REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KËSHILLI I MINISTRAVE
AGJENCIA KOMBËTARE E SHOQËRISË SË INFORMACIONIT

Korniza Kombëtare e Ndërveprimit për Republikën e Shqipërisë

Version 1 dt. 30.06.2014

Faqja e kontrollit të dokumentit

Historiku i versionit dhe ndryshimeve të dokumentit

Data	**Autori**	**Versioni**	**Shënime mbi rishikimet**
17/06/2014	AKSHI	Draft	
30/06/2014	AKSHI	v.1	Versioni fillestar

Atributet e dokumentit

Emri i skedarit	Pronari i skedarit	Vendndodhja e skedarit
Korniza Kombëtare e Ndërveprimit	AKSHI	www.akshi.gov.al

Ky dokument është pjesë e rëndësishme e standarteve për zhvillimin e fushës së Teknologjisë së Informimit dhe Komunikimit (TIK) në vend. Qëllimi i kësaj kornize është të nxisë dhe mbështesë shpërndarjen e shërbimeve publike duke nxitur ndërveprimin ndërmjet sektorëve, udhëzojë administratën publike në punën e tyre, në mënyrë që të ofrojë shërbime publike në kontekstin kombëtar dhe evropian për biznesin dhe qytetarët.

Ky dokument paraqet një dinamikë në zhvillim, kësisoj është i hapur për komente dhe sugjerime nga të gjitha palët e interesuara.

1. Tabela e Përmbajtes

Faqja e kontrollit të dokumentit 2
1. Tabela e Përmbajtes 4
2. Tabela e Shkurtimeve 6
3. Përshkrim i Përgjithshëm 7
4. Hyrje 9
5. Parimet themelore që përshkruajnë kornizën 12
5.1. Parimi themelor 1: Decentralizimi dhe Proporcionaliteti 12
5.2. Parimi themelor 2 : Fokusim te përdoruesi 12
5.3. Parimi themelor 3 : Përfshirja dhe qasja 13
5.4. Parimi themelor 4 : Siguria dhe privatësia 14
5.5. Parimi themelor 5 : Shumëgjuhësia 14
5.6. Parimi themelor 6 : Thjeshtësimi Administrativ 14
5.7. Parimi themelor 7 : Transparenca 15
5.8. Parimi themelor 8 : Ruajtja e informacionit 15
5.9. Parimi themelor 9 : Sinqeriteti 15
5.10. Parimi themelor 10 : Ripërdorimi 16
5.11. Parimi themelor 11: Neutraliteti teknologjik dhe përshtatshmëria 16
5.12. Parimi themelor 12 : Efektshmëria dhe efikasiteti 16
6. Arkitektura e ndërveprimit të shërbimeve 17
7. Koncepti i shërbimit, kërkesat për shërbime 18
7.1. Shërbim 18
7.2. Nivelet e shërbimeve 19
8. Kolonat e ndërveprimit 20
8.1. Kolona politike 22
8.2. Ndërveprueshmëria Ligjore 22
8.3. Ndërveprueshmëria Organizative 23
8.4. Marrëdhëniet organizative 23

8.5. Ndërveprimi semantik 25
8.6. Ndërveprimi Teknik 25
8.6.1. Government Gateway (ESB) 27
8.6.2. PKI (Public Key Infrastructure PKI) 35
8.6.3. Portali e-Gov multifunksional 37
9. Akte Ligjoret që rregullojnë sistemin shtetëror të informimit 38
10. Përafrimi i kornizës Kombëtare me kornizën Europiane 41

2. Tabela e Shkurtimeve

TIK - Teknologjia e Informimit dhe Komunikimit

PKI - Infrastruktura e Celësave Publike (Public Key Infrastructure)

ROI – Norma e kthimit të Investimit (Return on Investment)

SOA - Arkitektura e Orientuar nga Shërbimet (Service-Oriented Architecture)

IT - Teknologjia e Informacionit (Information technology)

BE - Bashkimi Europian

IPA - Instrumenti për Asistencë i Para - Anëtarësim

MoU - Memorandumet e Mirëkuptimit (Memorandum of Understanding)

SLA -Marrëveshje të Nivelit të Shërbimit (Service Level Agreement)

MIAP - Ministri për Inovacionin dhe Admininistratën Publike

MB - Ministri i Brendshëm

NjTIK - Njësia e Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit

AKSHI - Agjencia Kombëtare e Shoqerisë së Informacionit

EIF - Korniza Europiane e Ndërveprimit (European Interoperability Framework)

MSA - Marrëveshja e Stabilizim-Asocimit

3. *Përshkrim i Përgjithshëm*

Objektiv madhor i politikave të teknologjive të informacionit dhe komunikimit në vend (TIK) është ridimensionimi në një platformë të orientuar nga qytetari dhe shërbimet. Kësaj sfide i përgjigjet edhe krijimi i kornizës kombëtare të ndërveprimit, në mënyrë që të gjitha sistemet informatike të jenë të integruara në një platformë të vetme ndërveprimi, duke i shërbyer më me efikasitet qytetarit dhe organizatave qoftë në sektorin publik ashtu edhe atë privat. Gjatë viteve të fundit janë vënë në përdorim dhe janë zhvilluar disa sisteme të teknologjive të informacionit dhe komunikimit, sikurse sistemi i ndërveprimit të bazava të të dhënave shtetërore, (government gateway), portali unik qeveritar e-albania.al, infrastruktura e çelësave publik (PKI).

Në vazhdim të këtyre zhvillimeve pozitive, platforma qeveritare e ndërveprimit është krijuar, zhvilluar dhe shndërruar në një pikë nevralgjike të shoqërisë së informacionit. Kjo kornizë përgjithëson tendencat pozitive në zhvillimin e sistemeve Informatike dhe jep një paraqitje sistematike të këtyre sistemeve.

Gjatë publikimit dhe implementimit të projekteve të reja të teknologjisë së informacionit, institucionet publike si administrues të bazës së të dhënave shtetërore duhet të ndjekin parimet e kornizës kombëtare të ndërveprimit.

Pavarësisht ngjashmërive në operimin e tyre, sektori publik dhe ai privat kanë ndryshime themelore. Së pari, sistemet informatike që zhvillohem nga sektori publik nuk do të mund të ekzistonin edhe për shumë dekada, nëse parimi i kthimit të investimit (ROI) do të ishte ndjekur edhe nga sektori publik.

Elementi i dytë që duhet theksuar, është fakti se teknologjitë e informacionit dhe komunikimit (TIK) që sektori publik zhvillon nuk kanë për qëllim të tjetërsojnë apo shndërrojnë sektorin publik në konkurrent të sektorit privat, përkundrazi zhvillimi i ndërveprimit garanton bashkëpunim të vazhdueshëm.

Në mënyrë që të zbatohet dhe të funksionojë korniza e ndërveprimit, duhen absorbuar parime bazë siç është arkitektura e orientuar nga shërbimet (SOA). Duke marrë në konsideratë faktin se Shqipëria ka si objektiv madhor integrimin në Bashkimin Evropian, ndërveprimi i sistemeve informatike brenda vendit duhet të konceptohet jo si një hap i plotë, por duhet të rezervohet mundësia për ndërveprim edhe në nivelin e Bashkimit Evropian.

Korniza e ndërveprimit është hartuar nga specialistë të AKSHI, duke ndjekur praktikat më të mira në rajon dhe më gjerë, veçanërisht parimet themelore ne fushën e TIK të ravijëzuara edhe ne Direktivat e Bashkimit Evropian.

4. Hyrje

Dekada e fundit në lidhje me zhvillimet e TIK, përkufizohet si – e orientuar drejt qytetarit dhe drejt një sistemi transparent informacioni. Shërbimi paraqet nevojshmërinë për integrimin e sistemeve të ndryshme të informacionit në një kontekst logjik, duke mbështetur qytetarët, organizatat dhe vetë shtetin. Për jetëgjatësinë e tij, këta aktorë, por dhe sisteme të ndryshme TIK duhet të jenë "ndërvepruese", pra duhet të funksionojnë/ndërveprojnë me njëra-tjetrën.

Ndërveprimi, në kontekstin e ofrimit të shërbimeve publike, është aftësia e organizatave të ndryshme për të bashkëvepruar në qëllime të përbashkëta, duke përfshirë ndarjen e informacionit dhe njohurive nëpërmjet proceseve të tyre të punës, të realizuara këto midis shkëmbimit të të dhënave ndërmjet sistemeve të tyre përkatëse TIK.

Ndërveprimi është shumëpalësh nga natyra dhe është kuptuar më së miri si një vlerë e përbashkët të një komuniteti.

Ndërveprimi, bazuar në standarde dhe platforma të hapura është parakusht për arritjen e objektivit madhor "European Digital Agenda", e cila është "bërthama" e iniciativës "Europe 2020". Kësisoj, ndërveprimi përmban vetë esencën e shoqërisë së informacionit.

Korniza e ndërveprimit është një marrëveshje ndër-organizative dhe mjet për arritjen e ndërveprimit. Korniza është një përmbledhje e kushteve, standardeve dhe rekomandimeve, që drejtojnë ndërveprimin e sistemeve të informacionit dhe shërbimeve të sektorit publik shqiptar, gjë e cila garanton shërbimin ndaj publikut në Shqipëri, por edhe vendos piketat për ndërveprim me sistemet informatike të Bashkimit Evropian.

Korniza e ndërveprimit është një model për të përgatitur aktet nën ligjore të sektorit të IT-së, krijimit të zgjidhjeve për IT dhe organizimit të prokurimeve publike lidhur me IT.

Ndërveprimi adreson nevojën për :

- bashkëpunim ndërmjet sektorëve të administratës publike me qëllim krijimin e shërbimeve publike ;
- shkëmbim të informacionit midis sektorëve te administratës publike për të përmbushur kërkesat ligjore ose angazhimet politike;

- ndarjen dhe ripërdorimin e informacionit midis sektorëve te administratës publike për të rritur efikasitetin administrativ

Rezultati është :

- ofrimi i përmirësuar i shërbimeve publike për qytetarët dhe bizneset
- kosto më të ulëta për administratat publike, bizneset dhe qytetarët për shkak të ofrimit efikas të shërbimet publike.

Objektivi madhor i kornizës së ndërveprimit është që të kontribuojë në rritjen e efektivitetit të sektorit publik në Shqipëri, duke përmirësuar shërbimet e ofruara ndaj qytetarit shqiptar.

Konkretisht këto objektiva janë:

Të kontribuojë në zhvillimin e një shoqërie të orientuar ndaj shërbimeve, në të cilën publiku i gjerë mund të komunikojë me administratën lirisht pa ndeshur në pengesa artificiale sikurse është hierarkia apo ndarja e punëve në administratë;

- Të sjellë më shumë transparencë rreth vendim-marrjes politike;
- Të mbështesë zhvillimin e sistemit të informimit në vend;
- Të krijojë parakushtet për konkurrencë të lirë;
- Të reduktojë kostot e sektorit të IT;
- Të sigurojë një përafrim me strukturën evropiane në sektorin e IT.

Ky dokument jo-teknik i drejtohet të gjithë atyre që janë përfshirë në përcaktimin, hartimin dhe zbatimin e shërbimeve publike. Kjo kornizë duhet të merret në konsideratë kur merren vendime politike për shërbimet publike që mbështesin zbatimin e iniciativave të politikave në fushën e ndërveprimit.

Korniza e ndërveprimit është një dokument strategjik, i cili orienton punën e organit epror kur ndërmerr vendime politike në lidhje me teknologjinë e informacionit, vlerëson projektet e financuara nga fondet IPA ose donatorëve të tjerë bilateral, përgatit akte ligjore lidhur me sistemin informatik, ndërmerr akte ligjore për uniformitetin e shërbimeve IT dhe komunikimit me qëllim mirëfunksionimin e sistemit të ndërveprimit të bazave të të dhënave shtetërore.

Korniza Kombëtare e ndërveprimit konceptohet nga Autoriteti Koordinues Rregullues (ARK)/Akshi në zbatimin të Vendimit të Këshillit të Ministrave Nr. 945, datë 2.11.2012 dhe përmbushja e këtij dokumenti është e detyrueshme për të gjithë ata që organizojnë dhe zbatojnë sisteme TIK në sektorin publik apo privat.

Kjo kornizë, është subjekt i një periudhe konsultimesh, gjatë të cilës aktorët institucional sikurse: institucionet shtetërore, institucionet e sektorit privat, qytetarët mund të ofrojnë sugjerimet dhe komentet e tyre të cilat më pas diskutohen nga organi epror i kornizës së ndërveprimit dhe versioni final miratohet.

Disa kushte të kornizës së ndërveprimit nuk mund të zbatohen nga të gjitha institucionet menjëherë, ky proces mund të marrë kohë. Megjithatë, çdo institucion duhet të ndjekë një plan veprimi që parashikon hapat konkretë drejt objektivit final, pra ndërveprimit.

5. *Parimet themelore që përshkruajnë kornizën*

Kjo pjesë përcakton parimet e përgjithshme të mirë-administrimit që janë të rëndësishme për procesin e krijimit të ndërveprimit të sistemeve të informacionit të administratës publike. Ato përshkruajnë kontekstin, në të cilin shërbimet publike të ndërveprimit të TIK janë vendosur dhe zbatuar, bazuar në praktikat me të mira.

5.1. Parimi themelor 1: Decentralizimi dhe Proporcionaliteti

Parimi i parë themelor bën thirrje për decentralizim dhe proporcionalitet që është mishëruar në Traktatin e BE-së.

- ***Parimi i decentralizimit*** kërkon që të shmangen vendimet e centralizuara sa më shumë të jetë e mundur, që vendimet e institucioneve publike te jene në favor të qytetarit, me fjalë të tjera ky parim vendos thelbin e autonomisë së ndërveprimit.

- ***Parimi i proporcionalitetit*** kufizon veprimin e administratës qendrore, në atë që është e nevojshme për të arritur politikën dhe për t'u pajtuar me objektivat.

5.2. Parimi themelor 2 : Fokusim te përdoruesi

Shërbimet publike kanë për qëllim t'u shërbejnë nevojave të qytetarëve dhe bizneseve. Më saktësisht, këto nevoja duhet të përcaktojnë se çfarë shërbimesh publike ofrohen dhe se si shërbimet publike ofrohen tek përdoruesi fundor. Në përgjithësi, qytetarët dhe bizneset presin:

- *të kenë qasje në shërbime lehtësisht të përdorshme(user-friendly) në një mënyrë që lejon personalizim të sigurtë dhe fleksibël ;*
- *ofrimin e shumë kanaleve (multichannel), duke lejuar akses në shërbime, gjithmonë, kudo, dhe në çdo kohë;*

- *të kenë një pikë të vetme kontakti, (zbatim i konceptit one-stop-shop në e- portalin qeveritar www.e-albania.al) edhe kur sektorë të shumtë të administratës duhet të punojnë së bashku që të ofrojnë shërbimin;*
- *të ofrojë vetëm informacionin e nevojshëm për të marrë shërbimin publik dhe të sigurojë çdo të dhënë për administratën ;*
- *që administrata të respektojë privatësinë e të dhënave sipas legjislacionit në fuqi.*

5.3. Parimi themelor 3 : Përfshirja dhe qasja

Përdorimi i TIK duhet të krijojë mundësi të barabarta për të gjithë qytetarët dhe bizneset nëpërmjet përfshirjes së shërbimeve që janë publikisht të arritshme pa asnjë lloj diskriminimi.

Përfshirje do të thotë të lejosh të gjithë të përfitojnë nga mundësitë e ofruara nga teknologjitë e reja për të kapërcyer disavantazhet dhe përjashtimet sociale dhe ekonomike. Qasja e ndershme siguron që njerëzit me aftësi të kufizuara dhe të moshuarit mund të përdorin shërbimet publike me të njëjtat nivele të shërbimit si të gjithë qytetarët e tjerë. Përfshirja dhe qasja duhet të jetë pjesë e të gjithë ciklit të jetës së zhvillimit të shërbimeve publike në aspektin e krijimit, përmbajtjes dhe të ofrimit të informacionit, sipas specifikave e-akses te njohura gjerësisht në nivele evropiane ose ndërkombëtare.

Përfshirja dhe qasja zakonisht përfshijnë shpërndarjen shumë-kanaleshe. Mënyra tradicionale në letër e ofrimit të shërbimit mund të ketë nevojë që të bashkë - ekzistojë me shpërndarjen elektronike, duke i dhënë qytetarëve një mundësi në zgjedhje. Përfshirja dhe qasja gjithashtu mund të përmirësohen nga aftësia e një sistemi për të lejuar palët e treta të veprojnë në emër të qytetarëve, të cilët nuk janë në gjendje, ose përgjithmonë ose përkohësisht, për të bërë përdorimin e drejtpërdrejtë të shërbimeve publike.

5.4. Parimi themelor 4 : Siguria dhe privatësia

Qytetarët dhe bizneset duhet të jenë të sigurt se ata ndërveprojnë me administratën publike në një mjedis besimi dhe në përputhje të plotë me legjislacionin përkatës.

Kjo do të thotë që administrata publike duhet të garantojë privatësinë e qytetarëve dhe konfidencialitetin e informacionit të dhënë nga bizneset.
Në varësi të kufizimeve të sigurisë, qytetarët dhe bizneset duhet të kenë të drejtë të verifikojnë informacionin që administrata ka mbledhur rreth tyre dhe të konsultohen nëse ky informacion mund të përdoret për qëllime të tjera nga ato për të cilat është krijuar/mbledhur fillimisht.

5.5. Parimi themelor 5 : Shumëgjuhësia

Shumëgjuhësia duhet të konsiderohet me kujdes kur krijohen shërbimet publike të TIK. Pra, duhet të gjendet një ekuilibër në mes të pritshmërisë së qytetarëve dhe bizneseve për t'u shërbyer në gjuhën e tyre dhe aftësisë së administratës publike në të gjithë sektorët e vet për të ofruar shërbime.

Aspekti i prezantimit shumëgjuhësh në kuadrin e ndërveprimit, bëhet perseri i dukshëm kur shërbimet publike kërkojnë shkëmbim midis sistemeve të TIK përmes kufijve gjuhësore. Informacioni që shkëmbehet duhet të ruhet dhe të jetë asnjanes ne askpektin gjuhësor.

5.6. Parimi themelor 6 : Thjeshtësimi Administrativ

Publiku dhe organizatat përpilojnë sasi të mëdha informacioni (shpesh vetëm për shkak të detyrimeve ligjore), nga i cili nuk kanë përfitim të drejtpërdrejtë dhe nuk është i nevojshëm për të imponuar arritjen e objektivave të vet administratës por si detyrime që rrjedhin nga legjislacioni. Kjo krijon një barrë të konsiderueshme administrative, e cila mund të shprehet si një kosto e tepërt.Në përcaktimet e veta ligji nr.10325/2010 ndalon krijin e bazave të të dhënave shteterore te veçanta per te njëjtin informacion ose qellim. Ky parim është i lidhur ngushtë me parimin themelor 2, përdorues – i qendërzuar.

5.7. Parimi themelor 7 : Transparenca

Qytetarët dhe bizneset duhet të jenë në gjendje të kuptojnë proceset administrative. Ata duhet të kenë të drejta për të ndjekur procedurat administrative që përfshijnë ato, dhe të kenë njohuri mbi logjikën e vendimeve që mund të ndikojnë tek ata.

Transparenca gjithashtu i lejon qytetarët dhe bizneset për të dhënë reagime për cilësinë e shërbimeve publike te ofruara, për të kontribuar në përmirësimin e tyre dhe për zbatimin e shërbimeve të reja .

5.8. Parimi themelor 8 : Ruajtja e informacionit

Të dhënat dhe informacionet në formë elektronike të mbajtura nga administrata me qëllim dokumentimin e procedurave dhe vendimeve duhet të ruhen. Qëllimi është të sigurohemi që të dhënat dhe format e tjera të informacionit të ruajnë disponueshmërinë e tyre, besueshmërinë dhe integritetin dhe të mund të aksesohen për aq kohë sa të jetë e nevojshme, duke marrë parasysh sigurinë dhe privatësinë.

Për të garantuar ruajtjen afatgjatë të të dhënave elektronike dhe llojeve të tjera të informacionit, formatet duhet të zgjidhen në mënyrë të tillë që të sigurojnë akses afatgjatë, duke përfshirë ruajtjen lidhur me nënshkrimet elektronike dhe certifikatat e tjera elektronike.

5.9. Parimi themelor 9 : Sinqeriteti

Në kontekstin e Kornizës së ndërveprimit, sinqeriteti është gatishmëria e personave, organizatave apo anëtarëve të tjerë të një grupi interesi për të ndarë njohuritë dhe për të stimuluar debatin brenda këtij komuniteti, qëllimi i final i të cilit është të çojë përpara njohuritë dhe përdorimin e këtyre njohurive për të zgjidhur problemet.

Ndërveprimi përfshin shkembimin e informacionit midis organizatave që bashkëveprojnë, kjo nënkupton dhe siguron transparencë duke respektuar mbrojtje e te dhënave dhe privatësinë.

5.10. Parimi themelor 10 : Ripërdorimi

Kur administratat publike përballen me një problem të caktuar dhe kërkojnë të përfitojnë nga eksperienca e të tjerëve, shikojnë atë që kanë në dispozicion. Duke vlerësuar dobinë e saj vendosin që të përdorin zgjidhjen që është provuar diku tjetër. Kjo nënkupton që sektorët e administratës publike duhet të jenë të gatshme të ndajnë me të tjerët zgjidhjet e tyre, konceptet, kornizat, specifikimet, mjetet dhe komponentët. Kjo mund të lehtësohet duke zbatuar parimin e sinqeritetit, siç përshkruhet më sipër.

5.11. Parimi themelor 11: Neutraliteti teknologjik dhe përshtatshmëria

Kur krijojnë shërbime publike administrata publike duhet të fokusohet në nevojat funksionale dhe të marrin vendime për teknologjinë që do të lejojnë zgjerimin, zhvillimin për një kohë të gjatë për të shmangur vendosjen e teknologjive të veçanta.

5.12. Parimi themelor 12 : Efektshmëria dhe efikasiteti

Administrata publike duhet të sigurohet që zgjidhjet u shërbejnë bizneseve dhe qytetarëve në mënyrë sa më efikase dhe efektive dhe të sigurojnë çmimin më të mirë për paratë e taksapaguesve.

6. *Arkitektura e ndërveprimit të shërbimeve*

Roli qendror i shoqërisë së informacionit është orientimi ndaj shërbimeve. Gjithnjë e më shumë administrata publike sikurse edhe biznesi orientohet drejt rezultateve, qytetarit dhe shërbimeve. Sistemet e informacionit që mbështesin këto procese janë të orientuar drejt shërbimeve dhe kësisoj ndjekin arkitekturën e orientuar nga shërbimet (SOA)

Modeli promovon ripërdorimin e informacionit, konceptet, modelet, zgjidhjet, dhe specifikimet në mënyrë të harmonizuar në vend, duke pranuar që shërbimet publike:

- *janë të bazuara në informata nga burime të ndryshme, të vendosura në nivele të ndryshme të administratës, dhe*
- *kombinojnë shërbimet bazë publike të ndërtuara në mënyrë të pavarur nga administrata publike sipas sektorëve të ndryshëm.*

Kësisoj, modeli udhëheq gërshetimin e komponentëve të shërbimit të shoqëruar lirshëm, të ndërlidhura përmes infrastrukturës dhe që punojnë së bashku për të ofruar shërbime publike. Arkitektura e orientuar nga shërbimi është një mënyrë e veçantë e krijimit dhe përdorimit të proceseve të biznesit, gjatë gjithë ciklit të jetës së tyre.

Korniza i referohet shoqërisë si një organizatë e orientuar nga shërbimet, gjë e cila nënkupton që çdo aktivitet i administratës publike, sipërmarrësve, qytetarëve konsiderohet si shërbim. Përdoruesit fundorë shikojnë shërbimet nga një dhomë e përbashkët shërbimesh kësisoj atyre nuk u intereson organizata që ofron shërbimin por vetë shërbimi.

Në këtë këndvështrim, megjithëse sektori publik dhe ai privat operojnë me rregulla të ndryshme, është e këshillueshme që modeli SOA të zhvillohet në bashkëpunim.

7. Koncepti i shërbimit, kërkesat për shërbime

7.1. Shërbim

Shërbim në një kuptim të gjerë, është një bashkësi e pavarur e funksionaliteteve te një organizate. Në një kuptim më të kufizuar, shërbimi është një funksionalitet i organizatës që mbështet një ose disa procese të ofruara tek përdoruesi si një proces i tërë.

e-Shërbim është një shërbim që ofrohet në mënyrë të pjesshme apo të plotë nëpërmjet TIK.

Infrastruktura e shërbimit është funksionaliteti teknik i përdorur për të ofruar një ose disa shërbime, apo për menaxhimin e sistemeve TIK.

Shërbim publik është një shërbim i ofruar për qytetarët, institucionet, bizneset ose organizatat e tjera, nga një organizatë. Një shërbim publik ka të paktën një nga karakteristikat e mëposhtme:

- Ofrimi dhe përdorimi i shërbimit është në interes të publikut
- Ofrimi i shërbimeve në institucionet e qeverisjes qendrore apo lokale është i rregulluar me akte ligjore dhe nënligjore.

Shërbimi publik i ofruar në mënyrë elektronike, duhet që të bëhet i mundur për grupet e interesit në këto mënyra:

- Të jetë lehtësisht i arritshëm nga përdoruesi.
- Njohuritë e kërkuara për përdorimin e shërbimit të jenë minimale
- Shërbimi të kërkojë sa më pak informacion që të jetë e mundur nga përdoruesi
- Të garantojë siguri për çdo përdorues.

Shërbimi i përbërë (shërbimi kompleks), është kombinimi i disa shërbimeve bazë. Përdoruesit i ofrohet ky shërbim si një i vetëm, pavarësisht se brenda tij përfshihen disa shërbime bazë. Në rastin e shërbimeve të përbëra, në sistemin e ndërveprimit, është e mundur të ndërtohen kërkesa komplekse.

Autentifikimi (Identifikimi) është procedura gjatë së cilës identifikohet personi dhe/ose sistemi TIK që do të përdorë shërbimin.

Sistemi TIK identifikohet nëpërmjet serverit të certifikatave të sigurisë.

Autentifikimi i përdoruesit fundor realizohet nëpërmjet sistemit të ndërveprimit, duke përdorur numrin personal të kartës së identitetit/pasaportës.

Autentifikimi i përdoruesit është një procedurë gjatë së cilës të drejtat e përdorimit të shërbimit përcaktohen dhe jepen bazuar mbi përdoruesin e identifikuar.

Përdoruesit e GovNet, autorizohen nga institucioni ku ata bëjnë pjesë për të përdorur shërbimet e paracaktuara nga institucioni i tyre.

Shërbim bazë është procedura e një organizate që është pjesë e domosdoshme në funksionimin e një organizate tjetër, por që e parë më vete, mund të mos ketë një kuptim të veçante. Shërbimi bazë mund të mos jetë një shërbim i pavarur për organizatën që e ofron këtë shërbim, por ai mund të jetë:

- Pjesë e shërbimit publik të ofruar nga një organizatë tjetër ose
- Pjesë e një procesi të brendshëm të një nën-organizate tjetër.

Ripërdorimi. Institucionet e administratës publike mbledhin, lëshojnë, riprodhojnë dhe shpërndajnë dokumente për të përmbushur detyrimet e tyre publike. Përdorimi i këtyre dokumenteve për qëllime të tjera, quhet ripërdorim.

7.2. Nivelet e shërbimeve

Në kornizën kombëtare të ndërveprimit, organizatat konsiderohen si ofrues shërbimesh, pavarësisht se si përdoret TIK për arritjen e këtij qëllimi. Kjo kornizë bazohet në pesë nivele shërbimi: Shërbimi i informacionit (Information service), forma web (web form), shërbimi web (web service), shërbimi elektronik dhe shërbimi elektronik i personalizuar.

Shërbimi i informacionit. Përdoruesi mund të lexojë informacion rreth shërbimit dhe ta shkarkojë atë në kompjuterin e tij. Të tilla shërbime mund të konsiderohen faqet e internetit të institucioneve apo portalet e informacionit.

Forma web. Këto forma mund të shkarkohen dhe përdoruesi mund ta dërgojë personalisht formën e plotësuar pranë institucionit përkatës. Ato duhet të jenë në format të hapur dhe të disponueshme për t'u shkarkuar nga faqet e internetit të institucioneve.

Shërbimi web. Ky shërbim është i ngjashëm me formën web, por me ndryshimin që përdoruesi mund ta plotësojë dhe dërgojë atë nëpërmjet faqes së internetit duke marrë edhe konfirmimin që forma e plotësuar u dërgua me sukses.

Shërbimi i plotë elektronik. Këtu përfshihen shërbimet të cilat ofrohen online dhe që nuk kërkojnë dokumentacione shtesë.

Shërbimi i plotë elektronik i personalizuar. Ky shërbim kërkon plotësimin paraprak nga përdoruesi të një pjese të të dhënave dhe pjesën tjetër të të dhënave e merr/kontrollon nga baza të ndryshme të dhënash.

8. Kolonat e ndërveprimit

Korniza e ndërveprimit është konceptuar si një strukturë që mbështetet nga pesë kolona (pillars, shiko figurën 1): politike, ligjore, organizative, semantike dhe teknike, sikurse vijon:

- **Konteksti politik.** Kolona politike paraqet kontekstin e përgjithshëm të sistemit organizativ dhe informues, vizionin e përbashkët, prioritetet dhe objektivat. Konteksti politik përmban në formë sinoptike edhe 4 kolonat e tjera.
- **Ndërveprimi ligjor.** Kjo kolon paraqet një përshkrim të sistemit ligjor që rregullon sistemin organizativ dhe informues, opinionet ligjore mbi shërbimet, të dhënat, sistemet e sigurisë dhe informacionit.
- **Ndërveprimi organizativ** është aftësia e organizatave për të ofruar shërbime për njëri-tjetrin dhe klientëve te tyre me ndihmën e sistemeve informatike të ndërveprueshme. Dokumentimi i kolonës organizative përmban përshkrime të proceseve operative, rregulloreve, që përcaktojnë proceset, marrëveshjet e shërbimit, etj.
- **Ndërveprimi semantik** është aftësia e organizatës për të kuptuar konceptin e shkëmbimit të të dhënave në të njëjtën mënyrë.
- **Ndërveprimi teknik** është ndërveprimi i infrastrukturës teknike dhe i software-it. Dokumentimi i kësaj kolone prezanton arkitekturën e përgjithshme, përmbledhjen e rregulloreve dhe standardeve sikurse edhe te nderfaqes specifike të përdoruesit (interface).

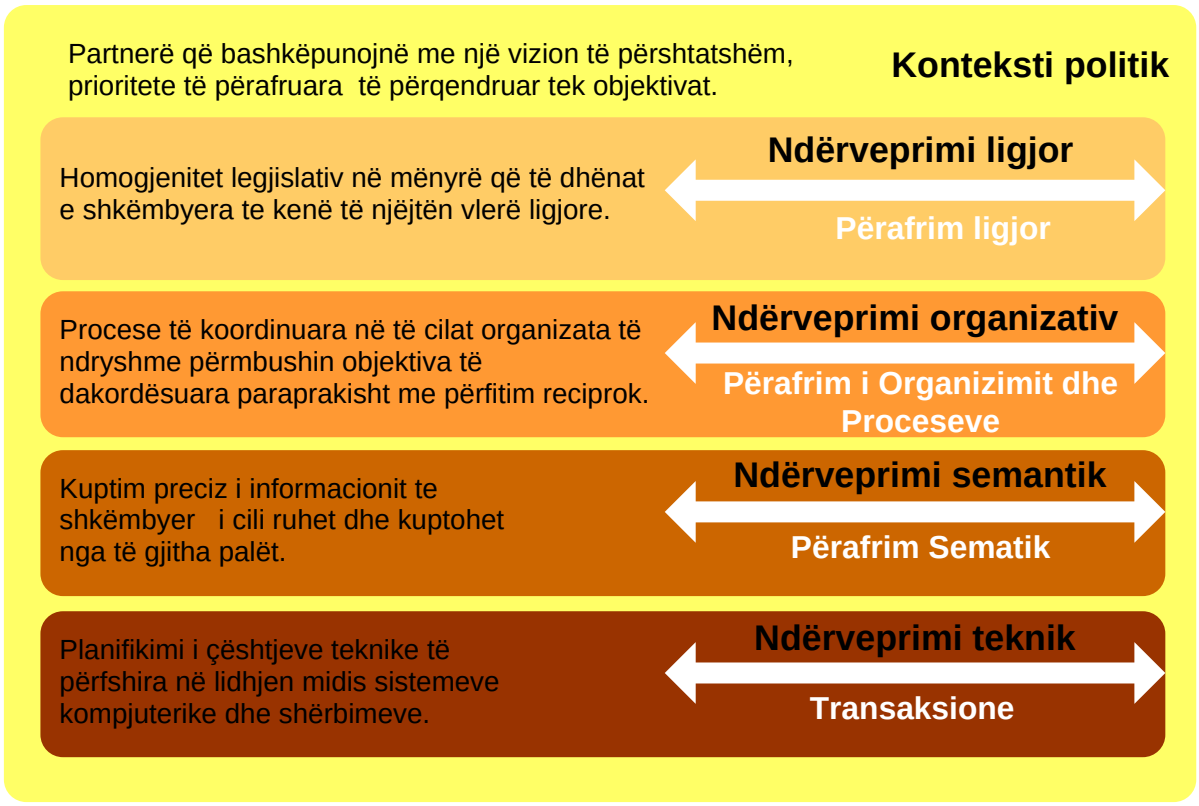

Figura 1 Kolonat e Ndërveprimit

8.1. Kolona politike

Krijimi i një shërbimi të ri publik është rezultat i veprimit të drejtpërdrejtë apo të tërthortë në nivel politik, d.m.th. marrëveshjeve të reja dypalëshe, shumëpalëshe apo administrative.

Megjithatë, mbështetja politike dhe sponsorizimi është gjithashtu i nevojshëm në rastet kur shërbimet e reja nuk janë të lidhura direkt me legjislacionin e ri, por janë të krijuara për të siguruar, më shumë shërbime publike të fokusuara tek përdoruesit.

Po kështu, mbështetja politike është gjithashtu e nevojshme për përpjekjet e ndërveprimit ndërinstitucional për të lehtësuar bashkëpunimin ndërmjet sektorit publik, sektorit privat dhe qytetarëve.

Për bashkëpunim efektiv, të gjitha palët e përfshira duhet të ndajnë vizionet, të bien dakord mbi objektivat dhe prioritetet. Veprimi në nivel ndërinstitucional mund të jetë i suksesshëm vetëm nëse të gjithë aktorët të përfshirë japin prioritet dhe burime të mjaftueshme në përpjekjet e tyre respektive të ndërveprimit drejt qëllimeve të vendosura.

8.2. Ndërveprueshmëria Ligjore

Çdo institucion i administratës publike duke kontribuar në ofrimin e një shërbimi publik punon brenda kornizës ligjore por natyrisht edhe të rregulloreve të brendshme.

Ndonjëherë, papajtueshmëritë ndërmjet këtyre rregulloreve, procedurave apo praktikave teknike rezultojnë në një bashkëpunim më kompleks ose edhe te pamundur. Nevojiten iniciativa ligjore për të siguruar homogjenitet.

Kur informacioni është shkëmbyer në mes sektorëve të ndryshëm të shoqërisë për të ofruar shërbime publike, vlefshmëria ligjore e një informacioni të tillë duhet të trajtohet në bazë të legjislacionit në fuqi, bashkërisht si për palën dërguese ashtu edhe atë pritëse.

8.3. Ndërveprueshmëria Organizative

Ky aspekt i ndërveprueshmërisë ka të bëjë me mënyrën se si organizata të ndryshme në vend, të bashkëpunojnë për të arritur qëllimet e tyre të miratuara bashkërisht. Në praktikë, ndërveprueshmëria organizative nënkupton integrimin e proceseve të sipërmarrjes dhe të këmbimit përkatës të të dhënave.

Kërkesa për ndërveprim përtej planit kombëtar, por edhe në nivel BE del sot si nevojë në shumë sektorë si p.sh. ne fushën e shëndetësisë, ne atë te ofrimit te shërbimeve ndërkufitare, ne prokurimin publik, ne fushën e edukimit etj.

Ndërveprimi organizativ gjithashtu ka për qëllim të plotësojë kërkesat e komunitetit të përdorueseve duke i bërë shërbimet e disponueshme, lehtësisht të identifikueshme, të arritshme dhe të orientuara drejt përdoruesit.

Në mënyrë që subjektet administrative të mund të punojnë së bashku në mënyrë efikase dhe efektive për të ofruar shërbime publike, ata mund të kenë nevojë për të lidhur proceset ekzistuese të biznesit të tyre apo edhe për të përcaktuar dhe për të krijuar proceseve të reja të biznesit.

Përafrimi i proceseve të biznesit nënkupton dokumentimin e tyre, në një mënyrë të sinkronizuar, në mënyrë që të gjithë aktorët e përfshirë që kontribuojnë në ofrimin e shërbimeve publike të mund të kuptojnë procesin e përgjithshëm të biznesit dhe rolin e tyre në të.

8.4. Marrëdhëniet organizative

Orientimi i shërbimit, në të cilën është ndërtuar modeli konceptual për shërbime publike të fokusuara, do të thotë se marrëdhëniet në mes të ofruesve të shërbimeve dhe konsumatorëve të shërbimit duhet të strukturohen në mënyrë të qartë.

Kjo përfshin gjetjen e instrumenteve për të formalizuar ndihmën e ndërsjellë, veprim të përbashkët dhe proceset të ndërlidhura të biznesit në lidhje me ofrimin e shërbimeve ndërkufitare. Shembuj të instrumenteve të tilla janë Memorandumet e Mirëkuptimit (MM) dhe ose Marrëveshje të Nivelit të Shërbimit (SLAs) të nënshkruar në mes të aktorëve që

marrin pjesë. Për veprim ndërkufitar, ata duhet të jenë mundësisht shumëpalëshe, sikurse paraqitet më poshtë.

Sistemet mund të lidhen sipas dy parimeve bazë të arkitekturës (shiko figurën 2):

- marrëveshje dypalëshe,
- marrëveshje shumëpalëshe

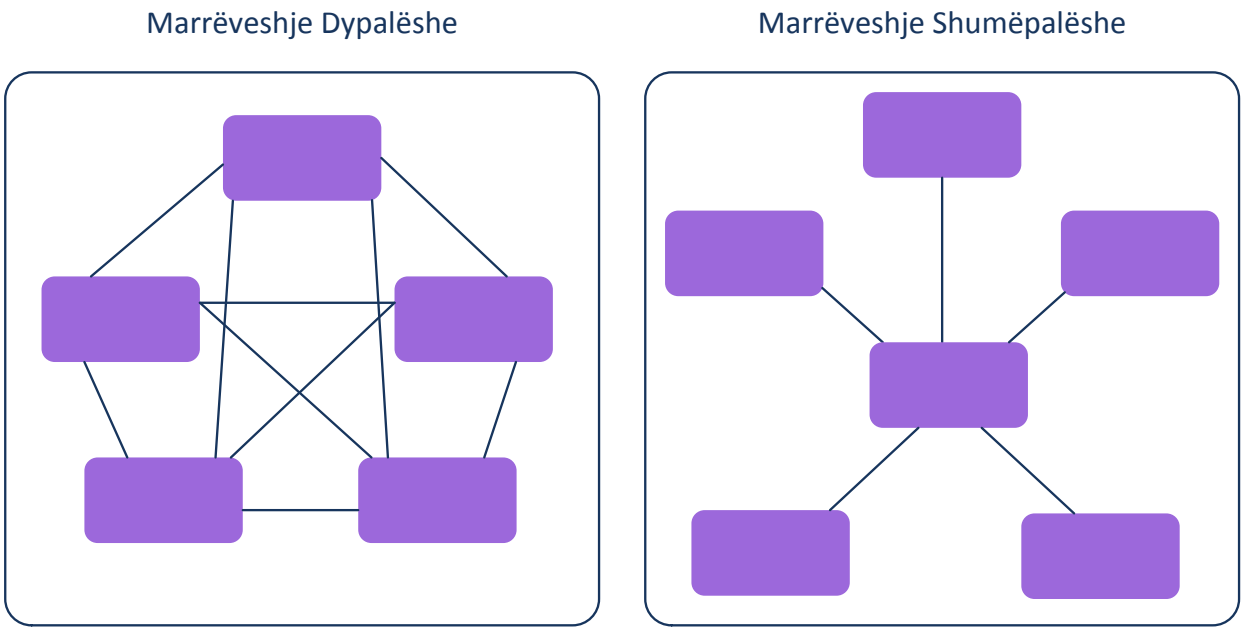

Figura 2 Tipologjia e Marrëveshjeve

Korniza i referohet shoqërisë si një organizatë e orientuar nga shërbimet, gjë e cila nënkupton që modeli i përzgjedhur dhe i promovuar janë "Marrëveshjet Shumëpalëshe".

8.5. Ndërveprimi semantik

Ndërveprimi semantik mundëson organizatat të përpunojnë informacion nga burime të jashtme në një mënyrë kuptimplote. Ai siguron se kuptimi i saktë i informacionit të shkëmbyer kuptohet dhe ruhet gjatë gjithë shkëmbimeve mes palëve.

Arritja e ndërveprimit semantik në kontekstin e vendit tonë është një ndërmarrje relativisht e re. Në kontekstin e Kornizës Kombëtare të Ndërveprimit, ndërveprimi semantik përfshin aspektet e mëposhtme:

- *Ndërveprimi semantik ka të bëjë me kuptimin e elementeve të të dhënave dhe marrëdhëniet ndërmjet tyre. Ai përfshin zhvillimin e fjalorit për të përshkruar shkëmbimin e të dhënave, dhe siguron që elementët të kuptohen në të njëjtën mënyrë gjatë komunikimit.*
- *Ndërveprimi sintaksor është rreth përshkrimit te formatit të saktë të informacionit që do të shkëmbehet në aspektin e ciklit të lartë, formatit dhe skemave.*
- *Arritja e ndërveprimi semantik në nivel Kombëtar kërkon te merren parasysh të paktën marrëveshje me specifike sektoriale dhe ndër-sektoriale.*

8.6. Ndërveprimi Teknik

Kjo kolon mbulon aspektet teknike të lidhjes së sistemeve të informacionit. Ajo përfshin aspekte si specifikimet e ndërfaqes, shërbimet e interkoneksionit, shërbimet e integrimit të të dhënave, prezantimin e të dhënave dhe shkëmbimin, etj.

Ndërsa administrata publike ka karakteristika specifike në politike, organizim dhe pjesërisht në nivel semantik, ndërveprueshmëria në nivel teknik nuk është specifike për administratat publike. Prandaj, ndërveprueshmëria teknike duhet të sigurohet, sipas standarteve per administraten publike te miratuar nga AKSHI.

Sistemet e përmendura më poshtë sëbashku me rrjetin qeveritar GovNet bëjnë të mundur nga ana teknike ndërveprimin midis institucioneve dhe sistemeve të tyre (shiko figurën 3).

- **Government Gateway** Me qëllim që të sigurohet ndërveprimi, pavarësisht teknologjisë dhe zgjidhjes së përdorur, është ndërtuar sistemi Government Gateway.
- **PKI** Ky sistem mundëson që të dhënat që institucionet do të shkëmbejnë midis tyre në rrugë elektronike të jenë të sigurta, të besueshme dhe të ruajnë Konfidencialitetin dhe Integritetin.
- **eAlbania** është ndërtuar si një portal multifunksional i cili mundëson perdorimin e shërbimeve elektronike nga Qytetarët, Bizneset dhe Administrata publike nga një pikë e vetme.
- **GovNet** Një rrjet me Fibra Optike i cili lidh fizikisht në Layer 1 të gjitha institucionet qëndrore të Qeverisë Shqiptare.

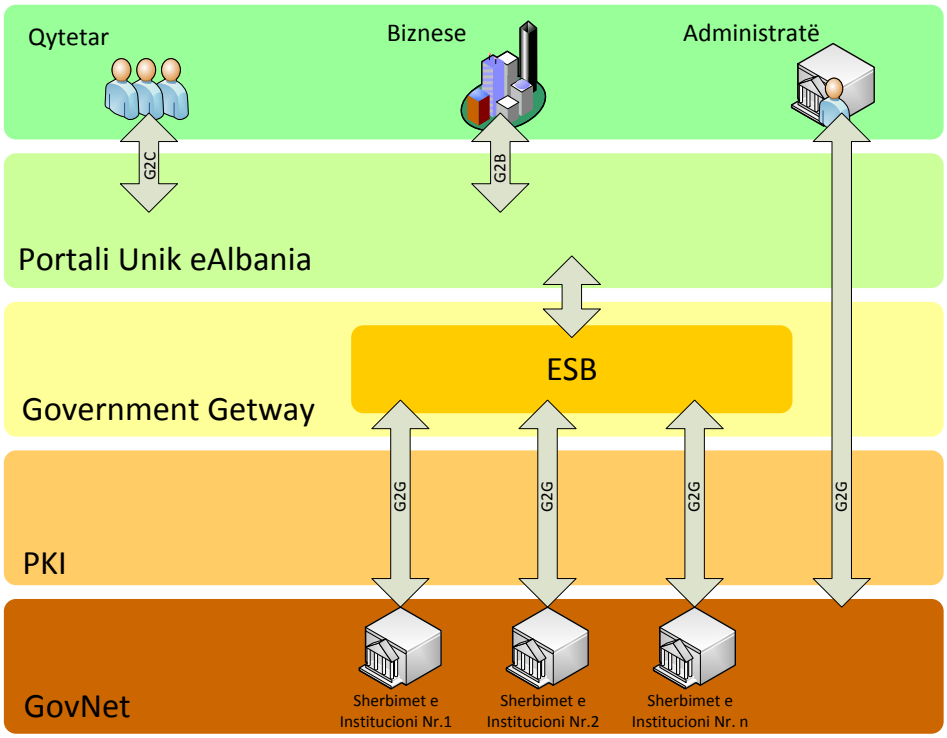

Figura 3 Paraqitja Skematike e Sistemeve

8.6.1. Government Gateway (GG)

Government Gateway është arkitektura bazë mbi të cilën mundësohet ndërveprimi (interoperability). Bazuar në të, është e mundur të integrohen të gjitha sistemet elektronike të brendshme të Qeverisë. Kjo arkitekture është bazuar në një mekanizëm mesazhesh të quajtur "publish/subscribe". Nëpërmjet kësaj arkitekture mund të integrohet dhe mundësohet ndërveprimi midis sistemeve elektronike të brendshme, të ndryshme qeveritare. Këto sisteme të brendshëm mund të ekspozojnë funksionalitetet e tyre nëpërmjet portalit kryesor të qeverisë e-Albania, duke bërë më të lehtë dhe efikas shërbimin ndaj qytetareve. Arkitektura ESB është "zemra" e ndërveprimit, e cila ruan dhe monitoron gjendjen e të gjitha llojeve të mesazheve elektronike që shkëmbehen ndërmjet sistemeve të brendshme me njëri-tjetrin dhe midis portalit kryesor dhe sistemeve të brendshme.

Në figurën e mëposhtme paraqiten modulet kryesore të arkitekturës së GG-së:

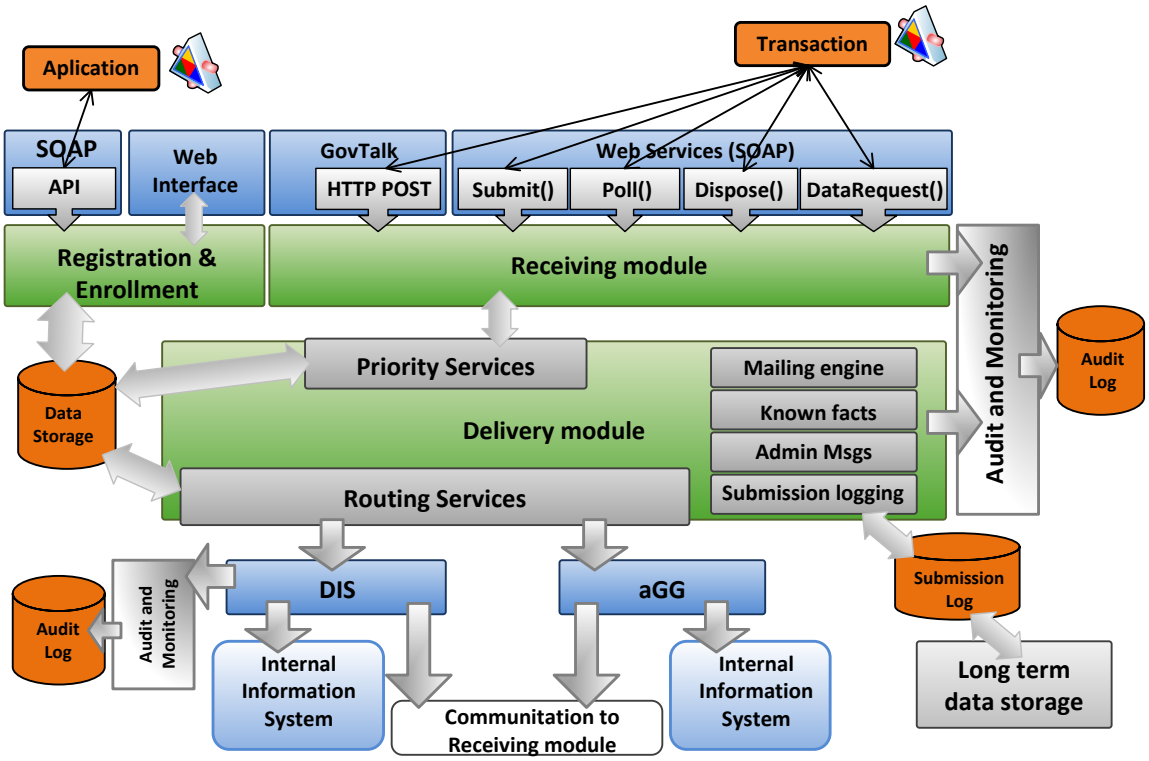

Figura 4. Modulet e Government Gateway

Siç shihet, GG komunikon me sistemet “back-end” nëpërmjet një mekanizmi të quajtur “remote adapter”. Në këtë kontekst do i referohemi si përshtatës. Ka dy mënyra për të implementuar “remote adapter” në zgjidhjen e Government Gateway:

- Nëpërmjet Server-ave për integrimin e departamenteve - Departament Integration Server (DIS).
- Përshtatës (adapter) për Government Gateway (aGG).

Komunikimi nëpërmjet Department Integration Server (DIS)

Çdo sistem elektronik i brendshëm informacioni i qeverisë duhet të komunikojë me GG nëpërmjet një sistemi integrimi. Ky sistem do të lejojë shkembimin e mesazheve ndërmjet GG dhe sistemeve të brendshme backend. Një nga zgjidhjet më të mira për këtë sistem integrimi është Departament Integration Server (DIS).

DIS nga një anë duhet të komunikoje me GG:

- Duhet të marrë të dhëna nga GG (Kërkese GovTalk) – inbound
- Duhet të dërgojë të dhëna tek GG (Pergjigje GovTalk)- outbound

Nga ana tjetër DIS duhet të komunikojë me sistemet back-end të Agjensisë:

- Duhet të dërgojë të dhëna tek sistemet back-end (Mesazhet e integrimit) – outbound
- Duhet të marrë të dhëna nga sistemet back-end (Përgjigje) – inbound

Në rastin e komunikimit asinkron midis GG dhe DIS duhet të përdoret dërgimi i sigurtë dhe mesazhet (receipt – Reliable Message) duhet të shkëmbehen midis GG dhe DIS.

Përveç funksionalitetit standard të marrjes, dërgimit dhe ruajtjes së të dhënave DIS duhet të suportoje edhe disa funksione të tjera, si:

- Dekriptimi i elementeve Body
- Kontrolli i sigurisë

- Transformimet e të dhënave
- Respektimi i protokolleve të komunikimit të sistemeve back end
- Auditimi i mesazheve

Çdo DIS duhet të jetë një klient specifik i Government Gateway. Ai duhet të regjistrohet në modulin e "Registration and Enrollment" me emër përdoruesi dhe fjalëkalim ose certifikatë.

Më pas DIS:

- Duhet të regjistrohet në shërbimin e caktuar
- Duhet të ketë të drejta për transaksionet e përzgjedhura të biznesit
- Duhet të ketë të drejta për transaksionet e përzgjedhura të administrimit

Figura e mëposhtme tregon mënyrat e komunikimit:

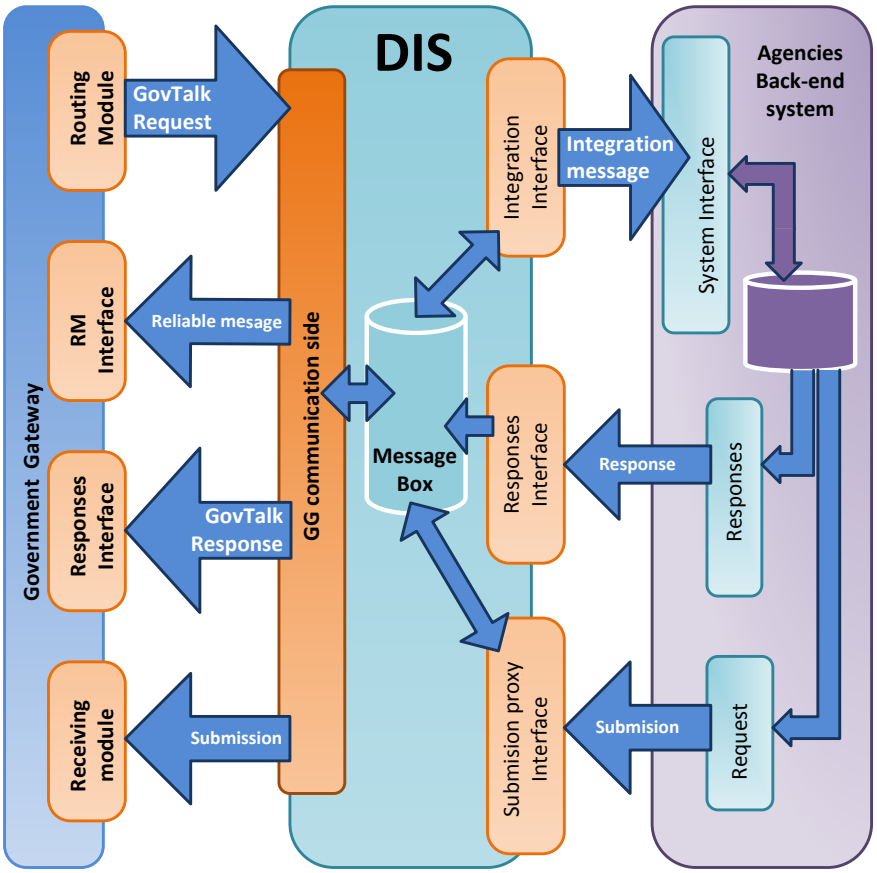

Figura 5. Komunikimi me DIS

Mesazhet që kalojnë nëpërmjet Government Gateway, duhet të jenë mesazhe të mire formuar GovTalk. DIS duhet të marrë vetëm elementin e trupit nga mesazhi kërkesë GovTalk që vjen nga GG. Në të njëjtën mënyre DIS duhet të shtojë përgjigjen nga sistemi back-end në një mesazh përgjigje GovTalk.

Figura e mëposhtme tregon strukturën e mesazheve GovTalk:

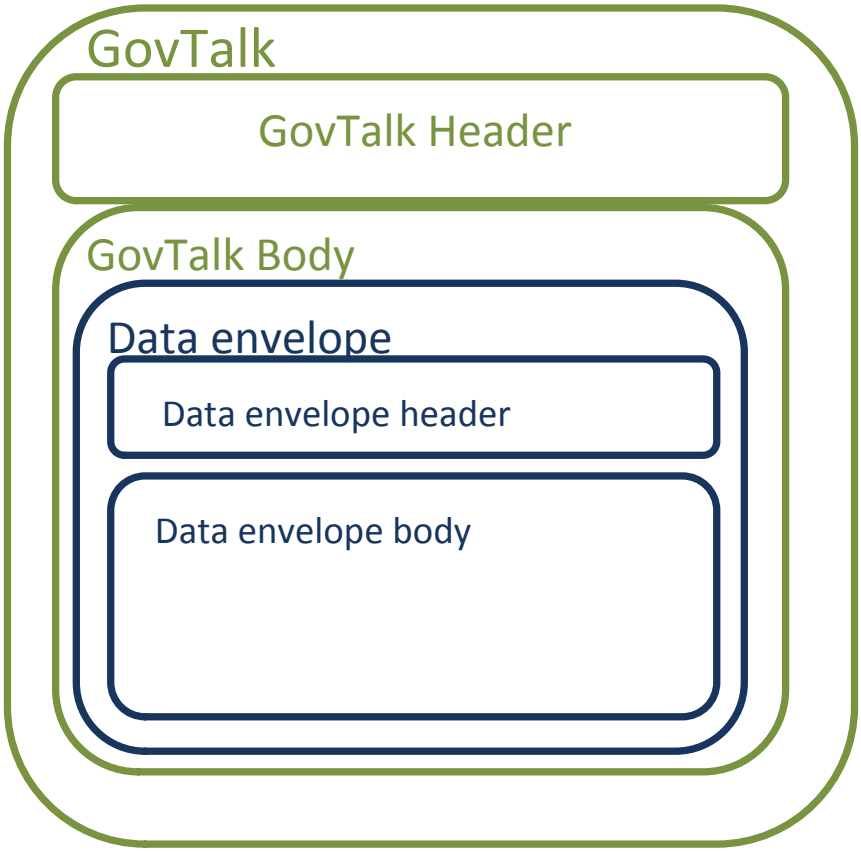

Figura 6. Struktura e mesazheve GovTalk

Komunikimi nëpërmjet përshtatësve për Government Gateway (aGG)

Në rastin kur sistemet nuk do të përdorin DIS-et e tyre për të komunikuar me GG, ata mund të komunikojne me GG nëpërmjet një përshtatësi për Government Gateway (aGG). Ky përshtatës do të jetë në fakt:

- Një DIS i brendshëm i GG (ai është një server BizTalk i GG, në të njëjtën infrastrukturë me GG), në rastin e një sistemi back-end që ekspozon të dhëna.
- Një librari ndihmëse, e cila do të dërgoje kërkesën tek web services e GG (për dërgim).

Sistemi back-end duhet të ekspozojë të dhënat e tij, nëpërmjet web services ose nëpermjet një mekanizmi të aksesit të drejtpërdrejtë. Një librari Integrimi do të zhvillohet dhe vendoset në DIS-in e GG. Kjo librari integrimi në DIS të GG, përveç protokollit GovTalk dhe aksesimit të të dhënave të sistemit back-end (nëpërmjet "web services" ose aksesit të drejtperdrejtë) duhet të ketë edhe funksionalitete të tjera të rëndesishme si më poshtë:

- Dekriptimi, Enkriptimi i elementeve Body të mesazhit
- Kontrolli i sigurisë
- Transformimi i të dhënave
- Auditimi i Mesazheve

Çdo sistem back-end do të pranojë kërkesat e GG-së duke përdorur librari ndihmëse, ku mund të vendosin kredencialet e përdoruesit (username, password ose certifikatë) dhe emrin e transaksionit, mbi bazën e të cilit, GG kupton sistemin back-end drejt të cilit të dërgojë të dhënat.

Në këtë tip komunikimi, ashtu si në të parin (përdorimi i sistemit back-end DIS), do të suportohet protokolli GovTalk i mesazhit. DIS i GG dhe libraria ndihmese do të jenë përgjegjëse për të lexuar ose krijuar mesazhe GovTalk.

Certifikatat në Government Gateway

Shkembimi i të dhënave në projektet e-Government kërkon nivel të lartë sigurie, prova të dërguesve dhe prova të marrjes, prandaj është e detyrueshme të implementohet bashkesia e certifikatave në Government Gateway për të arritur nivelin e kërkuar të sigurisë. Është e rëndësishme të specifikohet që jo të gjitha certifikatat janë të detyrueshme të implementohen. Sasia dhe kompleksiteti i certifikatave varet nga aspekte të ndryshme (psh legjislacioni, siguria e rrjetit të Qeverisë, integrimi i sistemeve që kanë kërkesa të vecanta).

Proceset e rinovimit të certifikatave për të gjithë zgjidhjen janë të detyrueshme të specifikohen dhe të dokumentohen. Çdo zonë ka rregulla specifike dhe është e nevojshme të përcaktohen përgjegjësitë për të.

Shkëmbimi i të dhënave Klient – GG - DIS duhet të suportojë tipet e sigurisë si më poshtë vijon:

Komunikimi SSL

- **Klienti -> GG** – Siguron komunikimin me klientin (nëpërmjet portalit, forme aplikimi offline, sistemi të jashtëm informacioni). Certifikatat për këtë komunikim SSL duhet të jenë lëshuar nga Autoritete Certifikatash (CA) të përdorura gjerësisht. Praktikisht kjo do të thotë që çdo klient duhet t'i besojë Autoritetit lëshues të Certifikatave. Sigurisht që CA të tilla janë të përcaktuara me ligj dhe në cdo rast duhet të përdoret një CA e tillë.
- **GG -> DIS (DIS i GG)** – Siguron transportin midis Government Gateway dhe DIS (DIS i GG duhet të ketë një certifikatë të gjeneruar SSL). Ky lloj komunikimi duhet të trajtohet si i brendshëm dhe mund të përdoret CA e brendshme ose CA e përdorur gjerësisht. Përdorimi i CA të brendshme është më pak i kushtueshëm sepse nuk kërkon pagesë për certifikatat e lëshuara për çdo DIS nga CA të jashtme.
- **DIS (DIS i GG) -> GG** – DIS është një klient specifik i GG dhe duhet të trajtohet si një komunikim Klient->GG.

*WCF – Moduli i Regjistrimit t*ë GG *(R&E) – Siguria e mesazhit.*

- **Klienti -> GG** – Moduli R&E përdor mekanizmin për sigurinë e mesazheve për të thirrur shërbimet web. Ajo duhet të lëshohet nga CA të përdorura gjerësisht. Ajo mund të jetë e njëjta certifikatë si për komunikimin SSL Client -> GG.

Timestamp. Vendos në mënyre dixhitale automatike datën dhe orën e dokumentit XML. Certifikata duhet të lëshohet nga CA të përdorura gjerësisht.

Nënshkrimi i kodit. Nënshkrimi i kodit të komponentëve ActiveX për logim me certifikatë. Certifikatat duhet të lëshohen nga CA të përdorura gjerësisht.

Enkriptimi i të dhënave. Klient->Agjensi – Ky funksionalitet përdoret në rastin kur paketat e të dhënave enkriptohen para se të dërgohen tek GG. Certifikata duhet të lëshohet nga CA të akredituar ose çdo CA tjetër që lëshon certifikata për enkriptimin në bazë të legjislacionit në fuqi.

Certifikata të kualifikuara të Përdoruesit Fundor (nënshkrim dixhitale). GG duhet të besojë të gjitha CA-të që lëshojnë certifikata për nënshkrim dixhitale dhe që mund të përdoren për logim. Certifikata duhet të lëshohet nga CA të akredituara ose nga çdo CA tjetër që lëshon certifikatat për nënshkrimin dixhital në bazë të legjislacionit.

Figura më poshtë tregon se si dhe në cilën faze të dërgimit të kërkesës, kanë rëndësi certifikata të ndryshme

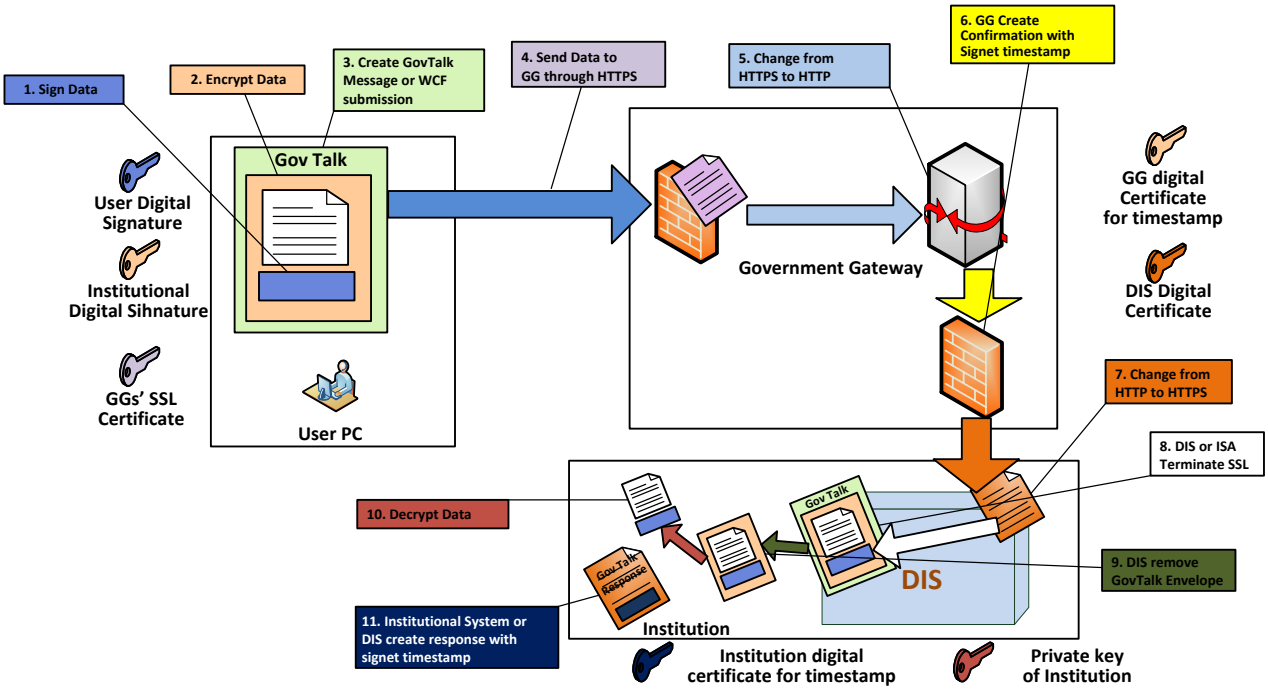

Figura 6. Procesi i sigurisë së shkëmbimit të të dhënave

Auditimi i Mesazheve

Një nga funksionet më të rëndësishme që ofron DIS është auditimi i mesazheve që kalojnë në të.

Gjatë kalimit të mesazhit në DIS, informacioni kryesor (si koha, correlationID, dhe të dhëna auditi) duhet të shkruhen në një databaze Auditimi. Ky proces është një mjet i fuqishëm për administratorët e sistemit, duke i ndihmuar atanë veprimet e përditshme sidomos në rastet kur përdoruesit kanë probleme me dërgimin e mesazheve.

8.6.2. PKI (Public Key Infrastructure PKI)

Me qëllim që informacioni që do të shkëmbehet midis sistemeve të institucioneve të jetë i besueshëm, i sigurtë, gjë e cila kërkohet dhe nga zgjidhja e dhënë për Government Getway, duhet të zbatohet një zgjidhje për certifikimin elektronik (Public Key Infrastructure PKI).

PKI është një nga komponentët kryesorë të sigurisë për qeverisjen elektronike. Ky komponent konsiston në një set zgjidhjesh teknologjike të cilat mbështesin personat dhe proceset që do të bënin të mundur që qeveria të kryente në mënyrë të sigurtë funksionalitet e saj. PKI është jetësore për ofrimin e shërbimeve të sigurta të qeverisjes elektronike drejt përdoruesit fundor. Zgjidhja PKI e zbatuar nuk është e kufizuar vetëm në menaxhimin e ciklit të jetës së certifikatave elektronike për nëpunësit e sektorit publik, shërbimeve elektronike të qeverisë dhe subjekteve të qeverisë, por kjo zgjidhje është dhe e përshkallëzueshme. Kjo do të thotë që sistemi mund të zgjerohet për të përballuar menaxhimin e certifikatave elektronike për qytetarët dhe bizneset të cilët do të ndërvepronin me qeverinë.

AKSHI, në ambiente e Qendrës së të Dhënave ka implementuar një zgjidhje të tillë duke e pozicionuar veten si Ofrues Kombëtar i Identetit Elektronik dheduke bërë të mundur vërtetimin e shërbimeve për ofruesit e shërbimeve elektronike të Qeverisë së Republikës së Shqipërisë.

Kjo zgjidhje mbështet përdoruesit e e-shërbimeve brenda Republikës së Shqipërisë duke bërë kështu të mundur përdorimin e infrastrukturës së e-shërbimeve, të cilat mund të arrihen nga portali e-Albania.

AKSHI, në linjë dhe me objektivat për qeverisjen elektronike, po promovon kryerjen e transaksioneve të firmosura elektronikisht. Prandaj, zgjidhja e zbatuar ofron ndërfaqe standarde dhe shërbime duke lehtësuar agjencitë apo institucionet nga procesime kriptografike komplekse për vërtetimin e nënshkrimeve elektronike, duke arritur kështu objektivin: një sistem i fortë dhe i sigurtë për vërtetimin e-shërbimeve të Qeverisë Shqiptare në Portalin e-Albania.

Sistemi i zbatuar ofron zgjidhje jo vetëm për nënshkrimin elektronik për dokumente në formatin MS World dhe PDF, por edhe për XML, CMS dhe XADES.

Në të ardhmen zgjidhja e përdorur mund të mbështesë dhe përdorimin e kartave të identitetit (ID cards) si një mjet (token) vërtetues autentikimi (authentication) për qytetarët e Shqipërisë në përdorimin e e-shërbimeve.

Arkitektura e PKI

Arkitektura e zbatuar përdor komponentët si më poshtë vijojnë:

- certSAFE CA (Certification Authority – Autoriteti Certifikues)
- certSAFE RA/LRA (enrolment interface of the Certification Authority with the users- ndërfaqja e CA për krijimin e certifikatave elektronike për përdoruesit)
- certSAFE KRM (Key Recovery Module – Moduli i rekuperimit të çelësave të humbur)
- certSAFE TS (Time Stamp – vula kohore)
- certSAFE OCSP (On-line Certificate Status Protocol responder – verifikimi on-line i statusit të certifikatës elektronike)

Procesi i verifikimit të statusit të certifikatës elektronike duhet të jetë i shpejtë dhe transparent. Një aplikacion i pajisur me opsionin e PKI që ekzekutohet nga një përdorues do të pyesë serverin "certSAFE OCSP" për verifikimin e statusit të certifikatës elektronike.

Serveri "certSAFE OCSP verifikon statusin e certifikatës elektronike të nënshkruesit dhe kthen përgjigjen për statusin i cili mund të jetë: "GOOD", "REVOKED", "UNKNOWN".

- Statusi "GOOD" do të thotë që certifikata është pranuar
- Statusi "REVOKED" do të thotë që certifikata nuk është pranuar
- Statusi "UNKNOWN"do të thotë që serveri certSAFE OCSP nuk mund të përcaktojë me saktësi statusin e certifikatës .

Korniza e punës PKI (Framework)

Sistemi PKI është sipas standardeve X.509 Version 3 dhe IETF PKIX.

Platforma është e pavaruar nga sistemet operative. (MS Windows XP, Vista,7 dhe 8, Mac OS X, Linux)

Platforma është e pavarur nga browseri (Internet Explorer, Mozilla, Firefox, Safari)

8.6.3. Portali e-Gov multifunksional

Portali i e-Albania është një platformë e cila mundëson ofrimin e e-shërbimeve nga Qeveria Shqiptare për qytetarët, bizneset dhe vetë administratën publike nëpërmjet një portali të vetëm.

Zyrtarisht, AKSHI është e vetmja agjenci përgjegjëse për portalin Qeveritar të e-shërbimeve, i cili është transformuar në Albanian Governmet Gateway (e-Albania) për shërbimet on-line.

Infrastruktura arkitekturore ESB bën të mundur një komunikim të sigurtë midis punonjësve të agjencive ose institucioneve, dhe qytetarëve ose bizneseve nga portali e-Gov nëpërmjet një mekanizmi të postës elektronike të sigurte dhe nëpërmjet përdorimit të GG.

Duke përfshirë dhe zgjidhjen për Certifikimin Elektronik mund të zbatohet një sistem i postës elektronike të sigurte, e cila do të përfitojë nga infrastruktura PKI. Ky sistem quhet S-mail (postë elektronike e sigurtë). Në këtë mënyrë posta elektronike e cila funksionon mbi infrastruktrurën e postës elektronike të sigurte (S-Posta) mund të konsiderohet si një dokument zyrtar dhe mund të pranohet dhe të procesohet automatikisht nga sistemi ERDMS (Electronic Records and Document Management System).

9. *Aktet Ligjore që rregullojnë Shoqërinë e informacionit*

Sistemi shtetëror i Teknologjive të Informacionit dhe Komunikimit rregullohet nëpërmjet akteve ligjore, së pari në aspektin organizativ. Në aspektin teknik ndërveprimi rregullohet me anë të marrëveshjeve, standardeve apo rekomandimeve.

Legjislacioni për shoqërinë e informacionit dhe e-government në Shqipëri përfshin një sërë ligjesh dhe aktesh nënligjore si:

- Ligji nr. 10128 dt. 11.5.2009 "Për tregtinë elektronike" i ndryshuar me ligjin nr. 135/2013;
- Ligji nr. 9380 dt. 28.4.2005 "Për të drejtat e autorit dhe të drejtat e tjera të lidhura me të" i ndryshuar,
- Ligji Nr. 9918 dt.19.5.2008 "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë" i ndryshuar
- Ligji nr. 9887, datë 10.03.2008, "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale
- Ligji nr.9880, datë 25.02.2008, "Për nënshkrimin elektronik."
- Ligji Nr. 10273, datë 29.04.2010 "Për Dokumentin Elektronik"
- Legjislacioni mbi Krimin Kibernetik
- VKM nr. 248 dt. 27.4.2007 e ndryshuar, për krijimin dhe funksionimin e AKSHI-t ka në qendër koordinimin e aktiviteteve në fushën e TIK në administratën publike:
  - ofrimin e shërbimeve të përqendruara e-gov,
  - postën elektronike qeveritare, (Gov mail);
  - shërbimet Hosting për sisteme, pajisje, aplikime, faqe/portale ëeb etj.
  - PKI –në për administratën publike,
  - rrjetin qeveritar GovNet dhe portalin qeveritar .
- Ligji Nr. 10325, datë 23.9.2010, "Për Bazat e të Dhënave Shtetërore"
- VKM Nr. 945, datë 2.11.2012 "Për Miratimin e Rregullores "Administrimi i Sistemit të Bazave të të Dhënave Shtetërore".

- VKM nr. 961, datë 24.11.2010, "Për përcaktimin e autoritetit rregullator koordinues të bazave të të dhënave shtetërore".
- VKM nr. 357 dt. 24.2.2013: “Për miratimin e rregullores për menaxhimin e dokumentit elektronik në Republikën e Shqipërisë”.
- Udhëzim nr. 1 dt.31.12.2012 për vërtetimin e kopjes në letër të dokumentit elektronik në institucionet publike.
- VKM Nr. 303, datë 31.3.2011 “Për krijimin e njësive të teknologjisë së informacionit e të komunikimit në ministritë e linjës dhe institucionet e varësisë”.
- VKM 778 date 7.11.2012 “Për miratimin e standardeve të përgjithshme, minimale të personelit NJTIK për strukturimin organizativ të TIK”.
- Udhëzim i përbashkët MITIK dhe MB Nr. 1 datë 6.5.2013 "Për zbatimin e VKM nr. 778, datë 7.11.2012, për Miratimin e Standardeve të Përgjithshme, Minimale të Personelit NJTIK për Strukturimin Organizativ të Njësive të Teknologjisë së Informacionit e të Komunikimit".
- VKM nr. 710 dt. 21.8.2013 “Për krijimin e funksionimin e sistemeve të ruajtjes së informacionit, vazhdueshmërisë së punës dhe marrëveshjeve të nivelit të shërbimit”.
- VKM 734 date 28.8.2013 “Për krijimin e sistemit unik të regjistrimit, autentifikimit dhe identifikimit të përdoruesve në marrjen e shërbimeve publike nga sistemet elektronike”.
- Udhëzim nr. 2 date 2.9.2013 “Për standardizimin e hartimit të termave të referencës për projektet TIK në administratën publike”.

Gjithashtu nga AKSHI janë adoptuar disa rregullore si:

- Rregullore për përdorimin e postës elektronike në administratën publike
- Rregullore për përdorimin e shërbimit Internet në administratën publike
- Rregullore për faqet zyrtare të Internetit në administratën publike
- Rregullore për ndërtimin e dhomës së serverëve
- Rregullore për ofrimin e shërbimeve të përqendruara elektronike në administratën publike

Në tërësi mund të thuhet se legjislacioni për TIK dhe e-government ka qenë në zhvillim e sipër diktuar nga zhvillimet teknologjike dhe rregullimi i proceseve të reja që janë duke u kryer në rrugë elektronike.

Kuadri ligjor që mbulon drejtpërdrejt procesin e ndërveprimit përfshin një sërë ligjesh dhe aktesh nënligjore si:

- Ligji 10 325, dt. 23.09.2010;
- VKM 945, dt. 2.11.2012

10. Përafrimi i kornizës Kombëtare me kornizën Europiane

Megjithëse nuk përbën ende detyrim legal përafrimi i kornizës Shqiptare të ndërveprimit me atë të Bashkimit Europian, pranohet rëndësia e përfshirjes në këtë dokument të parimeve të përgjithshme të Kornizës Europiane të ndërveprimit (EIF).