fi livrate către destinatarii livrării (persoanele fizice și juridice) fără condiționarea intrării banilor în conturile sale, după primirea confirmării de achitare completă a notei de plată prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay);

4) să considere achitate costurile pentru livrare, de către destinatarii livrării (persoanele fizice și juridice) în momentul imediat următor efectuării plății acestora, fapt comunicat de către serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay) printr-o notificare privind efectuarea completă a plății;

5) să asigure pregătirea rezultatului prestării serviciului public solicitat de destinatar, direct de la expeditor sau prin intermediul serviciului MDelivery pentru transmiterea către furnizorul de servicii poștale în conformitate cu prevederile pct. 20;

6) să asigure integritatea trimiterilor prin ambalarea rezultatelor prestării serviciilor publice, cu excepția cazurilor în care ambalarea poate fi efectuată de către furnizorul de servicii poștale, fapt consemnat printr-un contract separat semnat de părți;

7) să asigure capacitatea tehnică și organizatorică ce ar permite conectarea și utilizarea serviciului MDelivery prin interfețe automatizate de comunicare;

8) să asigure conectarea și utilizarea serviciului MDelivery conform regulilor tehnice de conectare și accesare aprobate de posesor și/sau prevăzute de contract;

9) să asigure integritatea informației despre livrări, pe segmentul său de responsabilitate.

### **Secțiunea a 3-a Drepturile și obligațiile destinatarului**

#### **12. Destinatarul are dreptul:**

1) să solicite livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice disponibile, prin intermediul serviciului MDelivery;

2) să selecteze furnizorul de servicii poștale care prestează servicii de livrare în cadrul serviciului MDelivery;

3) să beneficieze de toate opțiunile de livrare disponibile oferite de furnizorii de servicii poștale, în cadrul serviciului MDelivery;

4) să fie informat în prealabil de către furnizorii de servicii poștale care prestează servicii de livrare în cadrul serviciului MDelivery, despre costurile de livrare, a rezultatului prestării serviciului public solicitat.

#### **13. Destinatarul are obligația:**

1) să asigure autenticitatea și veridicitatea datelor transmise serviciului MDelivery pentru livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice;

2) să asigure confidențialitatea oricăror informații de autentificare asociate în cadrul serviciului MDelivery;

3) să utilizeze funcționalitățile serviciului MDelivery în exclusivitate conform destinației acestora.

4) să achite costul pentru livrarea rezultatului prestării serviciului public, stabilit de către furnizorul de servicii poștale, prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay), după achitarea costului serviciului public comandat.

### **Secțiunea a 4-a Drepturile și obligațiile furnizorului de servicii poștale**

#### **14. Furnizorul de servicii poștale are dreptul:**

1) să solicite posesorului încheierea unui contract privind prestarea serviciilor de livrare conform contractului-tip aprobat de posesorul serviciului MDelivery;

2) să solicite anularea livrării din cauza imposibilității livrării în condițiile prezentului regulament;

3) să solicite posesorului informații referitoare la nivelul agreat al serviciilor conform indicatorilor stabiliți;

4) să efectueze ambalarea trimiterilor poștale, la solicitarea expeditorului;

5) să primească plata pentru servicii de livrare prin intermediul serviciului MDelivery, achitate de destinatari, transferate prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay).

**15. Furnizorul de servicii poștale are obligația:**

1) să asigure respectarea și executarea prevederilor stabilite în contractul încheiat cu posesorul;

2) să asigure conectarea la serviciul MDelivery conform regulilor tehnice de conectare și accesare aprobate de posesor și/sau prevăzute de contract;

3) să pună la dispoziția destinatarilor și expeditorilor, toate opțiunile sale de livrare disponibile, inclusiv costurile de livrare, conform contractului semnat cu posesorul;

4) să asigure asistență tehnică necesară la conectarea și utilizarea serviciului MDelivery;

5) să asigure utilizarea serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay);

6) să comunice posesorului despre sancțiunile sau interdicțiile aplicate în conformitate cu Legea comunicațiilor poștale nr. 36/2016 ce afectează activitatea sa de prestare a serviciilor de livrare;

7) să livreze rezultatele prestării serviciilor publice, destinatarilor cu identificarea acestora în condițiile actelor normative ce reglementează modul de prestare a serviciilor publice livrate, serviciile poștale precum și condițiilor stabilite în contract;

8) să asigure veridicitatea și integritatea informației despre livrări, pe segmentul său de responsabilitate, inclusiv despre confirmarea rezultatului livrării în cadrul serviciului MDelivery;

9) să considere achitate costurile pentru livrare, de către destinatarii livrării (persoanele fizice și juridice) în momentul imediat următor efectuării plății acestora, fapt comunicat de către serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay) printr-o notificare privind efectuarea completă a plății;

10) să dețină autorizație pentru prestarea serviciilor de livrare, în special a trimiterilor acceptate în cadrul serviciului MDelivery.

## **Capitolul IV**

### **REZULTATELE PRESTĂRII SERVICIILOR PUBLICE ADMISE PENTRU LIVRARE ÎN CADRUL SERVICIULUI MDELIVERY**

**16.** În cadrul serviciului MDelivery sunt admise pentru livrare rezultatele prestării serviciilor publice precum și alte bunuri neinterzise prin lege, care după conținutul lor pot fi livrate prin intermediul furnizorilor de servicii poștale.

**17.** Lista cu rezultatele prestării serviciilor publice disponibile pentru livrare în cadrul serviciului MDelivery este stabilită de către expeditor și validată de



posesorul serviciului MDelivery prin semnarea contractului privind prestarea serviciilor de livrare prin intermediul serviciului MDelivery. Această listă se face publică pe pagina web oficială a serviciului MDelivery.

**18.** Pentru livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice se acceptă doar trimiteri contra ramburs, trimiteri recomandate și trimiteri cu valoare declarată, care au sensul prevăzut în Legea comunicațiilor poștale nr. 36/2006 și care au fost achitate.

**19.** Tipul trimiterii va fi stabilit în contractul încheiat între expeditor și posesorul serviciului MDelivery.

**20.** Rezultatele prestării serviciilor publice solicitate de destinatar urmează a fi pregătite de către expeditor pentru a fi preluate de furnizorul de servicii poștale, cu respectarea următorilor pași:

- 1) Ambalarea rezultatelor prestării serviciilor publice, conform standardelor stabilite în contractul semnat între expeditor și posesorul serviciului MDelivery;
- 2) Aplicarea documentului de însoțire pe trimitere;
- 3) Informarea furnizorului de servicii poștale prin intermediul serviciului MDelivery despre disponibilitatea ridicării și livrării rezultatelor prestării serviciilor publice.

## **Capitolul V PROCESUL DE LIVRARE ÎN CADRUL SERVICIULUI MDELIVERY**

**21.** Livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice prin intermediul serviciului MDelivery este efectuată prin opțiunile oferite de furnizorii de servicii poștale și care sunt publicate pe pagina web oficială a serviciului MDelivery.

**22.** Opțiunile de livrare în cadrul serviciului MDelivery sunt oferite de către furnizorii de servicii poștale în baza contractuală cu posesorul serviciului MDelivery și care includ următoarele variabile:

- 1) Timpul de livrare (ore, zile);
- 2) Zona de livrare (pe teritoriul Republicii Moldova, peste hotare);

**23.** În cazul în care trimiterile poștale nu au fost livrate destinatarului de către furnizorul de servicii poștale din motive obiective și neimputabile acestuia, trimiterile poștale se păstrează la sediul acestuia, în termenii și condițiile cadrului normativ aferent serviciilor poștale.

**24.** După expirarea termenului de păstrare în conformitate cu cadrul normativ aferent serviciilor poștale, trimiterile poștale se returnează expeditorului.

## **Capitolul VI PROCESUL DE CONECTARE LA SERVICIUL MDELIVERY**

**25.** În vederea conectării la serviciul MDelivery, expeditorii/furnizorii de servicii poștale vor adresa o cerere semnată electronic către posesorul serviciului MDelivery.

**26.** Cererea este examinată de către posesorul serviciului MDelivery în termen de 10 zile lucrătoare de la data recepționării acesteia.

**27.** Rezultatele examinării cererii se aduc la cunoștință de către posesor prin notificare electronică la adresa de e-mail din cererea expeditorului/furnizorului de servicii poștale cu prezentarea argumentelor în cazul unui răspuns negativ.

**28.** În cazul obținerii unui răspuns negativ de la posesor, expeditorii/furnizorii de servicii poștale pot depune o cerere repetată după înlăturarea tuturor neajunsurilor care au dus la refuzul privind conectarea la serviciul MDelivery. Refuzul privind conectarea la serviciul MDelivery poate fi contestat în condițiile Codului administrativ nr. 116/2018.

**29.** În cazul obținerii unui răspuns pozitiv de la posesor privind conectarea la serviciul MDelivery, expeditorul/furnizorul de servicii poștale va semna contractul cu posesorul.

**30.** Ulterior semnării contractului, expeditorul/furnizorul de servicii poștale va asigura conectarea la serviciul MDelivery, conform cerințelor stabilite în contract.

## **Capitolul VII NIVELUL AGREAT DE SERVICII**

**31.** Posesorul este responsabil de asigurarea calității serviciilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice prin intermediul serviciului MDelivery, la nivelul agreat de servicii.

**32.** Nivelul agreat de servicii este parte componentă obligatorie a contractelor privind prestarea serviciilor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice, încheiate între părți.

**33.** Posesorul monitorizează performanța proceselor de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice conform nivelului agreat de servicii și oferă informații subiecților participanți despre gradul de conformitate.

**34.** Subiecții sunt obligați să informeze imediat posesorul despre abaterile de la nivelul agreat de servicii sau despre orice alt eveniment depistat care ar putea compromite buna funcționare a serviciului MDelivery.

### **Capitolul VIII ASIGURAREA PROTECȚIEI ȘI SECURITĂȚII INFORMAȚIEI SERVICIULUI MDELIVERY**

**35.** Asigurarea securității, confidențialității și a integrității datelor prelucrate în cadrul serviciului MDelivery se efectuează de către subiecții cu drepturi de acces la sistem cu respectarea strictă a cerințelor față de asigurarea securității informației, și a prevederilor legislației din domeniul protecției datelor cu caracter personal.

**36.** Obiecte ale asigurării protecției și securității informației din cadrul serviciului MDelivery se consideră tot complexul de mijloace software și hardware care asigură realizarea proceselor informaționale:

1) baza de date, sistemele informaționale, sistemele operaționale, sistemele de gestiune a bazelor de date și alte aplicații care asigură funcționarea serviciului MDelivery;

2) sistemele de comunicații electronice, rețelele, serverele, calculatoarele și alte mijloace tehnice de prelucrare a informației.

**37.** Protecția informației în cadrul serviciului MDelivery se asigură prin următoarele metode:

1) asigurarea măsurilor de protecție a datelor prin folosirea metodelor criptografice de transmitere a informației prin rețelele de transport de date guvernamentale;

2) excluderea accesului neautorizat la datele din serviciul MDelivery, prin utilizarea funcționalităților de autentificare ale serviciului guvernamental de autentificare și control al accesului pentru serviciile electronice (MPass);

3) prevenirea acțiunilor intenționate și/sau neintenționate ale utilizatorilor care pot duce la distrugerea sau denaturarea datelor;

4) efectuarea periodică planificată a copiilor de rezervă a datelor și fișierelor mijloacelor de program;

5) utilizarea obligatorie a produselor de program licențiate aprobate;

6) monitorizarea procesului de exploatare al serviciului MDelivery prin intermediul mecanismului de jurnalizare;

7) prevenirea acțiunilor speciale tehnice și de program care duc la distrugerea, denaturarea datelor sau cauzează defecțiuni în funcționarea complexului tehnic și de program;

8) efectuarea tuturor măsurilor aferente asigurării restabilirii și continuității funcționării serviciului MDelivery în cazul incidentelor.

**38.** Schimbul informațional se efectuează cu utilizarea mijloacelor software și hardware, doar prin canale securizate, asigurând integritatea și securitatea datelor.

**39.** Pentru asigurarea funcționalității eficiente și neîntrerupte a serviciului MDelivery, schimbul informațional de date al serviciului MDelivery este asigurat în regim non-stop.

**40.** Subiecții serviciului MDelivery, elaborează și implementează politica de securitate informațională pentru asigurarea respectării regulilor, standardelor și normelor general acceptate în domeniul securității informaționale, incluzând:

- 1) identitatea persoanei responsabile de politica de securitate;
- 2) principalele măsuri tehnico-organizatorice necesare asigurării funcționării serviciului MDelivery;
- 3) procedurile interne ce exclud cazurile de modificare nesancționată a mijloacelor software și/sau a informației în cadrul serviciului MDelivery;
- 4) responsabilitățile personalului subiectului serviciului MDelivery privind asigurarea securității informaționale;
- 5) procedurile de control intern al subiectului serviciului MDelivery privind respectarea condițiilor de securitate informațională.

**41.** Fiecare subiect al serviciului MDelivery, asigură informarea și instruirea utilizatorilor privind metodele și procedeele de contracarare a pericolelor informaționale.

**42.** Funcționarea serviciului MDelivery se suspendă de către posesor cu informarea subiecților prin mijloacele tehnice disponibile, în caz de apariție a uneia dintre următoarele situații:

- 1) în timpul efectuării lucrărilor profilactice ale complexului de mijloace software și hardware al serviciului MDelivery;
- 2) la încălcarea cerințelor sistemului securității informației, dacă aceasta prezintă pericol pentru funcționarea MDelivery;
- 3) în cazul apariției dificultăților tehnice în funcționarea complexului de mijloace software și hardware al MDelivery.

**43.** Prelucrarea datelor cu caracter personal se efectuează în conformitate cu cadrul normativ privind protecția datelor cu caracter personal. În cadrul serviciului MDelivery vor fi prelucrate datele cu caracter personal strict necesare, neexcesive scopului prestabilit de acesta, asigurându-se un nivel de securitate și confidențialitate adecvat în ceea ce privește riscurile prezentate de prelucrare și caracterul datelor.

**44.** Termenul de păstrare a datelor cu caracter personal în cadrul serviciului MDelivery constituie 10 ani din momentul finalizării livrării. După expirarea termenului, datele cu caracter personal vor fi depersonalizate și stocate exclusiv în scopuri statistice, de cercetare istorică sau științifică.

## **Capitolul IX CONTROLUL ȘI RESPONSABILITATEA**

**45.** Serviciul MDelivery este supus unui control intern și extern. Controlul intern este efectuat anual de către posesor, iar controlul extern este efectuat de către autoritățile administrației publice autorizate conform planurilor de activitate.

**46.** Subiecții în atribuțiile cărora intră administrarea serviciului MDelivery, introducerea datelor, furnizarea informațiilor și asigurarea funcționării serviciului MDelivery poartă răspundere personală în conformitate cu legislația, pentru completitudinea, autenticitatea, veridicitatea, integritatea informației, precum și pentru păstrarea și utilizarea ei.

**47.** Toți subiecții serviciului MDelivery poartă răspundere conform legislației pentru prelucrarea, divulgarea și transmiterea informației din sistem ce conține date cu caracter personal, persoanelor terțe, contrar prevederilor legislației.

# NOTA INFORMATIVĂ

## la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery)

### **1. Denumirea autorului proiectului**

Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) a fost elaborat de către Viceprim-ministru pentru digitalizare, cu suportul Cancelariei de Stat și Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”.

### **2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului și finalitățile urmărite**

Proiectul a fost elaborat în executarea pct. 3 subpct. 2 din Hotărârea Guvernului nr. 152/2021 cu privire la aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) și acțiunii 2.1.11. din Planul de acțiuni al Guvernului pentru anii 2021-2022, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.235/2021.

Urmare a aprobării Conceptului serviciului guvernamental de livrare (MDelivery), apare necesitatea reglementării raporturilor juridice dintre subiecții participanți. Totodată, prin aprobarea Regulamentului se urmărește instituirea unor reguli generale de livrare prin intermediul serviciului MDelivery precum și responsabilitățile părților.

Necesitatea aprobării Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului MDelivery este dictată în principal de cerința modernizării complexe a serviciilor publice prin crearea unui mecanism unic de livrare fizică a rezultatelor prestării serviciilor publice către beneficiari.

Promovarea proiectului de hotărâre de Guvern este determinată suplimentar și de situația epidemiologică generată de infecția cu COVID-19. Astfel, pentru evitarea formării rândurilor la solicitarea serviciilor, precum și la ridicarea rezultatelor acestor servicii, se impune instituirea unui mecanism sigur de livrare fizică a rezultatelor prestării serviciilor publice cu implicarea la minimum a contactului fizic dintre persoane.

Serviciul MDelivery este dezvoltat pentru a crea o platformă unică, prin conexiunea celor 3 subiecți: prestatorul serviciului public, în calitate de expeditor, beneficiarul serviciului public, în calitate de destinatar al livrării, și furnizorul de servicii poștale. Această platformă va diminua costurile pentru toate cele trei părți implicate și anume:

- semnarea unui singur contract atât pentru expeditori, cât și pentru furnizori de servicii poștale privind accesul la serviciul MDelivery. Părțile vor semna un contract cu Agenția de Guvernare Electronică privind accesul la serviciul MDelivery. Prin urmare, toți expeditorii parte a platformei, vor putea folosi serviciile de livrare prestate de toți furnizorii de servicii poștale care au semnat un contract cu Agenția în limita autorizației deținute;
- gestionarea tuturor livrărilor rezultatelor prestării serviciilor publice prin intermediul unei singure platforme;
- asigurarea accesului securizat al persoanelor fizice și juridice la serviciile de livrare.

### **3. Descrierea gradului de compatibilitate pentru proiectele care au ca scop armonizarea legislației naționale cu legislația Uniunii Europene**

Proiectul nu conține norme de armonizare a legislației naționale cu legislația Uniunii Europene.

### **4. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi**

Proiectul hotărârii prevede aprobarea Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery).

Principalele prevederi ale Regulamentului sunt:

1. Descrierea funcției de bază și a funcționalităților serviciului MDelivery;
2. Reglementarea noțiunii de „document de însoțire”, care va conține următoarele elemente:
  - 1) data întocmirii sale;
  - 2) datele de identificare ale expeditorului (denumirea completă a entității, adresa de preluare (denumirea străzii, număr, raion, oraș), nume/prenume persoană de contact, număr de telefon, adresa electronică;;

3) datele de identificare ale destinatarului (denumirea completă a persoanei fizice sau juridice, adresa de livrare (denumirea străzii, numărul casei, numărul apartamentului, raion, oraș, țară, codul poștal), număr de telefon, adresa electronică;;

4) datele de identificare ale furnizorului de servicii poștale (denumirea furnizorului de servicii poștale, date de contact);;

5) conținutul trimerii;

6) opțiunile de livrare;

7) costurile aferente livrării;

8) valoarea ramburs a trimerii;

9) valoarea declarată a trimerii

10) codul de identificare al trimerii.

3. Descrierea drepturilor și obligațiilor subiecților raporturilor juridice din domeniul creării, exploatării și utilizării serviciului MDelivery, și anume cele ale: posesorului, deținătorului, expeditorului, destinatarului, furnizorului de servicii poștale și administratorului tehnic;

4. Stabilirea rezultatelor serviciilor publice admise pentru livrare în cadrul serviciului MDelivery. Astfel, în cadrul serviciului MDelivery sunt admise pentru livrare rezultatele prestării serviciilor publice precum și alte bunuri neinterzise prin lege care după conținutul lor pot fi livrate prin intermediul furnizorilor de servicii poștale. Lista cu rezultatele prestării serviciilor publice disponibile pentru livrare în cadrul serviciului MDelivery sunt stabilite de către expeditor și validate de posesorul serviciului MDelivery prin semnarea contractului privind prestarea serviciilor de livrare prin intermediul serviciului MDelivery. Această listă se face publică pe pagina web oficială a serviciului MDelivery.

5. Reglementarea procesului de livrare în cadrul serviciului MDelivery. Astfel, opțiunile de livrare în cadrul serviciului MDelivery vor fi oferite de către furnizorii de servicii poștale în baza contractuală cu posesorul serviciului MDelivery și care includ următoarele variabile:

1) Timpul de livrare (ore, zile);

2) Zona de livrare (pe teritoriul Republicii Moldova, peste hotare);

6. Reglementarea procesului de conectare la serviciu, nivelul agreeat de servicii și măsurile de asigurare a protecției și securității informației.

## **5. Fundamentarea economico-financiară**

Dezvoltarea și menținerea funcționalității serviciului guvernamental de livrare (MDelivery), pentru primul an de implementare, se va realiza din mijloacele Proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”, implementat în baza Acordului de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare și a Acordului de împrumut dintre Republica Moldova și Banca Internațională pentru Reconstrucție și Dezvoltare în vederea realizării proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”, ratificate prin Legea nr. 25 din 01.03.2018), costul estimat fiind de aproximativ de 3700,0 mii lei, sumă care a fost acceptată de Guvern prin aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de livrare (MDelivery)(Hotărârea Guvernului nr. 152/2021).

Totodată, costurile anuale pentru administrarea serviciului MDelivery se estimează la circa 400,0 mii lei, care sunt formate din costurile necesare remunerării muncii personalului antrenat în mentenanța serviciului (MDelivery) și vor fi acoperite din contul bugetului de stat, prin finanțarea centralizată a Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”.

## **6. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ în vigoare**

Proiectul de hotărâre a Guvernului se integrează organic în cadrul normativ în vigoare și se întemeiază pe competențele Guvernului stabilite în art.22 lit. d) din Legea nr.467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat.

Proiectul de hotărâre a Guvernului, presupune:

- modificarea Anexei nr. 3 la Hotărârea Guvernului nr. 760/2010 cu privire Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 150-152, art. 832), cu modificările ulterioare, în vederea introducerii poziției ce ține de procesul de încasare a comisioanelor în cadrul serviciului MDelivery.

## **7. Avizarea și consultarea publică a proiectului**

În scopul respectării Legii nr.100/2017 cu privire la actele normative și ale Legii nr.239/2008 privind transparența în procesul decizional:

anunțul privind inițierea elaborării proiectului a fost plasat pe pagina web a Cancelariei de Stat ([www.cancelaria.gov.md](http://www.cancelaria.gov.md)), secțiunea – „Transparența decizională”, sub-secțiunea „Anunț privind inițierea elaborării deciziilor”;

proiectul și nota informativă la acesta au fost plasate pe pagina web a Cancelariei de Stat ([www.cancelaria.gov.md](http://www.cancelaria.gov.md)), secțiunea – „Transparența decizională”, sub-secțiunea „Proiecte supuse consultărilor publice” .

#### **8. Constatările expertizei de compatibilitate**

Proiectul nu este elaborat în scopul armonizării legislației naționale cu legislația UE, exceptându-se astfel de la efectuarea expertizei de compatibilitate.

#### **9. Constatările expertizei juridice**

Proiectul a fost supus expertizei juridice (avizul Ministerului Justiției nr. 04/559 din 18.01.2022) (avizul Ministerului Justiției la reavizare nr. 04/1944 din 25.02.2022), obiecțiile și propunerile fiind luate în considerare la definitivarea acestuia.

#### **10. Constatările expertizei anticorupție**

Proiectul a fost supus expertizei anticorupție (Raportul de expertiză nr. EHG22/7742 din 18.02.2022 remis prin scrisoarea nr. 06/2 - 989 din 21.02.2022), obiecțiile și propunerile fiind luate în considerare la definitivarea acestuia.

#### **11. Constatările altor expertize**

Proiectul nu conține prevederi care ar necesita aplicarea Metodologiei de analiză a impactului în procesul de fundamentare a proiectelor de acte normative, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.23/2019. Documentul de analiză a impactului a fost elaborat la etapa de aprobare a Conceptului serviciului guvernamental de livrare (MDelivery), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 152/2021.

**Viceprim-ministru pentru digitalizare**

**Iurie ȚURCANU**