

REGULAMENT

privind utilizarea serviciilor Internet și de poștă electronică de serviciu în rețeaua Agenției Feroviare

I. Dispoziții generale

1. Prezentul Regulament determină politica de utilizare de către fiecare angajat (în continuare - utilizator) a serviciilor Internet și a serviciului de poștă electronică în rețeaua Agenției Feroviare (în continuare - Agenție), precum și condițiile de asigurare a securității la transmiterea corespondenței electronice.
2. În sensul prezentului Regulament, următoarele noțiuni semnifică:
 - 2.1. **credențiale** - set de atribute ce stabilesc identitatea și autenticitatea utilizatorilor și sistemelor în cadrul sistemelor informaționale;
 - 2.2. **Internet** - rețeaua informațională globală de comunicații electronice;
 - 2.3. **poștă electronică** - serviciu, care permite utilizatorului schimbul de mesaje sau documente în format electronic prin rețeaua Internet;
 - 2.4. **sistem de poștă electronică** - sistem organizațional-tehnic care asigura schimbul electronic de corespondență între utilizatorii sistemului, precum și între utilizatorii sistemului și alte persoane, cu atribuirea utilizatorilor a cutiilor poștale electronice unice;
 - 2.5. **SPAM** - mesaje nesolicitat cu conținut irelevant trimis unui număr mare de destinatari;
 - 2.6. **utilizator al sistemului de poștă electronică** - angajat sau subdiviziune, care sunt conectați la sistemul de poștă electronică și utilizează serviciile acestuia în scopuri de serviciu;
 - 2.7. **2FA** - autentificarea pe două niveluri, este o metodă de securitate pentru gestionarea identităților și accesului care necesită două forme de identificare pentru a accesa resurse și date.
3. Principiile și regulile de acces la rețeaua Internet și la sistemul de poștă electronică:
 - 3.1. accesul la serviciile rețelei Internet la locul de muncă și a sistemului de poștă electronică de serviciu se permite, în baza prezentului Regulament, în scopul exercitării atribuțiilor funcționale;

- 3.2. informația care circulă prin intermediul sistemului de poștă electronică se consideră a fi informație de serviciu și nu poate fi utilizată decât în scop de serviciu;
- 3.3. după alocarea cutiei poștale de serviciu fiecare utilizator, individual, devine persoană responsabilă de utilizarea acesteia.
4. Echipamentele tehnice și programele informatice care sunt puse la dispoziția utilizatorului serviciilor de rețea din cadrul Agenției, și anume a serviciilor Internet și poștă electronică, se utilizează fără a cauza daune materiale, financiare și de imagine Agenției.
5. Utilizarea resurselor informaționale și de comunicații de către utilizatori nu trebuie să compromită securitatea sistemului informatic al Agenției, precum și nu trebuie să prejudicieze și să creeze impedimente în desfășurarea conformă a activității Agenției.
6. În cadrul administrării funcționalității serviciilor Internet și a sistemului de poștă electronică în cadrul Agenției, Direcția management instituțional (DMI), exercită următoarele atribuții:
 - 6.1. asigură accesul utilizatorilor din cadrul Agenției, la Internet;
 - 6.2. administrează cutiile poștale ale utilizatorilor de poștă electronică din cadrul Agenției;
 - 6.3. elaborează recomandări și cerințe de utilizare a serviciilor Internet și a sistemului de poștă electronică;
 - 6.4. realizează evidența utilizatorilor sistemului de poștă electronică și serviciului Internet din cadrul Agenției;
 - 6.5. informează utilizatorii despre deconectările planificate, cu indicarea, după caz, a termenelor preventivi de restabilire a funcționalității serviciilor;
 - 6.6. asigură securitatea informațională la exploatarea sistemului de poștă electronică și a serviciilor Internet;
 - 6.7. întreprinde măsuri urgente pentru prevenirea încălcărilor, inclusiv de suspendare a accesului în cazuri critice și informează șeful DMI al Agenției despre încălcările depistate.
7. Persoana responsabilă conectează utilizatorul la rețeaua Agenției, inclusiv la serviciile Internet și sistemul de poștă electronică, în termen de până la 2 zile lucrătoare, din momentul angajării.

II. Modalitatea de acces și utilizare a Internetului și a poștei electronice de serviciu

Secțiunea 1. Servicii Internet

8. Utilizarea serviciilor Internet la locul de muncă, este permisă pentru desfășurarea activităților funcționale, prin intermediul echipamentului tehnic pus la dispoziție de către persoana responsabilă din cadrul Agenției, care configurează echipamentul pentru accesul la serviciile Internet al utilizatorului.

9. Fiecare utilizator are acces, în limita competențelor, la resursele informaționale în rețeaua Agenției și Internet, prin utilizarea credențialelor constituite din numele utilizatorului și parola.

10. Utilizatorii sunt obligați să păstreze confidențialitatea modului de acces, în special al parolelor de acces utilizate și sunt responsabili de modul de utilizare a serviciilor Internet, cât și de conținutul informațional care este căutat și descărcat de pe paginile web pe care le accesează.

11. Persoana responsabilă, la indicația conducerii Agenției sau al organelor competente, în vederea prevenirii riscului de utilizare necorespunzătoare a serviciilor Internet, poate identifica și organiza procesul de aplicare a filtrelor de blocare a accesului direct la paginile web care nu au un caracter instituțional sau de serviciu.

12. Toate activitățile utilizatorilor ce implică accesul și/sau folosirea resurselor informaționale și de comunicații ale Agenției pot fi oricând înregistrate și analizate, în condițiile respectării prevederilor legale privind confidențialitatea informației.

Secțiunea 2. Serviciile sistemului de poștă electronică

13. Pentru fiecare angajat/subdiviziune (după caz) se creează o cutie poștală cu adresa de tip: prenume.nume@af.gov.md. Contul de poștă electronică se configurează la locul de muncă al utilizatorului, prin intermediul aplicației Microsoft Outlook sau alte platforme similare. Utilizatorul poate accesa poșta electronică și prin browser, accesând link-ul: <https://mail-af.gov.md> utilizând loginul: prenume.nume@af.gov.md și parola personală.

14. Pe lângă conturile de utilizator pot fi create, la cerere, cu aprobarea conducerii Agenției, conturi/adrese de corespondență ale Agenției, inclusiv adrese electronice de subdiviziune și adrese electronice specifice pentru comunicări tematice/grupuri de interese aferente activității Agenției.

15. Fiecare utilizator este membru în următoarele grupuri instituționale de poștă electronică:

15.1. obligatoriu în grupul secretariat@af.gov.md și grupul asociat subdiviziunii structurale în care activează, în cazul în care acesta a fost creat, cu excepția grupului conducerii;

15.2. opțional în grupuri informale, la care solicită acces de la persoana responsabilă și moderatorul grupului informal.

16. La expedierea unui e-mail de serviciu:

16.1. se specifică obligatoriu titlul/subiectul asociat mesajului;

16.2. se indică adresa de e-mail a destinatarului;

16.3. se indică în copie CC (Carbon Copy - copie de informare), după necesitate, conducătorul nemijlocit al angajatului și/sau persoana care ar asigura asistarea în suplinire de informație sau este vizată în domeniul de gestiune a activității;

- 16.4. se utilizează modul BCC (Blind Carbon Copy - copie de informare confidențială), în cazul expedierii unui mesaj la mai mult de 1 (un) destinatar și nu este necesar ca aceștia să-și vadă reciproc adresele de e-mail;
- 16.5. se verifică conținutul mesajului prin intermediul funcției de verificare ortografică;
- 16.6. se aplică semnătura standard.
17. În procesul de comunicare, în cadrul Agenției, precum și în cadrul relațiilor externe și interinstituționale, fiecare utilizator folosește modelul-tip de formatare a datelor de contact a expeditorului, care va conține următoarele:
- 17.1. Numele și Prenumele;
 - 17.2. Funcția angajatului;
 - 17.3. Subdiviziunea în cadrul căreia angajatul își desfășoară activitatea;
 - 17.4. Autoritatea în care activează angajatul (Agenția Feroviară);
 - 17.5. Adresa oficială a autorității;
 - 17.6. Numărul/numerele de telefon fix de serviciu (din cadrul subdiviziunii);
 - 17.7. Pagina-web oficială a Agenției: <https://af.gov.md>;
 - 17.8. Recomandări privind utilizarea redusă a imprimării mesajelor pe suport de hârtie, în spiritul politicii privind protecția mediului înconjurător adoptată de Agenție.
18. Modelul-tip de formatare a datelor de contact a expeditorului în cadrul Agenției este:

Cu respect,

Nume Prenume

[Funcția deținută, Subdiviziunea în care activează]

Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale al Republicii Moldova,

Agenția Feroviară

MD-2008, Vasile Lupu 18, mun. Chișinău, bir. [nr.] tel: +373 (22)

[numărul de serviciu], prenume.nume@af.gov.md

Salvați un copac. Nu imprimați această pagina dacă nu este strict necesar!

Acest mesaj poate conține informații confidențiale sau privilegiate și este destinat doar pentru uzul destinatarilor săi. Prin prezenta, sunteți explicit notificat că orice diseminare, copiere, retransmitere sau comunicare în orice altă formă, totală sau parțială a acestui mesaj, fără a avea în prealabil acordul scris al emitentului, este interzisă! În cazul în care din greșeală primiți acest mesaj, sunteți rugați să notificați emitentul și să distrugeți mesajul Vă mulțumim!

19. În cazul distribuirii de către angajații Agenției a mesajelor și/sau expedierii documentelor cu caracter ofensator, care conțin amenințări, propaganda discriminării rasiale, violenței, creează confuzii sau propagă încălcarea drepturilor omului și/sau ale angajatului, conținutul informațional al acestor mesaje are caracter

proband în constatarea acțiunilor ilegale și urmează a fi informată conducerea Agenției și/sau organele abilitate, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

20. Utilizarea sistemului de poștă electronică se face doar în interes de serviciu. Se interzice transmiterea sau redirecționarea mesajelor din poșta de serviciu spre alte conturi de poștă electronică personale/private.

21. Utilizatorii serviciilor de poștă electronică de serviciu nu sunt abilitați să reprezinte, să își expună opinia sau să dea declarații în numele Agenției, cu excepția cazurilor în care sunt autorizați în mod corespunzător (implicit sau explicit). Atunci când este cazul, în mesajul expedit, se va include declarația utilizatorului, care specifică faptul că nu reprezintă Agenția, după modelul:

Părerile exprimate sunt personale și nu reprezintă un punct de vedere oficial al Agenției Feroviare

III. Obligațiile și drepturile utilizatorului

22. La folosirea serviciilor Internet și de poștă electronică, utilizatorul are următoarele drepturi:

- 22.1. să beneficieze de Internet și de o adresă de poștă electronică de serviciu, care va avea formula „prenume.numa@af.gov.md”, sub rezerva evitării de duplicate;
- 22.2. să beneficieze de o cotă limitată din spațiul de stocare pe disc 15 GB maxim pentru stocarea mesajelor;
- 22.3. să beneficieze de o cotă limitată din spațiul de stocare <https://drive.cloud.gov.md/> în volum 15 Gb maxim care este integrat în serviciile de poștă electronică guvernamentală <https://mail-af.gov.md> cu denumire ZCloud în scop de serviciu;
- 22.4. să beneficieze de suport tehnic calificat și soft specializat legal înregistrat cum este VPN conexiune pentru conectarea securizată la resursele informaționale ale Agenției;
- 22.5. să beneficieze de protecție împotriva mesajelor SPAM și atașamentelor malițioase;
- 22.6. să utilizeze toate funcționalitățile oferite la utilizarea poștei electronice oferite de furnizorul de servicii;
- 22.7. să beneficieze de serviciile poștei electronice la distanță, accesând interfața web a serverului poștal <https://mail-af.gov.md>, prin ulterioara introducere a adresei electronice conform formulei prenume.numa@af.gov.md și a parolei de acces. În caz când este activată opțiunea de autentificare 2FA se utilizează Google Autentificator sau Autentificator Apple pentru telefoane mobile iPhone.

23. La folosirea serviciilor Internet și de poștă electronică, utilizatorul are următoarele obligații:

- 23.1. să facă cunoștința și să respecte prevederile prezentului Regulament;
- 23.2. să acceseze cu regularitate poștă electronică de Serviciu (cel puțin 2 accesări pe zi);
- 23.3. să evite epuizarea spațiului disponibil al poștei electronice, ceea ce ar duce la blocarea contului;
- 23.4. să arhiveze mesajele, care trebuie păstrate, utilizând instrumentele de arhivare a MS Outlook;
- 23.5. să utilizeze, în calitate de parole, combinații de minim: 3-i numere (0-9), litere (3-i minuscule și 3-i majuscule) și 3-i simboluri (!,\$,%, etc.) constituite din cel puțin 12 caractere;
- 23.6. se modifice/actualizeze nu mai târziu de 90 de zile calendaristice parola utilizatorilor la poșta electronică, cu limitarea posibilității de modificare manuală a acesteia nu mai des de două ori în decursul a 24 de ore;
- 23.7. să păstreze copii de rezervă a mesajelor și a contactelor;
- 23.8. să verifice chenarul cu adrese înainte de expedierea corespondenței pentru evitarea erorilor, iar în cazul remiterii unui mesaj electronic eronat să informeze urgent persoana responsabilă din cadrul Agenției pentru blocarea mesajului;
- 23.9. să completeze compartimentul „Subiect” pentru fiecare mesaj expedit prin sistemul de poștă electronică;
- 23.10. să verifice și să realizeze scanarea antivirus a anexelor la mesajele recepționate și a extensiilor acestora;
- 23.11. să nu remită documente arhivate cu parolă (imposibilitatea de a scana documentul arhivat cu parolă, poate fi blocat de serverul poștal);
- 23.12. să nu remită mesaje cu un volum mai mare de 12 Mb prin Outlook și mesaje cu un volum mai mare de 35 Mb prin interfața web a serverului poștal <https://mail-af.gov.md> (mesaje de volum mai mult de 50 Mb vor fi stopate);
- 23.13. să nu remită mesaje către mai mult de 50 destinatari per/oră. În caz când este necesar de a trimite mesaje către mai mult de 50 destinatari per/oră, să se adreseze la persoana responsabilă din cadrul Agenției pentru a adăuga excepția. Mesajul trebuie trimis către destinatari cu un interval de timp de minim 10 minute, împărțit în părți a câte 25-35 de destinatari pentru a evita blocarea expeditorului;
- 23.14. să informeze la timp, persoana responsabilă, despre încălcările securității informaționale observate sau depistate în procesul utilizării sistemului de poștă electronică;
- 23.15. să se conformeze cerințelor fundamentate de Serviciul tehnologiei informației și comunicațiilor, în cazul unui incident de securitate;
- 23.16. să trateze subiecții comunicării într-un mod politicos și cordial, într-un stil caracterizat prin decență și amabilitate.

IV. Restricțiile utilizării serviciilor Internet și de poștă electronică de serviciu

- 24. La folosirea serviciilor Internet utilizatorul are următoarele restricții:
 - 24.1. să navigheze și/sau să se înregistreze pe paginile-web care nu au tangență cu propria activitate instituțională. Participarea la forumuri sau chat line se permite doar în cazurile legate de atribuțiile de serviciu cu informarea/permisiunea conducătorului direct, al angajatului (utilizatorului);
 - 24.2. să descarce programe și/sau fișiere care nu au tangență cu propria activitate instituțională (filme, fotografii, jocuri, aplicații software și multimedia, etc.);
 - 24.3. să tenteze accesarea frauduloasă la datele, programele și sistemele altor utilizatori;
 - 24.4. să cedeze utilizarea propriei platforme de lucru personalului neautorizat, persoanelor străine, rudelor sau copiilor;
 - 24.5. să comunice informații de serviciu, utilizând aplicația de comunicare multimedia Slack, acestea fiind utilizate în scop de serviciu doar pentru a facilita procesul de comunicare.
- 25. La folosirea sistemului de poștă electronică de serviciu utilizatorul are următoarele restricții:
 - 25.1. să ofere locul de muncă terțelor persoane pentru utilizarea sistemului de poștă electronică;
 - 25.2. să comunice terțelor persoane informația care autentifică utilizatorul în sistemul de poștă electronică;
 - 25.3. să utilizeze cutia poștală pentru expedierea mesajelor SPAM, pentru crearea și expedierea documentelor electronice cu caracter ofensator, ce conțin amenințări, propaganda discriminării rasiale, violenței sau alte mesaje ce propagă încălcarea drepturilor omului și a legislației în vigoare;
 - 25.4. să transmită intenționat cu ajutorul sistemului de poștă electronică mesaje ce conțin atașamente malițioase, fișiere sau programe destinate pentru nimicirea sau limitarea funcționării mijloacelor tehnice sau de program;
 - 25.5. să efectueze orice încercare de acces nesanționat la sistemul de poștă electronică, la cutiile poștale ale terților utilizatori, precum și utilizarea mijloacelor tehnice și de program, destinate pentru obținerea accesului nesanționat la sistemul de poștă electronică;
 - 25.6. să citească sau să modifice mesajele poștale ale terților utilizatori;
 - 25.7. să utilizeze poșta electronică pentru primirea/răspândirea de materiale denigratoare și ofensatoare, precum și de informații protejate prin drepturi de autor, pentru care expeditorul nu deține dreptul de a le distribui către destinatari;
 - 25.8. să transmită informații clasificate ale Agenției, fără protecția adecvată (criptarea) acestora. Această regulă se poate aplica și informațiilor cu

caracter „strict confidențial”, în limitele capacității de recepție a celor implicați;

- 25.9. să utilizeze expresii vulgare, jignitoare, defăimătoare, denigratoare sau aluzii la diverse evenimente, de natură a cauza tensiuni în relația Ministerului cu destinatarul mesajului;
- 25.10. să transmită intenționat informații confidențiale către destinatari neautorizați în a avea acces la astfel de informații;
- 25.11. să utilizeze adresele personale de poștă electronică în interes de serviciu, cu excepția cazului în care este o situație de urgență, caz în care se poate utiliza adresa de e-mail personală în următoarele condiții:
 - 25.11.1. se inserează semnătura de model-tip a Agenției pentru poștă electronică de serviciu;
 - 25.11.2. se transmite mesajul în copie la adresa poștei electronice de serviciu;
 - 25.11.3. nu implică transmiterea de informații clasificate;
 - 25.11.4. utilizarea poștei electronice personale în rețeaua Agenției trebuie să respecte regulile aplicabile poștei electronice de serviciu, cu privire la răspândirea de materiale indecente sau care pot leza drepturile de autor;
- 25.12. să trimită, retrimite informații confidențiale sau senzitive care privesc Agenția, folosind conturi de utilizator care nu fac parte din sistemul de poștă electronică a Agenției;
- 25.13. să trimită, retrimite, primească sau să stocheze informații confidențiale care privesc Agenția, folosind terminale de comunicații mobile (telefoane mobile, gadgeturi, etc.), care permit expedierea și recepționarea informațiilor;
- 25.14. să utilizeze altă identitate decât cea reală, la remiterea unui mesaj e-mail, exceptând cazurile când persoana este autorizată în scop de suport administrativ;
- 25.15. să utilizeze criptosisteme sau alte programe de securitate și/sau criptografice fără consimțământul persoanei responsabile;
- 25.16. să utilizeze poștă electronică de serviciu pentru obținerea unui câștig material, în scopuri personale, politice sau de alt gen;
- 25.17. să conecteze neautorizat la rețeaua informațională și de comunicații a Agenției calculatoare și terminale personale, fără acordul persoanei responsabile din cadrul Agenției.

V. Condițiile de suspendare și deconectare a utilizatorilor de la sistemul de poștă electronică

26. În perioada absenței de la serviciu (concediu sau deplasare de serviciu), fiecare utilizator va seta, cu suportul tehnic al persoanei responsabile, mesaje automate cu următorul conținut:

„Va mulțumesc pentru e-mailul remis. La moment nu sunt în oficiu până pe data de zz/ll/aaaa mesajul Dumneavoastră nu va fi readresat. În cazul în care subiectul are un grad înalt de importanță, în absența mea, Va rog să contactați pe Dna/Dl. (datele de contact). Cu respect,(semnătura standard) ”

„Thank you for your e-mail. I am out of the Office till dd.mm.yyyy and your e- mail will not be forwarded. Should the matter be important, please contact Mrs./Mr. (contacts) in my absence. Best regards, standard signature”

27. Suspendarea utilizatorului de la sistemul de poștă electronică se efectuează în următoarele cazuri:

- 27.1. în cazurile când calculatorul utilizatorului este folosit pentru expedierea mesajelor SPAM sau mesajelor malițioase, până la calificarea cauzei și luarea măsurilor de rigoare;
- 27.2. în timpul efectuării lucrărilor profilactice a sistemului de poștă electronică;
- 27.3. la încălcarea securității sistemului de poștă electronică, dacă aceasta prezintă pericol pentru buna funcționare a sistemului;
- 27.4. la apariția circumstanțelor de forță majoră;
- 27.5. în cazul suspendării raporturilor de muncă a utilizatorului în cadrul Agenției, pe o perioadă mai mare de 6 luni.

28. Deconectarea utilizatorului de la sistemul de poștă electronică se efectuează:

- 28.1. în cazul nerespectării prevederilor prezentului Regulament;
- 28.2. în cazul încetării raporturilor de muncă a utilizatorului în cadrul Agenției.

29. Termenul de deconectare a utilizatorului de la sistemul de poștă electronică în cazul încetării raporturilor de muncă este de 30 zile lucrătoare, pentru a putea depune declarația de avere și interese și a primi la poștă electronică, confirmarea de depunere a declarației la eliberare din funcție. La necesitatea continuității, corespondența electronică poate fi readresată conducătorului direct al angajatului.

VI. Adrese electronice de distribuire ale Agenției Feroviare

30. În cadrul Agenției, adresa electronică oficială este: secretariat@af.gov.md adrese formale de grup create pentru facilitarea fluxului informațional, vor fi create după suplinirea funcțiilor cel puțin 30% din efectivul limită.

VII. Dispoziții finale

31. Utilizatorii sunt responsabili pentru modul de utilizare a serviciilor Internet și de poștă electronică ale Agenției. Fiecare utilizator poartă răspundere pentru acțiunile care pot afecta securitatea sistemului de poștă electronică.

32. Fiecare utilizator are obligația de a raporta persoanei responsabile, orice fel de incidente sesizate, efectuate atât de un alt utilizator din cadrul Agenției, cât și de orice altă persoană care are acces la sistemul Agenției.

33. Încălcarea prevederilor prezentului Regulament poate atrage răspundere disciplinară.