



DAB 0249-18.07.17

DECIZIE

Privind aprobarea Regulamentului
privind asigurarea accesului la
Resursele informationale

In scopul reglementarii utilizarii Resurselor informationale (RI) ale "PETROTEL-LUKOIL" S.A.,

DECID:

1. Se aproba "Regulamentul privind asigurarea accesului la RI si utilizarea acestora" (Anexa 1).
2. Se aproba Lista responsabililor pentru asistenta tehnica a Sistemelor informationale (Anexa 2).
3. Seful Serviciului Sisteme IT N.Iosif si specialist al Departamentului IT – D.Shoukaliuc se numesc Coordonatorii asistenta IT.
4. I. Zlobin Sef Departament IT va asigura controlul respectarii "Regulamentului privind asigurarea accesului la RI si utilizarea acestora".
5. Se anuleaza Deciziile nr. DAB-0210 din 13.05.2014 si nr. DAB-0301 din 08.07.2015.
6. Prevederile prezentei decizii vor fi aduse la cunostinta detinatorilor si utilizatorilor Resurselor informationale si responsabililor pentru asistenta tehnica a Sistemelor informationale.
7. Controlul executarii prezentei decizii ii revine Membru al Directoratului - Director Economic si Financiar O.Kuzina.

Presedinte al Directoratului - Director
General Executiv



A.Bogdanov

I.Zlobin
3443



DAB 0249-18.07.17

LISTA DE AVIZARE

În Decizie: APROBAREA REGULAMENTULUI PRIVIND ASIGURAREA ACCESULUI LA RESURSELE INFORMATIONALE

INITIAT DE:

Membru al Directoratului - Director Economic si Financiar	O.Kuzina	14/07/2017 09:43:45	Finalizare
--	----------	------------------------	------------

AVIZAT DE:

Sef Documentum	L.Caraman	14/07/2017 10:17:21	Finalizare
----------------	-----------	------------------------	------------

Membru al Directoratului - Inginer Sef	D.Danulescu	14/07/2017 11:50:47	Finalizare
---	-------------	------------------------	------------

Sef Serviciu Protectie Corporativa	I.Besciotnii	14/07/2017 12:56:16	Finalizare
---------------------------------------	--------------	------------------------	------------

Membru al Directoratului - Director Personal si Probleme Generale	E.Bobicheva	14/07/2017 02:59:06	Finalizare
---	-------------	------------------------	------------

Membru al Directoratului - Director de Livrari	A.Vointsev	14/07/2017 01:50:30	Finalizare
---	------------	------------------------	------------

Director Reparatii si Mentenanta Utilajelor	I.Erogov	17/07/2017 09:21:24	Finalizare
--	----------	------------------------	------------

I.Zlobin

3443

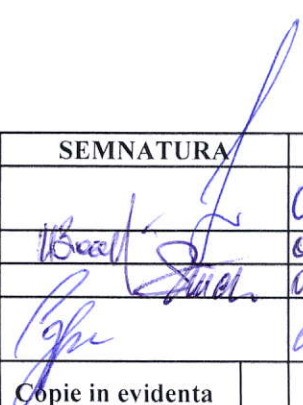
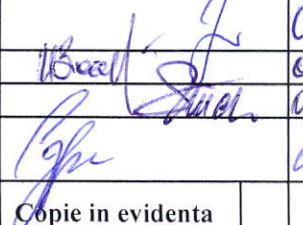
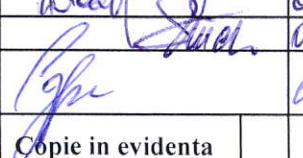
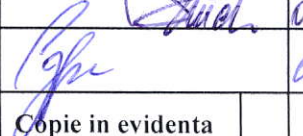
APROBAT

Decizia nr. _____

din “ ” _____ 20

REGULAMENT **PRIVIND ASIGURAREA ACCESULUI LA RESURSELE** **INFORMATIONALE SI UTILIZAREA ACESTORA**

CODUL DOCUMENTULUI: -
EDITIA: 1 / __. __ 2017

	NUME PRENUME	FUNCTIE	SEMNATURA	DATA
AVIZAT	O.KUZINA	Membru al Directoratului - Director Economic Financiar		04.07.2017
VERIFICAT	I.ZLOBIN	Sef Departament IT		04.07.17
	C.ANDREI	Specialist Certificare		04.07.2017
ELABORAT	S.ZLOBINA	Specialist Documentatie Studii		04.07.17
			Copie in evidenta	Ex. nr.
			Copie informativa	



DAB 0249-18.07.17

PAGINA DE EVIDENTA A EDITIILOR / REVIZIILOR

Denumire document: Regulament privind asigurarea accesului la resursele informationale si utilizarea acestora	Cod document: -	Pag.: 2 / 15
Tip document / sistemul in care se aplica: Regulament / Sisteme de management	Ed.: 1/04.06.2017	Rev.: 0/04.06.17
		Nr. ex.:

Pag. / Revizuire																
Pag.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Revizia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Pag. / Revizuire																
Pag.																
Revizia																

SITUATIA REVIZIILOR PAGINILOR

Paragraf / Pag.	Ed. / Rev.	Modificarea operata	Justificarea modificarii

	Numele si Prenumele	Funcția	Semnatura	Data
Aprobat				
Avizat				
Verificat				
Elaborat				



DAB 0249-18.07.17

PETROTEL – LUKOIL S.A.	REGULAMENT	Cod document: -	
		Ed.: 1/ 04.07.2017	
		Pag.: 3 / 15	Rev.:1/ 04.07.2017
		Nr. ex.:	
TITLU: Regulament privind asigurarea accesului la resursele informationale si utilizarea acestora			

1. LISTA UTILIZATORILOR

Presedinte Directorat – Director General Executiv

Membru Directorat – Inginer sef

Director Reparatii si mentenanta utilaje

Membru Directorat – Director Livrari

Membru Directorat – Director economic si financiar

Membru Directorat – Director personal si probleme generale

Contabil sef

Serviciu protectie corporativa

Serviciu regional audit intern

Inginer sef adjunct productie

Serviciul Tehnologului sef

Serviciul asigurate tehnico-materiala

Serviciul ecologie (SE)

Serviciul SSM si protectia muncii

Sef Serviciu TORO – Inginer sef energetic

Biroul Inginerului sef energetic

Birou automatizari si metrologie

Birou planificare resurse, analiza si control servicii

Biroul mecanicului sef

Serviciul suport proiecte de constructie

Serviciul inspectie echipamente si fiabilitate echipamente

Birou livrari produse petroliere

Birou import materii prime

Contabilitate

Directia IT

Serviciul Planificare economica

Serviciul Financiar

Centrul Regional de taxe si impozite

Serviciul personal

Serviciul control si gestiune documente



DAB 0249-18.07.17

PETROTEL – LUKOIL S.A.	REGULAMENT	Cod document: -	
		Ed.: 1/ 04.07.2017	
		Pag.: 4 / 15	Rev.:1/ 04.07.2017
		Nr. ex.:	
TITLU: Regulament privind asigurarea accesului la resursele informationale si utilizarea acestora			

2. NOTIUNI GENERALE

Regulamentul privind asigurarea accesului la resursele informationale si utilizare a acestora (in continuare – Regulament) stabileste regulile de baza si procedurile de acces la Resursele informationale PETROTEL-LUKOIL S.A. si utilizarea resurselor informationale.

Lista Resurselor informationale, Lista Detinatorilor si a responsabililor de suportul tehnic se stabileste si se aproba prin decizia PETROTEL-LUKOIL S.A.

3. DOMENIUL DE APLICARE

Regulamentul se aplica:

Salariatilor PETROTEL-LUKOIL S.A., care sunt utilizatori ai RI, necesare indeplinirii functiilor in vederea asigurarii activitatii de productie;

Conducatorilor si specialistilor Departamentului RI, in responsabilitatea carora intra managementul procesului de asigurare a RI pentru salariatii PETROTEL-LUKOIL S.A. si altor societati din platforma industrial Ploiesti;

Conducatorilor si specialistilor Departamentelor PETROTEL-LUKOIL S.A., in responsabilitatea carora intra managementul Resurselor informationale in cadrul PETROTEL LUKOIL S.A.;

Conducatorilor si specialistilor societatilor externe, in responsabilitatea carora intra utilizarea Resurselor informationale ale PETROTEL-LUKOIL S.A., in conformitate cu contractele incheiate.

4. TERMENI SI ABREVIERI

Suport tehnologii informatiionale (IT) – activitatea de creare și mentenanța a sistemelor informatiionale și suport tehnic.

Resursa informatiionala (RI) – o serie de documente și date generate, create de utilizatori in cadrul activitatii acestora, acumulate și prelucrate prin intermediul sistemelor Informatiionale.

Sistem informatiional (SI) – totalitatea mijloacelor tehnice și software pentru realizarea proceselor de colectare, prelucrare, stocare, cautare și distribuire a informatiilor, in interesul utilizatorilor.

Sistem informatiional de comanda (SIC) – totalitatea software si a documentelor, destinate cresterii eficientei activitatii de administrare in baza automatizarii colectarii informatiei in vederea adoptarii deciziilor operative si strategice.

Cerere – solicitarea inregistrata a Utilizatorului in vederea acordarii suportului, consultantei, informatiei, prin solutionarea incidentului.

Utilizator – salariatul Societatii, care utilizeaza RI in vederea indeplinirii atributiilor sale de serviciu.

Utilizatorul cheie – salariatul Societatii, care are anumite cunostinte si experienta cu privire la RI concrete si Sistemul informatiional respective, care poate sa asigura consultant altor utilizatori.



DAB 0249-18.07.17



DAB 0249-18.07.17

PETROTEL – LUKOIL S.A.	REGULAMENT	Cod document: -	
		Ed.: 1/ 04.07.2017	
		Pag.: 6 / 15	Rev.:1/ 04.07.2017
		Nr. ex.:	
TITLU: Regulament privind asigurarea accesului la resursele informationale si utilizarea acestora			

5. ORGANIZAREA ACCESULUI LA RI – SISTEMUL INFORMATIONAL DE COMANDA (SIC)

5.1. Departamentul IT in baza informatiei privind resursele SIC de comanda accesibile Societatii, formuleaza propunerea privind nominalizarea Detinatorilor RI si o prezinta spre aprobare Membrului Directoratului – Director economic si financiar. Lista se aproba prin decizie pe Societate.

5.2. Departamentul IT actualizeaza in timp util lista SIC accesibile pentru societate.

5.3. Detinatorul RI stabileste Lista utilizatorilor, carora li se acorda accesul la SIC.

5.4. Departamentul IT impreuna cu Detinatorul RI, anual pana la data de 1 mai a anului in curs, actualizeaza numarul de utilizatori pentru fiecare resursa SIC pentru anul urmator si il aproba cu LUKOIL-INFORM in termen de pana la 1 iulie a anului in curs.

5.5. Departamentul IT asigura controlul in vederea ne depasirii numarului de licente, prevazut in contractul cu LUKOIL-INFORM.

5.6. Pentru acordarea accesului la SIC salariatul completeaza o cerere, conform formularului din Anexa 1 la prezentul Regulament, semneaza cererea la seful ierarhic superior si o aproba in urmatoarea ordine la:

- 1) Detinatorul RI;
- 2) Seful OK3:
- 3) Seful Departamentului IT.

5.7. Departamentul IT va tine baza de date a tuturor cererilor formulate. Originalul se pastreaza la Departamentul IT, la specialistul IT, cu exceptia ISU Pererabotca si ISU Livrari, care se pastreaza la specialistul SAP din cadrul Serviciului financiar. Specialistul IT / specialistul SAP transmite cererea formulate prin posta electronica catre «LUKOIL-INFORM» si verifica asigurarea accesului salariatului la SIC.

6. ORGANIZAREA SUPORTULUI SI ASISTENTEI TEHNICE SIC

Responsabil de suportul tehnic a tuturor SIC, cu exceptia SIC Prelucrare si SIC Livrari, este specialistul Departamentului IT (specialist IT), numit prin decizie. Responsabil de suportul tehnic SIC Pererabotca si SIC Livrari este specialistul SAP din cadrul serviciului financiar al Directiei economice si financiare.

Suportul si asistenta pentru utilizatori **in ceea ce priveste consultanta privind** lucrul in system se realizeaza de Utilizatorii de baza, in ceea ce priveste suportul tehnic primar – de Responsabilul pentru suportul tehnic al SI. RST (OTII) se numeste prin decizie, utilizatorii de baza se stabilesc de catre Detinatorul RI dintre utilizatorii care au insusit mai bine procesul de lucru in SI, capabili sa asigure consultanta altor utilizatori ai SI.



DAB 0249-18.07.17

PETROTEL – LUKOIL S.A.	REGULAMENT	Cod document: -	
		Ed.: 1/ 04.07.2017	
		Pag.: 7 / 15	Rev.:1/ 04.07.2017
		Nr. ex.:	
TITLU: Regulament privind asigurarea accesului la resursele informationale si utilizarea acestora			

Tabelul 1: Suport si asistenta SIC in perioada de baza pentru intretinere

Nr.	Denumirea etapei	De la (rolul)	Catre (rolul)	Descrierea procesului
1.	Solicitare catre serviciul Suport	Utilizator	HelpDesk (PLK)	1) Cerere de inregistrare a solicitarii;
2.	Inregistrarea si analiza primara a cererii	HelpDesk (PLK)	OTII	1) Numarul cererii; 2) Categoria cererii (prioritate); 3) Stabilirea posibilitatii asigurarii suportului cu mijloace proprii, solutionarea problemei 4) Daca solutionarea problemei tine de competenta Lukoil-Inform - Cererea se transmite unui salariat concret din cadrul Structurii de mentenanta («LUKOIL-INFORM»);
3.	Solicitare in HelpDesk («LUKOIL-INFORM»)	OTII	HelpDesk («LUKOIL-INFORM»);	1) Numarul cererii; 2) Categoria cererii 3) Cererea transmisa unui salariat concret din cadrul Structurii de mentenanta «LUKOIL-INFORM»;
4.	Solutionarea problemei / remedierea incidentului	HelpDesk («LUKOIL-INFORM»)	OTII	Se iau masuri de solutionare a problemei / remedierea incidentului.
5.	Finalizarea solicitarii	OTII	HelpDesk (PLK)	Informarea privind rezultatul solutionarii cererii: 1) Statutul cererii - «realizat»; 2) Statutul cererii - «nerealizat» cu mentionarea cauzei; 3) Timpul necesar solutionarii cererii;
6.	Finalizarea solicitarii	HelpDesk (PLK)	Utilizator	Informarea privind rezultatul solutionarii cererii



PETROTEL – LUKOIL S.A.	REGULAMENT	Cod document: -	
		Ed.: 1/ 04.07.2017	
		Pag.: 8 / 15	Rev.:1/ 04.07.2017
		Nr. ex.:	
TITLU: Regulament privind asigurarea accesului la resursele informationale si utilizarea acestora			

6.1. Cerere in HelpDesk (PLK)

În cazul unor incidente și probleme privind functionarea SIC, utilizatorul trimite o solicitare HelpDesk (PLK) în orice format prin posta electronica , în caz de imposibilitate a transmiterii emailului electronic (nu functioneaza calculatorul), atunci la telefon. La solicitarea teefonica acesta va comunica datele sale de contact: Nume, prenume, compartimentul, numar de telefon, va descrie problema cu specificarea denumirii Sistemului care a cauzat solicitarea, criticitatea poblemei: “Critic / Ne critic”, va raspunde la intrebarile Dispeceratului, care detaliaza continutul cererii.

6.2. Inregistrarea si analiza primara a cererii

HelpDesk („LUKOIL-INFORM”) înregistrează Cererile utilizatorilor în lista electronică. Cererile i se atribuie un numar, se nominalizeaza executantul (OTII), cu care se avizeaza termenul limita de realizare.

OTII SIC realizeaza o analiza primara a cererii, stabileste caile de solutionare a problemei, adopta masurile de solutionare a incidentului / situatiei. In cazul in care este necesar asigura interactiunea cu specialistii LUKOIL-INFORM in cadrul contractului de asistenta in derulare prin HelpDesk / Service Desk of Technical Support «LUKOIL-INFORM».

Termenul de facto al solutionarii cererii se stabileste in functie de criticitate, complexitate si gradul de solicitare a OTII. Termenul limita poate fi majorat de comun acord cu Utilizatorul. Indiferent de modalitatea inregistrarii, Utilizatorul se informeaza cu privire la numarul alocat cererii cu mentionarea numelui, prenumelui OTII, care se va ocupa de solutionarea cererii.

6.3. Solicitare la HelpDesk („LUKOIL-INFORM”)

În cazul unor incidente și probleme privind functionarea SIM (ICY) de catre structura de service („LUKOIL-INFORM”), Serviciul suport tehnic trimite solicitarea la HelpDesk („LUKOIL-INFORM”) în orice formă.

HelpDesk („LUKOIL-INFORM”) înregistrează Solicitarile utilizatorilor într-o listă electronică.

La inregistrare HelpDesk („LUKOIL-INFORM”) atribuie cererii un numar si prioritatea.

Cererile, legate de modificarea drepturilor de acces la SIC si formarea oricaror raportari se prezinta de comun acord cu Detinatorul RI.

6.4. Solutionarea problemei / remedierea incidentului in perioada de baza a asistentei tehnice SI

Dupa acceptarea cererii, HelpDesk („LUKOIL-INFORM”):

- Efectuează analiza preliminară a cererilor.

Codformular: F-003-94/ed.4



DAB 0249-18.07.17

PETROTEL – LUKOIL S.A.	REGULAMENT	Cod document: -	
		Ed.: 1/ 04.07.2017	
		Pag.: 9 / 15	Rev.:1/ 04.07.2017
		Nr. ex.:	
TITLU: Regulament privind asigurarea accesului la resursele informationale si utilizarea acestora			

- Trimite cererile unui salariat concret din structura de mentenanta („LUKOIL-INFORM”);
- Asigură feedback-ul utilizatorilor pentru a preciza detaliile cererii;
- Salariatul structurii de mentenanta („LUKOIL-INFORM”) ia masuri in vederea remedierii incidentului, solutionarii problemei.

Pentru obtinerea informatiei privind statutul cererii, Utilizatorul se poate adresa HelpDesk (PLK) posta electronic, comunicand codul cererii, numele si prenumele sau, Compartimentul structural. Si aceste solicitari vor fi inregistrate de Dispeceratul HelpDesk (PLK).

6.5. Finalizarea cererii

HelpDesk („LUKOIL-INFORM”) înregistrează realizarea cererii mentionand numele salariatului din Serviciul de mentenanta („LUKOIL-INFORM”) care s-a ocupat de solutionarea acestei cereri și trimite o notificare către OTII. OTII transmite informatia privind solutionarea cererii in HelpDesk (PLK), care informeaza utilizatorul cu privire la rezolvarea cererii.

6.6. Procesul de control asistenta si mentenanta SIC

OTII efectueaza in permanenta analiza eficientei functionarii SIC in baza datelor, prezentate de HelpDesk (PLK). Il informeaza trimestrial pe Detinatorul RI cu privire la rezultate, impreuna cu care formuleaza propuneri de crestere a calitatii serviciilor de asistenta și le prezinta Sefului Departamentului IT, in vederea luarii deciziei.



DAB 0249-18.07.17

PETROTEL – LUKOIL S.A.	REGULAMENT	Cod document: -	
		Ed.: 1/ 04.07.2017	
		Pag.: 10 / 15	Rev.:1/ 04.07.2017
		Nr. ex.:	
TITLU: Regulament privind asigurarea accesului la resursele informationale si utilizarea acestora			

7. ORGANIZAREA ACCESULUI LA RI: SISTEMELE INFORMATIONALE LOCALE (JIIC)

- 7.1. Departamentul IT, in baza informatiilor privind LIS utilizate de societate, formuleaza propuneri privind Detinatorii RI si le prezinta spre aprobare Membrului Directoratului – Directorului economic si financiar. Lista se aproba prin decizia Societatii.
- 7.2. Departamentul IT actualizeaza in timp util lista documentelor accesibile Societatii LIS.
- 7.3. Detinatorul RI stabileste Lista utilizatorilor, carora li se acorda acces la fiecare LIS.
- 7.4. Departamentul IT in mod constant realizeaza controlul numarului real al utilizatorilor fiecarui LIS, cu analiza suplimentara a activitatii utilizatorilor. Abaterile depistate ale OTPI sunt raportate Detinatorului RI. Daca este necesar, Detinatorul RI avizeaza cererea de dezactivare, sau initiaza procedura de avizare a cresterii numarului de utilizatori.
- 7.5. In vederea acordarii accesului la JIIC, utilizatorul trebuie să completeze o cerere in formularul conform Anexei nr.2 la prezentul Regulament, sa semneze cererea la seful sau și sa o avizeze, in urmatoarea ordine, la:
 - 1) Detinatorul RI;
 - 2) Seful SCC (OK3);
 - 3) Seful Departamentului IT.
- 7.6. Departamentul IT tine bada de date electronica a tuturor cererilor formulate. Originalul se pastreaza la SCC (OK3).



DAB 0249-18.07.17

PETROTEL – LUKOIL S.A.	REGULAMENT	Cod document: -	
		Ed.: 1/ 04.07.2017	
		Pag.: 11 / 15	Rev.:1/ 04.07.2017
		Nr. ex.:	
TITLU: Regulament privind asigurarea accesului la resursele informationale si utilizarea acestora			

8. ORGANIZAREA SUPORTULUI SI ASISTENTEI TEHNICE LIS

Responsabili de asistenta tehnica LIS sunt specialistii Departamentului IT.

Suportul si asistenta utilizatorilor **in ceea ce priveste consultanta** privind lucrul in LIS se realizeaza de Utilizatorul cheie, pentru suportul tehnic primar – Responsabil de asistenta tehnica (OTII) din cadrul angajatilor Departamentului IT. OTII sunt numiti prin decizie, utilizatorii cheie se stabilesc de catre Detinatorul RI dintre utilizatorii, care au insusit mai bine procesul de lucru in SI, capabili sa acorde consultanta altor utilizatori al SI.

Tabelul 2: Asistenta si suport functionalitate LIS in perioada de baza a asistentei

Nr.	Denumirea etapei	De la (rolul)	Catre (rolul)	Descrierea procesului
1.	Solicitare catre serviciul Support	Utilizator	HelpDesk (PLK)	1) Cerere de inregistrare a solicitarii;
2.	Inregistrarea cererii	HelpDesk (PLK)	OTII	1) Numarul cererii; 2) Analiza preliminara; 3) Categoria cererii (prioritate);
3.	Solutionarea problemei/ remedierea incidentului	OTII	OTII	Adopta masuri de solutionare a problemei / remedierea incidentului.
4.	Finalizarea cererii	OTII	HelpDesk (PLK)	Informarea privind rezultatele solutionarii cererii: 1) Statutul cererii – “realizat”; 2) Statutul cererii – “nerealizat” si se mentioneaza cauza; 3) Timpul necesar pentru solutionarea cererii;
5.	Finalizarea cererii	HelpDesk (PLK)	Utilizatorul	Informarea privind rezultatele solutionarii cererii



DAB 0249-18.07.17

PETROTEL – LUKOIL S.A.	REGULAMENT	Cod document: -	
		Ed.: 1/ 04.07.2017	
		Pag.: 12 / 15	Rev.:1/ 04.07.2017
		Nr. ex.:	
TITLU: Regulament privind asigurarea accesului la resursele informationale si utilizarea acestora			

8.1. Solicitare in HelpDesk («PLK»)

În cazul unor incidente și probleme privind functionarea LIS, utilizatorul trimite o solicitare in HelpDesk (PLK) în orice format, prin posta electronica , în caz de imposibilitate a transmiterii emailului electronic (nu functioneaza calculatorul), atunci la telefon. La solicitarea telefonica acesta va comunica datele sale de contact: Nume, prenume, compartimentul, numar de telefon, va descrie problema cu specificarea denumirii Sistemului, care a cauzat solicitarea, criticitatea problemei: “Critic / Ne critic”, va raspunde la intrebarile Dispeceratului, care detaliaza continutul cererii.

8.2. Inregistrarea cererii

HelpDesk (PLK) înregistrează Cererile utilizatorilor în lista electronică. Cererii i se atribuie un numar, se nominalizeaza executantul (OTII), cu care se avizeaza termenul limita de realizare. Termenul solutionarii cererii se stabileste in functie de criticitate, complexitate si gradul de solicitare a OTII. Termenul limita poate fi majorat de comun acord cu Utilizatorul. Indiferent de modalitatea inregistrarii, Utilizatorul se informeaza cu privire la numarul alocat cererii cu mentionarea numelui, prenumelui OTII, care se va ocupa de solutionarea cererii.

Cererile legate de modificarea drepturilor de acces la LIS si formularea raportarilor se prezinta cu avizarea Detinatorului RI.

8.3. Solutionarea problemei / remedierea incidentului in perioada de baza a asistentei tehnice a SI

Dupa acceptarea cererii, Serviciul suport ethnic (OTII):

- Efectuează analiza preliminară a cererilor.
- Asigură feedback-ul utilizatorilor pentru a preciza detaliile cererii;
- Ia măsuri de remediere a defectiunii, rezolvare a problemei.
- In cazul in care este necesar va implica in solutionarea problemei si elaboratorul LIS.

In vederea primirii informatiei privind statutul curent al cererii Utilizatorul se poate adresa in HelpDesk (PLK) posta electronic, comunicand codul cererii, numele si prenumele sau, Compartimentul structural. Si aceste solicitari vor fi inregistrate de Dispeceratul HelpDesk (PLK).

8.4. Finalizarea cererii

OTII transmite informatia privind solutionarea cererii in HelpDesk (PLK), care inregistreaza solutionarea cererii in lista electronica, cu mentionarea numelui salariatului, care s-a ocupat de solutionarea cererii si transmite notificare utilizatorului cu statutul «realizat»/ «nerealizat».

In cazul statutului «nerealizat» - se mentioneaza cauza si timpul necesar solutionarii cererii.

Codformular: F-003-94/ed.4

PETROTEL – LUKOIL S.A. / Directia Economico-Financiara



DAB 0249-18.07.17

PETROTEL – LUKOIL S.A.	REGULAMENT	Cod document: -	
		Ed.: 1/ 04.07.2017	
		Pag.: 13 / 15	Rev.:1/ 04.07.2017
		Nr. ex.:	
TITLU: Regulament privind asigurarea accesului la resursele informationale si utilizarea acestora			

8.5. Procesul de control asistenta si mentenanta LIS

OTPI efectueaza in permanenta analiza eficientei functionarii SIC in baza datelor, prezentate de HelpDesk (PLK). Il informeaza trimestrial pe Detinatorul RI cu privire la rezultate, impreuna cu care formuleaza propuneri de crestere a calitatii serviciilor de asistenta și le prezinta Sefului Departamentului IT, in vederea luarii deciziei.



DAB 0249-18.07.17

PETROTEL – LUKOIL S.A.	REGULAMENT	Cod document: -	
		Ed.: 1/ 04.07.2017	
		Pag.: 14 / 15	Rev.:1/ 04.07.2017
		Nr. ex.:	
TITLU: Regulament privind asigurarea accesului la resursele informationale si utilizarea acestora			

9. ORGANIZAREA ASISTENTEI TEHNICE IN AFARA PERIOADEI DE BAZA PENTRU ASISTENTA

Perioada de baza a asistentei tehnice pentru SI (ora locala): de la 08:00 pana la 17:00 LUNI-JOI, de la 08:00 pana la 15:45 VINERI. In rest, perioada se stabileste ca fiind perioada de asistenta **in afara graficului de asistenta**.

Procedura de remediere a incidentelor in afara perioadei de baza a asistentei:

9.1. In cazul incidentului, utilizatorul, in cel mai scurt timp, il informeaza pe Dispecerul de productie la numarul de telefon 3042, 0730111757.

Dispecerul concretizeaza cu utilizatorul, care a anuntat incidentul, urmatoarele date:

- descrierea incidentului;
- locul incidentului;
- ora depistarii;
- cine a mai fost anuntat cu privire la incident ;
- gradul de criticitate a situatiei.

9.2. Dispecerul de productie informeaza Coordonatorul de asistenta IT la numarul de telefon +40721280125/ +40722242205 si/sau prin SMS.

9.3. In vederea luarii deciziilor ulterioare, Coordonatorul de asistenta IT stabileste resursa informationala/sistemul care este supus accidentului si analizeaza urmatoarea informatie:

- versiunea preliminară a cauzei aparitiei incidentului;
- dimensiunea incidentului (lista resurselor informationale care nu sunt accesibile, numarul de utilizatori, ect.);
- resursele suplimentare, necesare remedierii incidentului;
- termenul estimativ pentru remediere;

Aceasta informatie in 15 minute se comunica dispecerului de productie la numarul de telefon 3042, 0730111757.

9.4. Masurile in vederea remedierii incidentului:

- Daca incidentul are categoria “necritic”, Coordonatorul IT informeaza dispecerul de productie ca cererea de remediere a incidentului va fi transmisa spre solutionare Serciciului HelpDesk (PLK), in vederea remedierii in perioada de baza a asistentei SI.
- Daca incidentul are categoria “Critic”, Coordonatorul IT contacteaza telefonic suplimentar specialistii implicati si organizeaza aducerii acestora la locul incidentului;
- Organizeaza adoptarea masurilor de remediere a incidentului;
- Notifica serviciul HelpDesk (PLK) cu privire la incident.

9.5. Serviciul HelpDesk (PLK) inregistreaza cererea in primele doua ore ale zilei lucratoare dupa notificare. Dupa primirea informatiei cu privire la solutionarea Incidentului, salariatul va transfera cererea in statutul “Realizat”.



DAB 0249-18.07.17

PETROTEL – LUKOIL S.A.	REGULAMENT	Cod document: -	
		Ed.: 1/ 04.07.2017	
		Pag.: 15 / 15	Rev.:1/ 04.07.2017
		Nr. ex.:	
TITLU: Regulament privind asigurarea accesului la resursele informationale si utilizarea acestora			

10. RASPUNDEREA

10.1 Raspunderea pentru aplicarea Regulamentului

10.1.1 Responsabili pentru aplicarea prezentului Regulament sunt conducătorii Societății și ai compartimentelor.

10.1.2 Responsabil pentru controlul respectării cerințelor prezentului Regulament este Membrul Directoratului - Director economic și financiar.

10.2 Raspunderea pentru derularea Regulamentului

10.2.1 Responsabil pentru elaborarea, avizarea, implementarea și revizuirea prezentului Regulament este Șeful Departamentului IT.

10.2.2 Responsabil pentru înregistrarea, identificarea, actualizarea pe serverul Societății și păstrarea originalului prezentului Regulament este specialistul în domeniul certificării.

11. DOCUMENTE NORMATIVE

- Decizia(Hotatarea) Consiliului PAO “LUKOIL din 27.07.2005” (Proces Verbal №22) “Principii de management financiar suportului tehnico-informational activității organizațiilor grupului “LUKOIL”
- Decizia(Hotatarea) Consiliului PAO “LUKOIL din 29.06.2016” (Proces Verbal №16) “Principii de baza a managementului procesului de afaceri “suportul Informațional - Tehnologic ”
- Decizia(Hotatarea) Consiliului PAO “LUKOIL din 02.04.2007” (Proces Verbal №8) “Catalog Standardizat de servicii/lucrări al suportului Informațional - Tehnologic organizațiilor grupului “LUKOIL”
- Decizia №0195 от 16.06.2017 “Privind aprobarea Listei și Proprietarilor Resurselor Informaționale”
- “Regulamentul privind asigurarea serviciilor Tehnico-Informationale”
- Regulamentul de funcționare a serviciului HELPDESK și a serviciilor IT din cadrul PETROTEL-LUKOIL SA.

In caz de inlocuire a documentelor normative enumerate, in procesul de lucru vom folosi redactia existenta a acestor documente.

12. Anexe:

1. Cerere pentru organizarea accesului ISU
2. Cerere pentru organizarea accesului LIS



DAB 0249-18.07.17



DAV 0249-18.07.17

Приложение №1
к Регламенту по обеспечению доступа к ИР и
взаимодействия сторон при использовании ИР.

Доступ разрешаю:

Начальник управления ИТО
«Петротел-Лукойл»

« » 2017г.

Заместителю генерального директора –
главному инженеру
ООО «ЛУКОЙЛ-ИНФОРМ»

Заявка на организацию доступа
к информационному ресурсу (ИСУ) _____
заполняется на лиц, являющихся работниками «Петротел-ЛУКОЙЛ»

№	Ф.И.О. работника/ Nume, prenume angajat	Должность/ Functia	Наименование подразделения организации Группы «ЛУКОЙЛ»/ Denumire societate, compartiment structural	№ комн., тел., адрес/№ camera, Tel., Mail	IP адрес, права доступа, примечания/ Adresa IP, drepturile de acces, note
1					

_____ (дата)

С порядком обращения с конфиденциальной информацией ПАО «ЛУКОЙЛ» подключаемые работники ознакомлены.

Согласовано:

_____ (должность руководителя работника)

Начальник Отдела корпоративной
безопасности «Петротел-Лукойл»

_____ /ф.и.о./

_____ /ФИО/

Согласовано:

_____ (должность владельца информационного ресурса)

Исполнитель:

_____ /ф.и.о./

Proprietarului Resursei Informationale (LIS)

_____ Functia _____ Nume/prenume

PERMIT: _____

(proprietarul resursei informationale)

Cererea de acces
la resursa informatională _____
se va completa pentru salariatii PETROTEL-LUKOIL S.A.

№/ Nr	Ф.И.О. работника/ Nume, prenume salariat	Должность/ Functia	Наименование подразделения АО «Петротел-Лукойл»/ Denumire compartiment PETROTEL- LUKOIL S.A.	№ комн., тел., адрес/ Nr. birou, tel., e-mail	Другое/ Altele
1					

_____ data _____

Salariatilor care vor beneficia de acces li s-a adus la cunostinta modalitatea de lucru cu informatiile confidentiale PETROTEL-LUKOIL S.A.

Согласовано:

Sef departament IT
PETROTEL-LUKOIL S.A.

_____ Nume/prenume

Sef serviciu protectie corporativa
PETROTEL-LUKOIL S.A.

_____ Nume/prenume

Functia superiorului salariatului

_____ Nume/prenume
(superiorul salariatului)



DAB 0249-18.07.17

LISTA RESPONSABIL PENTRU SUPTOR TEHNIC SI

№	RESURSELE INFORMATIONALE	NUME SCURT	RESPONSABIL PENTRU SUPTOR TEHNIC SI	e-mail
CATEGORIA: SISTEME INTEGRATE DE MANAGEMENT (ISU/KIS)				
1	Aplicatia de business "Formare program investitional" (Aplicatia de business № 2)		Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
2	Aplicatia de business "Planificare calendaristica" (Aplicatia de business № 24)		Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
3	Aplicatia de business ISU "Elaborare bugete" (Aplicatia de business № 25)		Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
4	Aplicatia de business "Raportare Operativa"		Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
5	Aplicatia de business "Portal corporativ"		Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
6	Aplicatia de business "KSSS-Europa"		Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
7	Aplicatia de business KIS «RISC Protectia Muncii»		Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
8	Aplicatia de business "ISU Creare baza date prelucrare" (OXD)		Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
9	Aplicatia de business "Management cunostinte corporative"		Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
10	Aplicatia de business „Riscuri, control si audit"		Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
11	Aplicatia de business KIS "Registru unic de proprietate al grupului Lukoil" Modulul cadastru		Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
12	Aplicatia de business "Sistem de invatamant la distanta"		Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
13	Aplicatia de business "Formare raportare financiara consolidata"		Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
14	Aplicatia de business "Sistemul de suport inovatii si comunicatii"		Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
15	Aplicatia de business ISU "Asigurare"		Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
16	Aplicatia de business ISU "Pererabotka"		Grigore Antonio Ana Siros	AGrigore@Petrotel.LUKoil.com ASiros@Petrotel.LUKoil.com
17	Aplicatia de business "ISU Livrari"		Grigore Antonio Ana Siros	AGrigore@Petrotel.LUKoil.com ASiros@Petrotel.LUKoil.com
18	Aplicatia de business "ISU TORO"		Grigore Antonio Ana Siros	AGrigore@Petrotel.LUKoil.com ASiros@Petrotel.LUKoil.com
19	Aplicatia de business "ISU Site-urile corporative de internet"		Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com



DAB-0249-18.07.17

CATEGORIA: SISTEME INFORMATIONALE LOCALE (SIL)

1	Sistem de monitorizare, control si achizitii de date, pentru marimile electrice - SRA1, SRA2 si termice - CET	SCADA	Dorobantu Razvan	RDorobantu@Petrotel.LUKoil.com
2	Sistem pentru managementul resurselor de personal si calcul salarii	Charisma HR	Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
3	Sistem de management al informatiilor nestructurate S.C. PETROTEL- LUKOIL S.A	DOCUMENTUM	Ardeleanu Izabela Serban Catalin	daniela.ardeleanu@Petrotel.LUKoil.com Cserban@Petrotel.LUKoil.com
4	Sistem pentru consultare legislativa specifica Romaniei	LEGE5	Dinca Marius	mdinca@petrotel.lukiol.com
5	Sistem pentru concilierea bilantului material + Planificare calendaristica	Industrial Solutions +Production Balance + PHD	Istrate Mihai	Mihai.Istrate@Petrotel.LUKoil.com
6	Sistem pentru inventarierea mijloacelor IT	Inventarierea IT	Radulescu Roxana	Roxana.Radulescu@Petrotel.LUKoil.com
7	Sistem de colectare, analiza si monitorizare marimi de proces "PY SYSTEM"	PI OSISOFT	Istrate Mihai	Mihai.Istrate@Petrotel.LUKoil.com
8	Sistemul electronic de cumparare-vanzare obiecte si servicii	licitatii electronice	Negulescu Alexandru	Alexandru.Negulescu@Petrotel.LUKoil.com
9	Sistemul de Eliberare a permiselor de lucru	Eliberare a permiselor de lucru	Negulescu Alexandru	Alexandru.Negulescu@Petrotel.LUKoil.com
10	Sistemul Portal taxe	Taxes portal	Negulescu Alexandru	Alexandru.Negulescu@Petrotel.LUKoil.com
11	Sistem pentru planificare si project management	Primavera Project Planner P6	Shoukalyuk Dorel	DShoukalyuk@Petrotel.LUKoil.com
12	Sistem de management riscuri si fiabilitate	RBI	Cernica Dragos	dragos.cernica@Petrotel.LUKoil.com
13	Sistem de inregistrare cereri si incidente	Help Desk	Nicolai Iosif	niosif@petrotel.lukoil.com
14	Lista de defectiuni/Incidente	Lista de defectiuni	Cernica Dragos	dragos.cernica@Petrotel.LUKoil.com
15	Sistemul de permise electronice	E-Permis	Rusin Marian	MRusin@Petrotel.LUKoil.com
16	Sistemul de planificare a productiei	RPMS	Dinca Marius	mdinca@petrotel.lukiol.com
17	Sistemul de traducere a volumului mare de documente	TRADOS	Dorobantu Razvan	RDorobantu@Petrotel.LUKoil.com
18	Sistemul de urmarire a starii de functionare a utilajelor	ODR	Dinca Marius	mdinca@petrotel.lukiol.com
19	Stocare date istorice ale SAP-ului	SAP 4.0	Negulescu Alexandru	Alexandru.Negulescu@Petrotel.LUKoil.com



DAB 0249-18.07.17