#  *Anexă*

# *la Regulile privind modul de administrare*

# *a serviciului electronic guvernamental de*

# *autentificare şi control al accesului (MPass)*

# Matricea atribuțiilor participanților la procesul de administrare a serviciului MPass

|  |  |  |  |  |  |  | Beneficiar |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Atribuție/activitate | Posesor | Administrator MPass | Operator | Furnizor de identitate | Furnizor de autorizare | Organizație | Administrator de acces | Utilizator |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A.** | **Aspecte organizatorice** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. | Desemnarea administratorului serviciului MPass | RE | CI | I | I | I | I |  |  |
| 2. | Desemnarea administratorului de acces al beneficiarului | I | I |  |  |  | RE | C |  |
| 3. | Atribuirea rolului de administrator de acces al beneficiarului | R | E |  |  |  | I | I |  |
| 4. | Gestiunea dispozitivelor tehnice de probare a identității |  |  |  | C |  |  |  | RE |
| **B.** | **Funcțiile specifice pentru administrarea serviciului** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. | ***Administrarea conturilor utilizatorilor*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1. | Autoînregistrarea contului utilizatorului |  |  |  | C |  |  |  | RE |
| 1.2. | Activarea contului utilizatorului | R | E |  |  |  |  |  | I |
| 1.3. | Dezactivarea contului utilizatorului | R | E |  |  |  |  |  | I |
| 1.4. | Ștergerea contului utilizatorului |  |  |  |  |  |  |  | RE |
| 1.5. | Ștergerea administrativă a contului utilizatorului | R | E |  |  |  |  |  |  |
| 1.6. | Administrarea profilului personal al utilizatorului |  | C |  |  |  |  |  | RE |
| 2. | ***Gestiunea înregistrării beneficiarului*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1. | Solicitarea înregistrării beneficiarului | I |  |  |  |  | RE |  |  |
| 2.2. | Aprobarea solicitării de înregistrare | RE | I |  |  |  | I |  |  |
| 2.3. | Înregistrarea, editarea, ștergerea beneficiarului | R | E |  |  |  | I |  |  |
| 3. | ***Gestiunea înregistrărilor serviciilor beneficiarului*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1. | Crearea, editarea, activarea, dezactivarea și ștergerea înregistrării serviciului beneficiarului | CI | C |  |  |  | R | E |  |
| 3.2. | Crearea, editarea și ștergerea atributelor proprii ale serviciului beneficiarului |  | C |  |  |  | R | E |  |
| 3.3. | Atribuirea atributelor la utilizator |  | C |  |  |  | R | E | I |
| 3.4. | Înregistrarea unui atribut oferit de furnizorii de autorizare |  | C |  |  | C | R | E |  |
| 4. | ***Gestiunea furnizorilor de identitate și a furnizorilor de autorizare*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.1. | Integrarea furnizorilor de autorizare | Integrarea se face conform Regulilor privind modul de integrare a furnizorilor de identitate și a furnizorilor de autorizare cu serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass), aprobate prin Ordinul secretarului general al Guvernului |
| 4.2. | Integrarea furnizorilor de identitate | Integrarea se face conform Regulilor privind modul de integrare a furnizorilor de identitate și a furnizorilor de autorizare cu serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) ), aprobate prin Ordinul secretarului general al Guvernului |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **C.** | **Activități comune pentru administrarea serviciului** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.** | ***Gestiunea nivelelor serviciului*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1. | Planificarea nivelelor serviciului (SLA) | RE | C | C | C | C | C |  |  |
| 1.2. | Stabilirea nivelelor serviciului (SLA) | RE | I | I | I | I | I |  | I |
| 1.3. | Planificarea nivelelor operaționale ale serviciului (OLA) | RE |  | C |  |  |  |  |  |
| 1.4. | Stabilirea nivelelor operaționale ale serviciului (OLA) | RE |  | I |  |  |  |  |  |
| 1.5. | Pregătirea serviciului pentru transfer în operațiuni, inclusiv elaborarea planului de transfer în operațiuni | RE |  | C | C | C |  |  |  |
| 1.6. | Executarea procesului de transfer în operațiuni conform planului de transfer în operațiuni | RE |  | E |  |  |  |  |  |
| 1.7. | Acceptarea serviciului pentru transfer în operațiuni | I |  | RE |  |  |  |  |  |
| 1.8. | Stabilirea politicii de asigurare a continuității și disponibilității serviciului | RE | I | CI | CI | CI | I |  |  |
| 1.9. | Executarea politicii de asigurare a continuității și disponibilității serviciului | I |  | RE |  |  |  |  |  |
| 1.10. | Asigurarea continuității și disponibilității serviciilor de probare a identității | CI |  | CI | RE |  |  |  |  |
| 1.11. | Asigurarea continuității și disponibilității serviciilor de furnizare a informațiilor de autorizare | CI |  | CI |  | RE |  |  |  |
| 1.12. | Monitorizarea serviciului | I |  | RE |  |  |  |  |  |
| 1.13. | Raportarea periodică (zilnică/săptămînală/lunară) a statutului activităților efectuate, inclusiv a problemelor, incidentelor, solicitărilor și a indicatorilor de performanță stabiliți | I |  | RE |  |  |  |  |  |
| **2.** | ***Mentenanță*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1. | Stabilirea lucrărilor de mentenanță | RE |  | C |  |  |  |  |  |
| 2.2. | Planificarea lucrărilor de mentenanță | CI | CI | RE |  |  | CI |  |  |
| 2.3. | Executarea lucrărilor de mentenanță | I | I | RE |  |  | I |  | I |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3.** | ***Gestiunea securității informaționale*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1. | Stabilirea măsurilor de securitate a serviciului | RE | C | E | C | C | C |  |  |
| 3.2. | Planificarea măsurilor de securitate a serviciului | RE | CI | E |  |  |  |  |  |
| 3.3. | Executarea lucrărilor de securitate a serviciului | I | I | RE |  |  |  |  |  |
| 3.4. | Informarea privind măsurile de securitate informațională | RE | CI | E | I | I | I | I | I |
| **4.** | ***Serviciul suport clienți*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.1. | Stabilirea metodologiei activității serviciului suport clienți | RE |  | C | C |  |  |  |  |
| 4.2. | Executarea lucrărilor de suport clienți | I | I | RE |  |  | I |  | I |
| 4.3. | Soluționarea incidentelor  | CI | C | RE |  |  |  |  |  |
| 4.4. | Soluționarea problemelor | RI | CI | E |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5.** | ***Dezvoltarea continuă*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.1. | Planificarea strategică a dezvoltării continue a serviciului | RE | C | C | C | C | C |  |  |
| 5.2. | Gestiunea capacității serviciului | RE | C | CI |  |  |  |  |  |
| 6. | ***Gestiunea schimbărilor*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.1. | Dezvoltarea versiunilor noi ale serviciului  | RE | C | C | C | C | C |  |  |
| 6.2. | Instalarea și testarea versiunii noi a serviciului pe mediul de test | RE | C | I |  |  |  |  |  |
| 6.3. | Instalarea versiunii noi a serviciului pe mediul de producție | RI | C | E | I | I | I |  |  |
| 6.4. | Testarea serviciilor beneficiarului cu versiunea nouă a serviciului | CI | C | C |  |  | RE |  |  |
| 6.5. | Actualizarea și asigurarea funcționării infrastructurii necesare serviciului | CI | CI | RE |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **7.** | ***Comunicarea și promovarea*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.1. | Planificarea și desfășurarea campaniilor de promovare a serviciului | RE |  | C | C | C | CI |  | I |
| 7.2. | Instruirea privind utilizarea serviciului | RE |  | CI |  |  |  |  |  |
| 7.3. | Instruirea privind administrarea serviciului | RE | CI |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **8.** | ***Documentația tehnică*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.1. | Elaborarea ghidului utilizatorului | RE |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.2. | Elaborarea ghidului administratorului de acces | RE |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.3. | Elaborarea documentației de integrare | RE |  | C |  | C | C |  |  |
| 8.4. | Elaborarea documentației de administrare | RE | C | C |  |  |  |  |  |
| 8.5. | Publicarea ghidului actualizat al utilizatorului | RE |  |  |  |  | I |  | I |
| 8.6. | Oferirea documentației de integrare a beneficiarului conform solicitării | RE |  |  |  |  | I |  |  |
| 8.7. | Oferirea ghidului administratorului de acces | RE |  |  |  |  | I | I |  |
| 8.8. | Oferirea documentației de integrare a furnizorilor de autorizare conform solicitării | RE |  |  |  | I |  |  |  |
| 8.9. | Actualizarea ghidului utilizatorului | RE |  | E | C | C | C |  | I |
| 8.10. | Actualizarea ghidului administratorului de acces | RE | E | E |  |  | CI |  |  |
| 8.11. | Actualizarea documentației de integrare | RE | C | E |  | I | CI |  |  |
| 8.12. | Actualizarea documentației de administrare | RE | E | E |  |  |  |  |  |
| **9.** | ***Gestiunea financiară*** | RE |  |  |  |  |  |  |  |
| **10.** | ***Gestiunea contractelor*** | RE | I | CI | CI | CI | CI |  |  |