


TITLU: Regulament de Organizare și Funcționare

SCOP: Detaliază modul de organizare a societății și a subdiviziunilor organizatorice, stabilește obiectivele, atribuțiile și regulile de funcționare pentru S.C. "Informatică Feroviară"-S.A.


STARE: APROBAT

ANEXE: Anexa A: Organigrama societății

	REGULAMENT		Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare		Versiunea: 16
			Pagina: 2 din 66


Fișa de control a modificărilor

Nr. crt.	Document		Data modificării	Descrierea modificării	Autor
	Cod	Versiunea			
	REG001	05			
	REG001	06	24.01.2006	Conform structurii org. aprob. AGA cu 01.01.06	Serv. RU
	REG001	06	26.01.2006	Completari Economic	Dir. Adj. Ec
	REG001	07	02.02.2006	Definitivare atributii operaționale	Director
	REG001	08	10.02.2006	Finalizat cu obs. CA	Serv. RU
	REG001	09	01.07.2009	Versiune modificată conform Organigrama 2009	Dep. RU
	REG001	10	26.04.2010	Finalizat pentru aprobare CA	Director Gen.
			30.04.2010	Aprobat CA	
	REG001	11	20.05.2011	Versiune modificata conf. Organigrama 2011 din Program Restructurare și Reorganizare și Hot. AGA Informatică Feroviară din 24.03.2011	Comp. RU
	REG001	11	18.07.2011	Finalizat pentru aprobare CA	Director Gen.
	REG001	11	25.07.2011	Aprobat CA	
	REG001	12	02.04.2012	Versiune modificată conf. Organigrama 2012, aprobată prin Hot. AGA nr.1/14.03.2012	Comp. RU
	REG001	12	09.05.2012	Finalizat pentru aprobare CA	Director Gen.
	REG001	12	14.05.2012	Aprobat CA	
	REG001	13	11.11.2013	Versiune modificată conf Organigrama 2013, Hot. AGA nr. 5 din 04.07.2013	Comp. RU
	REG001	13	27.11.2013	Aprobat CA	
	REG001	14	15.07.2014	Versiune modificată conf. Organigrama 2014, Hot. AGA nr.6/17.06.2014	Comp. RU
	REG001	14	24.07.2014	Aprobat CA	
	REG001	15	21.03.2016	Versiune modificată conf. Organigrama din data 01.02.2016, conf. Hot. AGA nr.1/28.01.2016	Comp. RU
	REG001	15	06.04.2016	Aprobat CA	
	REG001	16	20.01.2020	Versiune modificată conf. Act nr.4296/08.11.2019 ref. Raportul Corpului de Control al MT nr.21910/14.06.2019	Comp. RU
	REG001	16	03.06.2020	Aprobat CA conf. Hot.CA nr.12/03.06.2020	

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16
		Pagina: 3 din 66

CUPRINS:


1	DISPOZIȚII GENERALE.....	5
2	SCOPUL SOCIETĂȚII ȘI DOMENIUL DE ACTIVITATE.....	5
3	ORGANIZARE	6
4	CONDUCEREA ȘI ADMINISTRAREA SOCIETĂȚII.....	7
4.1	CONDUCEREA SOCIETĂȚII	7
4.2	ADMINISTRAREA SOCIETĂȚII.....	7
4.2.1	Directorul General	8
4.3	CONDUCEREA OPERAȚIONALĂ.....	10
4.3.1	Director departament informatică (Departament Dezvoltare Software).....	10
4.3.2	Director departament informatică (Departament Infrastructură IT).....	13
4.3.3	Director departament informatică (Departament Servicii)	16
4.3.4	Manager Tehnologia Informațiilor și Comunicații.....	20
4.4	CONDUCERE ECONOMIC-ADMINISTRATIVĂ	23
4.4.1	Director Economic (Departament Economic-Comercial).....	23
4.4.2	Contabil Șef.....	26
4.4.3	Manager Resurse Umane	28
4.4.4	Manager (Agenții de Informatică)	31
5	STRUCTURI ADMINISTRATIVE.....	34
5.1	COMPARTIMENT AUDIT INTERN.....	34
5.1.1	Descriere.....	34
5.1.2	Obiective.....	34
5.1.3	Aria de acoperire / Servicii.....	35
5.1.4	Procese și activități	35
5.1.5	Organizare și structură	35
5.1.6	Sistemul de relații	35
5.2	COMPARTIMENT SECRETARIAT GENERAL.....	36
5.2.1	Descriere.....	36
5.2.2	Obiective.....	36
5.2.3	Aria de acoperire/Servicii	36
5.2.4	Procese și activități	36
5.2.5	Organizare și structură	36
5.2.6	Sistemul de relații	36
5.3	COMPARTIMENT JURIDIC.....	36
5.3.1	Descriere.....	36
5.3.2	Obiective.....	37
5.3.3	Aria de acoperire / Servicii.....	37
5.3.4	Procese și activități	37
5.3.5	Organizare și structură	37
5.3.6	Sistemul de relații	37
5.4	DEPARTAMENT ECONOMIC-COMERCIAL	37
5.4.1	Descriere.....	37
5.4.2	Obiective.....	38
5.4.3	Aria de acoperire/servicii.....	38
5.4.4	Procese și activități	38
5.4.5	Organizare și structură	42
5.4.6	Sistemul de relații	42
5.5	COMPARTIMENT STRATEGIE-DEZVOLTARE, CALITATE.....	42
5.5.1	Descriere.....	42
5.5.2	Obiective.....	42
5.5.3	Aria de acoperire/Servicii	42
5.5.4	Procese și activități	42
5.5.5	Organizare și structură	43

	REGULAMENT	Cod:	REG001
		Versiunea:	16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina:	4 din 66

5.5.6	Sistemul de relații	44
5.6	COMPARTIMENT RESURSE UMANE	44
5.6.1	Descriere	44
5.6.2	Obiective	44
5.6.3	Aria de acoperire / Servicii	44
5.6.4	Procese și activități	44
5.6.5	Organizare și structură	46
5.6.6	Sistemul de relații	46
5.7	COMPARTIMENT C.F.G.	46
5.7.1	Descriere	46
5.7.2	Obiective	46
5.7.3	Aria de acoperire/ Servicii	46
5.7.4	Procese și activități	46
5.7.5	Organizare și structură	47
5.7.6	Sistemul de relații	47
5.8	COMPARTIMENT S.I.P.P.	47
5.8.1	Descriere	47
5.8.2	Obiective	48
5.8.3	Aria de acoperire/ Servicii	48
5.8.4	Procese și activități	48
5.8.5	Organizare și structură	49
5.8.6	Sistemul de relații	50
6	STRUCTURI OPERAȚIONALE	50
6.1	DEPARTAMENT DEZVOLTARE SOFTWARE	50
6.1.1	Descriere	50
6.1.2	Obiective	50
6.1.3	Aria de acoperire	50
6.1.4	Procese și activități	50
6.1.5	Organizare și structură	53
6.1.6	Sistemul de relații	54
6.2	DEPARTAMENT INFRASTRUCTURĂ IT	54
6.2.1	Descriere	54
6.2.2	Obiective	55
6.2.3	Aria de acoperire	55
6.2.4	Servicii	55
6.2.5	Procese și activități	55
6.2.6	Organizare și structură	59
6.2.7	Sistemul de relații	60
6.3	DEPARTAMENT SERVICII	60
6.3.1	Descriere	60
6.3.2	Obiective	60
6.3.3	Aria de acoperire/ Servicii	60
6.3.4	Procese și activități	60
6.3.5	Organizare și structură	61
6.3.6	Sistemul de relații	61
6.4	AGENȚII DE INFORMATICĂ	61
6.4.1	Descriere	61
6.4.2	Obiective	61
6.4.3	Aria de acoperire/ Servicii	61
6.4.4	Procese și activități	62
6.4.5	Organizare și structură	64
6.4.6	Sistemul de relații	65

ANEXE

Anexa A - Organigrama	66
-----------------------------	----

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 5 din 66

1 DISPOZIȚII GENERALE

S.C. "Informatică Feroviară"-S.A. a fost constituită la 1 noiembrie 2002 ca societate comercială pe acțiuni, prin gruparea tuturor activităților informatice din sistemul feroviar din România.

Societatea este, potrivit art. 42 din Legea nr. 31/1990, republicată, și în baza Hotărârii de Guvern nr.706/2002, filială cu personalitate juridică a Companiei Naționale de Căi Ferate "CFR"-S.A.

Societatea este înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul de ordine J40/10636/2002, Cod Unic de Înregistrare: 14966210, atribut fiscal R și are sediul social în București, str. Gării de Nord 1, cod 010855, sector 1.


2 SCOPUL SOCIETĂȚII ȘI DOMENIUL DE ACTIVITATE

Scopul societății este realizarea de profit prin producția și vânzarea de programe de calculator, gestionarea pe principii comerciale a infrastructurii informatice a CNCF „CFR”-S.A. și a patrimoniului propriu, prin furnizarea de servicii informatice, reglementări și certificări în domeniul informaticii feroviare pentru CNCF „CFR”-S.A., operatorii de transport feroviar de marfă și călători, alte societăți rezultate din reorganizarea Societății Naționale a Căilor Ferate Române, precum și pentru alte persoane juridice române sau străine, cât și prin desfășurarea altor activități specifice, necesare realizării obiectului său de activitate.

Domeniul de activitate îl reprezintă **Activități de servicii în tehnologia informației 620**; Obiectul principal de activitate al societății este- **Cod CAEN 6201 Activități de realizare a soft-ului la comandă (software orientat client)**.

Obiecte de activitate secundare

- 1813 Servicii pregătitoare pentru pretipărire
- 2620 Fabricarea calculatoarelor și a echipamentelor periferice
- 3313 Repararea echipamentelor electronice și optice
- 3319 Repararea altor echipamente
- 3320 Instalarea mașinilor și echipamentelor industrial
- 4321 Lucrări de instalații electrice
- 4619 Intermedieri în comerțul cu produse diverse
- 4651 Comerț cu ridicata al calculatoarelor, echipamentelor periferice și software-ului
- 4652 Comerț cu ridicata de componente și echipamente electronice și de telecomunicații
- 5221 Activități de servicii anexe pentru transporturi terestre
- 5590 Alte servicii de cazare
- 5821 Activități de editare a jocurilor de calculator
- 5829 Activități de editare a altor produse software
- 6110 Activități de telecomunicații prin rețele cu cablu
- 6120 Activități de telecomunicații prin rețele fără cablu (exclusiv prin satelit)
- 6190 Alte activități de telecomunicații
- 6202 Activități de consultanță în tehnologia informației
- 6203 Activități de management (gestiune și exploatare) a mijloacelor de calcul
- 6209 Alte activități de servicii privind tehnologia informației
- 6311 Prelucrarea datelor, administrarea paginilor web și activități conexe

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 6 din 66

6312	Activități ale portalurilor web
6399	Alte activități de servicii informaționale n.c.a
6810	Cumpărarea și vânzarea de bunuri imobiliare proprii
6820	Închirierea și subînchirierea bunurilor imobiliare proprii sau închiriate
7022	Activități de consultanță pentru afaceri și management
7112	Activități de inginerie și consultanță tehnică legată de acestea
7219	Cercetare-dezvoltare în alte științe naturale și inginerie
7410	Activități de design specializat
7490	Alte activități profesionale, științifice și tehnice n.c.a.
7733	Activități de închiriere și leasing cu mașini și echipamente de birou (inclusiv calculatoare)
8020	Activități de servicii privind sistemele de securizare
8219	Activități de fotocopiere, de pregătire a documentelor și alte activități specializate de secretariat
8220	Activități ale centrelor de intermediere telefonică (call center)
8559	Alte forme de învățământ n.c.a
8560	Activități de servicii suport pentru învățământ
9511	Repararea calculatoarelor și a echipamentelor periferice
9512	Repararea echipamentelor de comunicații

3 ORGANIZARE

Societatea este persoană juridică română, având forma juridică de societate comercială pe acțiuni, care își desfășoară activitatea în conformitate cu legile române și cu Actul Constitutiv.

Societatea este organizată la nivel central și teritorial. La nivel teritorial există **8 puncte de lucru** denumite **Agenții de Informatică**, după cum urmează:

- Agenția de Informatică București
- Agenția de Informatică Craiova
- Agenția de Informatică Timișoara
- Agenția de Informatică Cluj
- Agenția de Informatică Brașov
- Agenția de Informatică Iași
- Agenția de Informatică Galați
- Agenția de Informatică Constanța


Structura organizatorică valabilă pentru prezentul **Regulament de Organizare și Funcționare** este o structură mixtă: **ierarhică** (pe departamente operaționale de linie și compartimente funcționale) și **geografică**.

Evidențierea liniilor de comandă și control din structura ierarhică are ca rezultat:

- Diviziunea verticală a muncii - detalierea funcțiilor și activităților de management.
- Coordonarea și controlul activității prin supraveghere directă, standardizarea proceselor de muncă, standardizarea rezultatelor, standardizarea abilităților personale

Beneficiile urmărite sunt:

- Orientarea spre client prin procese end-to-end controlabile și gestionabile și implicit servicii definite pe fiecare departament.

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 7 din 66

- Un control mai bun al costurilor prin evidențierea activităților și proceselor în cadrul departamentelor și prin definirea serviciilor și clienților interni.
- Orientarea pentru competitivitate pe piață, prin urmărirea cu instrumente adecvate a unei strategii de cost sau diferențiere.
- Protejarea expertizei specializate existente în cadrul companiei (dezvoltare software, exploatare).
- Obținerea flexibilității necesare pentru proiectele de dezvoltare software, prin facilitarea organizării pe proiecte și accesului la resursele companiei.
- Integrarea structurii geografice în structura de linie.

Principiile urmărite în realizarea acestei structuri sunt următoarele:

- Specializarea departamentală și individuală pe verticală și orizontală, pe activități primare și de sprijin-suport.
- Orientare pe servicii și detalierea relațiilor în cadrul structurii.
- Evidențierea liniilor de comandă și control, precum și a fluxurilor financiare și de informații.
- Delegare explicită bazată pe drepturi de decizie și criterii de evaluare a activității manageriale.
- Evidențierea infrastructurii generice și specifice a companiei.

Organizarea societății se bazează pe **departamente centrale**, prin care se concretizează structura ierarhică, cu atribuții pe toate nivelurile (central și teritorial) și pe **puncte de lucru** distribuite. Departamentele centrale sunt următoarele:

- Departament ECONOMIC-COMERCIAL
- Departament DEZVOLTARE SOFTWARE
- Departament INFRASTRUCTURĂ IT
- Departament SERVICII

4 CONDUCEREA ȘI ADMINISTRAREA SOCIETĂȚII

4.1 Conducerea societății


Adunarea Generală a Acționarilor (A.G.A.) este organul de conducere al societății, care decide asupra politicii economice și asupra activității ei, în conformitate cu mandatul primit de la acționari.

Adunările generale ale acționarilor sunt ordinare și extraordinare, atribuțiile acestora fiind menționate în Actul Constitutiv al societății.

Împuterniciții mandatați să reprezinte interesele CNCF „CFR”-S.A. în adunarea generală a acționarilor sunt în număr de maxim 2 persoane, numiți sau după caz revocați prin hotărârea adunării generale a acționarilor CNCF „CFR”-S.A..

4.2 Administrarea societății

Societatea este administrată de un Consiliu de Administrație, format din 5 membri, din care un specialist din cadrul Ministerului Finanțelor Publice și unul din cadrul Ministerului Transporturilor. Mandatul administratorilor este de 4 ani și poate fi reînnoit. Atribuțiile Consiliului de Administrație sunt prevăzute în Actul Constitutiv al Societății, completat cu prevederile Legii 31/1990, republicată, cu modificările și completările ulterioare precum și cu alte prevederi legale în vigoare în materie.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 8 din 66

Consiliul de administrație stabilește direcțiile principale de activitate și de dezvoltare ale societății.


Consiliul de administrație delegă conducerea societății unuia sau mai multor directori numindu-l pe unul dintre ei Director General. Directorii pot fi numiți din afara consiliului de administrație sau dintre administratori, care devin astfel administratori executivi.

Directorul General al societății încheie cu Consiliul de Administrație, un Contract de Mandat. Atribuțiile Directorului General sunt prevăzute în Actul Constitutiv al societății, completat cu prevederile legislației în vigoare.

4.2.1 Directorul General

4.2.1.1 Atribuții

- Aprobă modalitățile concrete de îndeplinire a obiectivelor generale stabilite de personalul de conducere din subordine.
- Stabilește obiectivele personalului de conducere, termenele-limită și modalitățile de măsurare a gradului de realizare a obiectivelor specifice definite de acesta.
- Angajează, promovează și concediază personalul societății.
- Numește și revocă personalul cu funcții de conducere, cu excepția directorilor executivi, care sunt numiți, revocați sau suspendați de consiliul de administrație.
- Desemnează reprezentanții patronatului în comisia de negociere a contractului colectiv de muncă, în vederea mandatării lor de către consiliul de administrație.
- Încheie acte juridice, în numele și pe seama societății.
- Aprobă operațiunile de vânzare și cumpărare de bunuri, potrivit competențelor.
- Aprobă operațiunile de încasări și plăți, potrivit competențelor stabilite de adunarea generală a acționarilor.
- Aprobă procedurile de interes general ale firmei (aprovizionare, vânzare, distribuție, financiare, service, resurse umane).
- Avizează tarifele pentru produse și servicii și aprobă prețurile de vânzare și limitele de negociere a acestora.
- Avizează planurile anuale (financiar, operațional).
- Urmărește execuția planurilor anuale, după aprobarea acestora.
- Aprobă documentele sistemului de control intern managerial, planurile și misiunile de audit intern, rapoartele anuale de audit intern, precum și programele de activitate ale C.F.G..
- Asigura trimestrial sau ori de câte ori se impune, informarea CA cu privire la exercitarea și rezultatele controlului financiar de gestiune.
- Aprobă raportul anual asupra sistemului de control intern managerial, care se prezintă ca anexă la situația financiară a exercițiului bugetar încheiat.
- Aprobă documentele Sistemului de Management al Calității, dispune analizarea și revizuirea documentelor Sistemului de Management al Calității.
- Aprobă Planul de audit intern al Sistemului de Management al Calității.
- Avizează rapoartele periodice efectuate de management cu privire la situația economico-financiară și activitatea de producție.

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 9 din 66

- Evaluează periodic activitatea managerilor din subordine.
- Aprobă planificarea anuală a concediilor de odihnă pentru personalul din subordine directă.

4.2.1.2 Autoritate


- Reprezintă societatea în raporturile cu terții.
- Deține drept de prima semnătură pentru operațiunile bancare de plăți.
- Semnează contractele și actele juridice, în numele societății.
- Numește și revocă prin decizie personalul de conducere pentru toate subdiviziunile societății, conform competențelor acordate.
- Directorul General poate delega atribuțiile sale directorilor de departament, mai puțin atribuțiile de angajare, promovare și concediere a personalului, încheierea de acte juridice privind operațiuni de vânzare și închiriere de bunuri patrimoniale.

4.2.1.3 Sistemul de relații

Este subordonat Consiliului de Administrație al S.C. ”Informatică Feroviară”-S.A.

Are în subordine directă:

- Director economic, Departament Economic-Comercial
- Director departament informatică, Departament Dezvoltare Software
- Director departament informatică, Departament Infrastructură IT
- Director departament informatică, Departament Servicii
- Manager resurse umane
- Compartiment Audit Intern
- Compartiment C.F.G.
- Compartiment S.I.P.P.
- Compartiment Secretariat General
- Compartiment Juridic
- Compartiment Strategie-Dezvoltare, Calitate

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 10 din 66

4.3 Conducerea operațională

4.3.1 Director departament informatică (Departament Dezvoltare Software)


4.3.1.1 Atribuții

Planificare

- Propune obiective specifice de dezvoltare software pentru atingerea obiectivelor operaționale derivate din obiectivele strategice stabilite de conducerea societății.
- Întocmește planul anual - componentele operaționale pentru dezvoltare software de aplicații și pentru administrarea serviciilor de aplicații software, derivate din obiectivele strategice stabilite de conducerea societății.
- Avizează propunerile de proiecte de dezvoltare software și actualizarea Portofoliului de Proiecte de Dezvoltare Software de Aplicație.
- Aprobă planurile de proiecte de dezvoltare software.
- Avizează planurile de modificare a serviciilor de aplicație furnizate clienților, introducerea unor noi servicii, retragerea unor servicii.
- Propune modificarea serviciilor de aplicație furnizate clienților, introducerea unor noi servicii, retragerea unor servicii.

Execuție

- Organizează și conduce activitatea de dezvoltare software, testare, documentare, implementare a aplicațiilor software.
- Organizează și conduce activitatea de asigurare a serviciilor de aplicații software, modificarea, retragerea sau introducerea unui serviciu nou.
- Organizează și urmărește procesele de schimbare pentru aplicațiile software dezvoltate și pentru serviciile de aplicație legate de acestea.
- Organizează și conduce activitatea de raportare a efortului de proiectare și a prestațiilor de servicii de aplicații, la nivel central.
- Organizează și conduce activitatea de standardizare și dezvoltare tehnologică software, de aplicare a metodologiilor de management de proiect și dezvoltare software pentru toate proiectele gestionate de societate.
- Organizează și conduce activitatea de gestionare a proiectelor de Dezvoltare Software, aprobate de conducerea societății.
- Răspunde de realizarea proiectelor de dezvoltare software în termenele și bugetul stabilite, cu respectarea cerințelor clientului.
- Răspunde de raportarea lunară, către Departamentul Economic-Comercial, a efortului de ore-om consumat pentru fiecare proiect aprobat.
- Răspunde de asigurarea documentației tehnice actualizate pentru aplicațiile software dezvoltate în cadrul proiectelor.
- Răspunde de calitatea tehnică a activităților și serviciilor de mentenanță și suport (interne și externe) pentru aplicațiile software.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 11 din 66


- Asigură respectarea clauzelor contractuale pentru serviciile de care sunt răspunzătoare compartimentele din subordine.
- Coordonează, îndrumă și monitorizează punerea în aplicare a măsurilor și acțiunilor stabilite pentru implementarea și dezvoltarea sistemului de control intern managerial.
- Răspunde de implementarea și menținerea sistemului calității în cadrul compartimentelor pe care le conduce.
- Avizează procedurile sistemului de control intern managerial care privesc aceste compartimente.
- Răspunde de elaborarea de proceduri / instrucțiuni de lucru pentru activitățile desfășurate în compartimentele pe care le conduce.
- Răspunde de implementarea și menținerea procedurilor generale și operaționale specifice ale Sistemului de Management al Calității, la nivelul departamentului.

Control

- Asigură controlul realizării proiectelor de dezvoltare software și de implementare a aplicațiilor informatice, în conformitate cu cerințele clienților, la timp și în bugetele alocate.
- Asigură controlul realizării documentației tehnice de exploatare și utilizare pentru aplicațiile software dezvoltate în cadrul societății.
- Asigură controlul încadrării în bugetul de cheltuieli alocat și realizării țintelor de profitabilitate anuală la nivel de departament.
- Asigură controlul pentru implementarea și menținerea sistemului de control intern managerial, al registrului de riscuri pe departament și al sistemului calității în cadrul departamentului.

Îmbunătățire

- Propune îmbunătățirea Portofoliului de Aplicații Software și modificarea Portofoliului de Proiecte de Dezvoltare Software.
- Urmărește implementarea efectivă a procedurilor sistemului de control intern managerial și aplicarea măsurilor dispuse în urma acțiunilor de audit public intern, pentru compartimentul din subordine.
- Participă la analiza efectuată de management.
- Avizează procedurile sistemului calității care privesc sectorul de activitate pe care îl conduce.
- Cooperează cu echipa de auditori ai Sistemului Calității, asigură accesul reprezentanților beneficiarului și al organelor de control autorizate în compartimentele subordonate.
- Inițiază acțiunile corective / preventive ce se impun pentru activitățile desfășurate, în baza raportului de audit al Sistemului de Management al Calității pentru sectorul de activitate pe care îl conduce.
- Furnizează conducerii informații despre aprecierile beneficiarilor asupra produselor și serviciilor furnizate de companie.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 12 din 66

Resurse umane și organizarea muncii

- Răspunde de organizarea muncii pentru îndeplinirea obiectivelor alocate departamentului, în cadrul organizațional definit, respectiv de organizarea ierarhică internă a departamentului, procese de business și proceduri de lucru, alocarea resurselor și distribuția sarcinilor.
- Stabilește sarcinile salariaților din subordine și prioritățile în executarea acestor sarcini.
- Răspunde de elaborarea și actualizarea fișelor de post ale salariaților din subordine.
- Evaluează periodic activitatea salariaților din subordine.
- Negociază și conciliază situațiile conflictuale apărute în relațiile interpersonale.
- Propune recompensarea / sancționarea personalului din subordine conform normativelor interne.
- Aprobă planificarea concediilor de odihnă pentru angajații din subordine.
- Asigură respectarea normelor interne de funcționare de către personalul din subordine.
- Raportează ierarhic sarcinile executate și problemele care depășesc competențele sale.

4.3.1.2 Autoritate

- Semnează contractele pentru Proiecte de dezvoltare software, încheiate de companie cu clienții, alături de Directorul General și Directorul Departamentului Economic-Comercial.
- Deține drept de prima semnătură pentru operațiunile bancare și de plăți, în absența Directorului General, pe durata cât este delegat de acesta.
- Poate prelua atribuțiile de conducere ale Directorului General, pe durata cât este delegat de către acesta, mai puțin atribuțiile de angajare, promovare și concediere a personalului, încheierea de acte juridice privind operațiuni de vânzare și închiriere de bunuri patrimoniale.
- Autorizează toate Cererile de schimbare, în numele departamentului pe care îl conduce.

4.3.1.3 Sistemul de relații

Relații ierarhice:


Este subordonat: Directorului General

Are în subordine ierarhică:

- Manageri de Proiect Informatic
- Compartimentul „Aplicații software”
- Compartimentul „Produs xSell”

Are în subordine de linie:

- Personalul alocat proiectelor de dezvoltare software și personalul alocat serviciilor de aplicație din Agențiile de Informatică.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 13 din 66

Relații funcționale: Stabilește prin proceduri și indicații metodologice cum trebuie executate operațiunile legate de politicile de cercetare/dezvoltare software ale firmei, asigură și urmărește realizarea lor la nivel de firmă. În acest sens, are relații cu:

- Director economic, Departament Economic-Comercial
- Director departament informatică, Departament Infrastructură IT
- Director departament informatică, Departament Servicii
- Manager resurse umane
- Manager tehnologia informațiilor și comunicații
- Manageri, Agenții de Informatică

Relații de colaborare:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică

4.3.2 Director departament informatică (Departament Infrastructură IT)


4.3.2.1 Atribuții

Planificare

- Propune obiective specifice de dezvoltare și modernizare a infrastructurii IT pentru atingerea obiectivelor operaționale derivate din obiectivele strategice stabilite de conducerea societății.
- Întocmește planul anual - componentele operaționale pentru dezvoltarea infrastructurii IT și pentru administrarea serviciilor de infrastructură IT și suport tehnic, derivate din obiectivele specifice.
- Avizează propunerile de proiecte de dezvoltare a infrastructurii IT și de îmbunătățire/ completare a serviciilor.
- Aprobă planurile de proiecte de dezvoltare a infrastructurii IT.
- Avizează politicile și procedurile de securitate a sistemelor informatice.
- Planifică procesele specifice activităților de management incidente nivel 2 pentru infrastructura IT.
- Avizează procedurile și instrucțiunile de lucru corespunzătoare pentru managementul incidentelor și problemelor.

Execuție

- Organizează și conduce activitățile de management servicii de Infrastructură IT și de dezvoltare a acestora.
- Organizează și conduce activitatea de urmărire și confirmare a prestațiilor de servicii de infrastructură IT la toate nivelurile.
- Organizează și urmărește activitatea de exploatare la nivelul DATACENTER și RENTRAD.
- Organizează și urmărește activitatea de mentenanță și suport pentru infrastructura IT la toate nivelurile.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 14 din 66


- Organizează și urmărește activitatea de management configurații, de monitorizare a infrastructurii IT și de managementul problemelor de infrastructură IT.
- Organizează și urmărește activitățile de management incidente și probleme legate de infrastructura IT, respectarea nivelului de servicii convenit în relațiile contractuale cu clienții și furnizorii de servicii specifice IT.
- Răspunde de asigurarea disponibilității și a capacităților infrastructurii IT, în conformitate cu cerințele interne și Nivelurile de Servicii contractate cu clienții.
- Răspunde de asigurarea documentației tehnice actualizate pentru Infrastructura IT și echipamente adiacente.
- Răspunde de calitatea tehnică a activităților și serviciilor de mentenanță și suport (interne și externe) pentru Infrastructura IT.
- Asigură respectarea clauzelor contractuale pentru serviciile de care sunt răspunzătoare compartimentele din subordine.
- Coordonează, îndrumă și monitorizează punerea în aplicare a măsurilor și acțiunilor stabilite pentru implementarea și dezvoltarea sistemului de control intern managerial.
- Răspunde de implementarea și menținerea sistemului calității în cadrul compartimentelor pe care le conduce.
- Avizează procedurile sistemului calității care privesc aceste compartimente.
- Răspunde de elaborarea de proceduri/instrucțiuni de lucru pentru activitățile desfășurate în compartimentele pe care le conduce.
- Răspunde de implementarea și menținerea procedurilor generale și operaționale specifice ale Sistemului de Management al Calității, la nivelul departamentului.

Control

- Asigură controlul realizării proiectelor de dezvoltare de modernizare a infrastructurii IT, în conformitate cu cerințele clienților, la timp și în bugetele alocate.
- Asigură controlul realizării documentației tehnice de exploatare și utilizare pentru infrastructura IT și infrastructura tehnică.
- Asigură controlul încadrării în bugetul de cheltuieli alocat și realizării țintelor de profitabilitate anuală la nivel de departament.
- Asigură controlul pentru implementarea și menținerea sistemului de control intern managerial, al registrului de riscuri pe departament și al sistemului calității în cadrul departamentului.

Îmbunătățire

- Furnizează Directorului General informații despre aprecierile beneficiarilor asupra produselor și serviciilor furnizate de companie.
- Urmărește implementarea efectivă a procedurilor sistemului de control intern managerial și aplicarea măsurilor dispuse în urma acțiunilor de audit public intern, pentru compartimentul din subordine.
- Participă la analiza efectuată de management.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 15 din 66

- Avizează procedurile sistemului calității care privesc sectorul de activitate pe care îl conduce.
- Cooperează cu echipa de auditori ai Sistemului Calității, asigură accesul reprezentanților beneficiarului și al organelor de control autorizate în compartimentele subordonate.
- Inițiază acțiunile corective / preventive ce se impun pentru activitățile desfășurate, în baza raportului de audit al Sistemului de Management al Calității pentru sectorul de activitate pe care îl conduce.

Resurse umane și organizarea muncii

- Răspunde de organizarea muncii pentru îndeplinirea obiectivelor alocate departamentului, în cadrul organizațional definit, respectiv de tipul și numărul posturilor, organizarea ierarhică internă a departamentului, procese de business și proceduri de lucru, alocarea resurselor și distribuția sarcinilor.
- Stabilește sarcinile salariaților din subordine și prioritățile în executarea acestor sarcini.
- Răspunde de elaborarea și actualizarea fișelor de post ale salariaților din subordine.
- Evaluează periodic activitatea salariaților din subordine.
- Negociază și conciliază situațiile conflictuale apărute în relațiile interpersonale.
- Propune recompensarea / sancționarea personalului din subordine conform normativelor interne.
- Aprobă planificarea concediilor de odihnă pentru angajații din subordine.
- Asigură respectarea normelor interne de funcționare de către personalul din subordine.
- Raportează ierarhic sarcinile executate și problemele care depășesc competențele sale.

4.3.2.2 Autoritate

- Semnează contractele pentru servicii de rețea, încheiate de companie cu clienții, alături de Directorul General.
- Deține drept de prima semnătură pentru operațiunile bancare și de plăți, în absența Directorului General, pe durata cât este delegat de acesta.
- Poate prelua atribuțiile de conducere ale Directorului General, pe durata cât este delegat de către acesta, mai puțin atribuțiile de angajare, promovare și concediere a personalului, încheierea de acte juridice privind operațiuni de vânzare și închiriere de bunuri patrimoniale.
- Este membru în Comitetul de Management Schimbări și autorizează toate Cererile de schimbare care au acțiune asupra serviciilor de infrastructură IT.


4.3.2.3 Sistemul de relații

Relații ierarhice:

Este subordonat: Directorului General

Are în subordine ierarhică:

- Manager tehnologia informațiilor și comunicații

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 16 din 66

- Compartiment DATACENTER
- Compartiment RENTRAD

Are în subordine de linie:

- Personalul de specialitate alocat activităților de Infrastructură IT din Agențiile de Informatică.

Relații funcționale: Stabilește prin proceduri și indicații metodologice cum trebuie executate operațiunile legate de politicile de cercetare / dezvoltare / operare / întreținere / monitorizare a infrastructurii IT, asigură și urmărește realizarea lor la nivelul societății. În acest sens, are relații cu:

- Director economic, Departament Economic-Comercial
- Director departament informatică, Departament Dezvoltare Software
- Director departament informatică, Departament Servicii
- Manager resurse umane
- Manageri, Agenții de Informatică

Relații de colaborare:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică

4.3.3 Director departament informatică (Departament Servicii)


4.3.3.1 Atribuții

Planificare


- Propune obiective specifice de dezvoltare și modernizare a serviciilor IT furnizate prin compartimentul Help Desk și punctele de lucru, în vederea îndeplinirii obiectivelor generale ale societății.
- Întocmește planul anual - componentele operaționale pentru dezvoltarea serviciilor IT și pentru administrarea prestațiilor la nivelul compartimentului Help Desk și al punctelor de lucru.
- Avizează propunerile de proiecte de dezvoltare a infrastructurii IT și de îmbunătățire/ completare a serviciilor, la nivelul compartimentului Help Desk și al punctelor de lucru.
- Avizează politicile și procedurile de securitate a sistemelor informatice, aplicabile la nivelul compartimentului Help Desk și al punctelor de lucru.
- Avizează propunerile pentru planul anual de achiziții, emise de la nivelul compartimentului Help Desk și al punctelor de lucru.
- Planifică procesele specifice activităților de management incidente nivel 1 (Help-Desk), actualizează procedurile și instrucțiunile de lucru corespunzătoare.

Execuție

- Organizează și conduce activitățile de management servicii și de dezvoltare a acestora la nivelul compartimentului Help Desk și al punctelor de lucru.

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 17 din 66

- Organizează și conduce activitatea de urmărire și confirmare a prestațiilor de servicii de la nivelul punctelor de lucru.
- Organizează activitățile curente de Help desk, turele de serviciu, activitățile de acoperire a suportului pe perioadele de sărbători legale.
- Organizează și urmărește activitatea de management incidente și monitorizare la nivelul punctelor de lucru/compartiment Help Desk.
- Organizează și urmărește activitatea de mentenanță și suport pentru infrastructura IT la nivelul punctelor de lucru.
- Urmărește executarea corectă și completă a procedurilor și instrucțiunilor de lucru, asigură corecțiile și adaptările curente necesare pentru:
 - Înregistrarea detaliilor tuturor incidentelor / cererilor de servicii, alocarea de categorii și priorități (deschidere call).
 - Furnizarea primului nivel de investigație și diagnoză a incidentelor.
 - Rezolvarea acelor incidente sau cereri de servicii care sunt atribuite nivelului 1 (Help Desk).
 - Escaladarea incidentelor / cererilor de servicii, într-un timp stabilit, conform Nivelului de Servicii atribuit clientului / utilizatorului.
 - Urmărirea stadiului de rezolvare a incidentului / cererii de serviciu la grupul de tehnicieni la care a fost escaladat, eventual redirectionarea escaladării, în caz de blocaj.
 - Informarea utilizatorului apelant, asupra stadiului rezolvării incidentului / cererii de serviciu.
 - Închiderea call-urilor cu completarea informațiilor finale.
 - Analizează eficiența și efectivitatea proceselor specifice de management incidente și Help Desk și înaintează rapoartări periodice pentru management.
- Răspunde de asigurarea disponibilității serviciilor la nivelul punctelor de lucru, în conformitate cu cerințele interne și Nivelurile de Servicii contractate cu clienții.
- Răspunde de asigurarea documentației tehnice actualizate pentru serviciile furnizate prin compartimentul Help Desk și punctele de lucru.
- Verifică periodic și propune măsuri de îmbunătățire a activităților și serviciilor de mentenanță și suport efectuate la nivelul punctelor de lucru.
- Asigură respectarea clauzelor contractuale pentru serviciile de care sunt răspunzătoare compartimentul Help Desk și punctele de lucru.
- Coordonează, îndrumă și monitorizează punerea în aplicare a măsurilor și acțiunilor stabilite pentru implementarea și dezvoltarea sistemului de control intern managerial, la nivelul compartimentului Help Desk și al punctelor de lucru.
- Coordonează implementarea și menținerea sistemului calității în cadrul compartimentului Help Desk și al punctelor de lucru.
- Avizează procedurile sistemului calității care privesc compartimentul Help Desk și punctele de lucru.
- Coordonează elaborarea de proceduri / instrucțiuni de lucru specifice pentru activitățile desfășurate în punctele de lucru și compartimentul Help Desk.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 18 din 66

- Coordonează implementarea și menținerea procedurilor generale și operaționale specifice ale Sistemului de Management al Calității, la nivelul departamentului.

Control


- Asigură controlul realizării proiectelor de dezvoltare de modernizare a serviciilor IT prestate prin compartimentul Help Desk și punctele de lucru, în conformitate cu cerințele clienților, la timp și în bugetele alocate.
- Asigură controlul realizării documentației tehnice de exploatare și utilizare pentru serviciile IT și infrastructura tehnică a acestora, la nivelul compartimentului Help Desk și al punctelor de lucru.
- Asigură controlul încadrării în bugetul de cheltuieli alocat și realizării țintelor de profitabilitate anuală la nivelul compartimentului Help Desk și al punctelor de lucru.
- Asigură controlul pentru implementarea și menținerea sistemului de control intern managerial, al registrului de riscuri pe departament și al sistemului calității în cadrul departamentului.

Îmbunătățire

- Furnizează Directorului General informații despre aprecierile beneficiarilor asupra serviciilor furnizate de companie.
- Urmărește implementarea efectivă a procedurilor sistemului de control intern managerial și aplicarea măsurilor dispuse în urma acțiunilor de audit public intern, pentru compartimentul Help Desk și punctele de lucru.
- Participă la analiza efectuată de management.
- Avizează procedurile sistemului calității care privesc sectorul de activitate pe care îl conduce.
- Cooperează cu echipa de auditori ai Sistemului Calității, asigură accesul reprezentanților beneficiarului și al organelor de control autorizate în compartimentele subordonate.
- Inițiază acțiunile corective / preventive ce se impun pentru activitățile desfășurate, în baza raportului de audit al Sistemului de Management al Calității pentru sectorul de activitate pe care îl conduce.

Resurse umane și organizarea muncii

- Răspunde de organizarea muncii pentru îndeplinirea obiectivelor alocate departamentului, în cadrul organizațional definit, respectiv de procese de business și proceduri de lucru, alocarea resurselor și distribuția sarcinilor.
- Răspunde de elaborarea și actualizarea fișelor de post ale salariaților din subordine.
- Evaluează periodic activitatea salariaților din subordine.
- Negociază și conciliază situațiile conflictuale apărute în relațiile interpersonale.
- Propune recompensarea / sancționarea personalului din subordine conform normativelor interne.
- Aprobă planificarea concediilor de odihnă pentru angajații din subordine.
- Asigură respectarea normelor interne de funcționare de către personalul din subordine.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 19 din 66

- Raportează ierarhic sarcinile executate și problemele care depășesc competențele sale.

4.3.3.2 Autoritate

- Semnează contractele pentru servicii IT prestate la nivelul punctelor de lucru, încheiate de companie cu clienții, alături de Directorul General.
- Este membru în Comitetul de Management Schimbări și autorizează toate Cererile de schimbare care au acțiune asupra serviciilor de infrastructură IT.
- Semnează referate de investiții și pontajele personalului din compartimentul Help Desk.
- Solicită rapoarte de activitate și ia măsurile necesare în vederea creșterii eficienței activității.
- Stabilește graficul de lucru și prioritatea executării sarcinilor pentru personalul din subordine.
- Poate prelua atribuțiile de conducere ale Directorului General, pe durata cât este delegat de către acesta, mai puțin atribuțiile de angajare, promovare și concediere a personalului, încheierea de acte juridice privind operațiuni de vânzare și închiriere de bunuri patrimoniale.

4.3.3.3 Sistemul de relații

Relații ierarhice:

Este subordonat: Directorului General

Are în subordine ierarhică:

- Manageri din Agenții de Informatică
- Compartimentul Help Desk

Are în subordine de linie:


- Personalul din compartimentul Help Desk
- Personalul de specialitate alocat activităților de servicii IT din Agențiile de Informatică

Relații funcționale: Stabilește prin proceduri și indicații metodologice cum trebuie executate operațiunile legate de serviciile IT prestate prin compartimentul Help Desk și punctele de lucru, asigură și urmărește realizarea lor la nivelul societății. În acest sens, are relații cu:

- Director economic, Departament Economic-Comercial
- Director departament informatică, Departament Dezvoltare Software
- Director departament informatică, Departament Infrastructură IT
- Director departament informatică, Departament Servicii
- Manager resurse umane
- Manager tehnologia informațiilor și comunicații

Relații de colaborare:


- Compartimente organizaționale centrale

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 20 din 66


4.3.4 Manager Tehnologia Informațiilor și Comunicații

4.3.4.1 Atribuții

- Asigură managementul operațional al serviciilor de infrastructură IT.
 - Planifică activitățile curente operaționale pentru serviciile de infrastructură centrale (DATACENTER și RENTRAD).
 - Supervizează activitățile operaționale și serviciile de infrastructură IT centrale (DATACENTER și RENTRAD).
 - Identifică proactiv și implementează îmbunătățiri ale serviciilor de infrastructură IT.
 - Aprobă acceptarea pentru producție a noilor sisteme și servicii.
 - Întreține Biblioteca Tehnică de Operațiuni.
 - Aprobă planurile de backup-restore și disaster recovery, verifică periodic testarea disponibilității și actualității acestora.
 - Coordonează activitățile operaționale de administrare sisteme, rețele și utilități din locația centrală (DATACENTER și RENTRAD).
 - Participă la recrutarea, selecția și evaluarea personalului operațional din locația centrală (DATACENTER și RENTRAD).
 - Participă la elaborarea de proceduri / instrucțiuni de lucru pentru activitățile desfășurate în compartimentele pe care le conduce, pe care le supune verificării și avizării Sistemului de Management al Calității, după caz.
 - Participă la implementarea și menținerea Sistemului de Management al Calității, la nivelul departamentului din care face parte.
 - Asigură elementele tehnice pentru All și SSM la nivelul locației centrale (DATACENTER, RENTRAD).
 - Urmărește implementarea efectivă a procedurilor sistemului de control intern managerial și aplicarea măsurilor dispuse în urma acțiunilor de audit public intern, pentru compartimentele din subordine.
 - Participă la analiza efectuată de management.
 - Avizează procedurile sistemului calității care privesc sectorul de activitate pe care îl conduce.
 - Cooperează cu echipa de auditori ai Sistemului Calității, asigură accesul reprezentanților beneficiarului și al organelor de control autorizate în compartimentele subordonate.
 - Inițiază acțiunile corective / preventive ce se impun pentru activitățile desfășurate, în baza raportului de audit al Sistemului de Management al Calității pentru sectorul de activitate pe care îl conduce.
 - Propune mijloace de motivare a personalului din subordine.
 - Asigură un climat de comunicare și încurajare a inițiativei care să contribuie la atingerea obiectivelor stabilite.
 - Participă la elaborarea și actualizarea fișelor de post ale personalului din subordine.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 21 din 66

- Evaluează periodic activitatea personalului din subordine.
- Negociază și conciliază situațiile conflictuale apărute în relațiile interpersonale.
- Asigură respectarea normelor interne de funcționare de către personalul din subordine.
- Stabilește măsuri de eficientizare a activității personalului din subordine.
- Asigură planificarea și administrarea politicilor de securitate IT pentru DATACENTER și RENTRAD.
 - Asigură proiectarea și implementarea de proceduri și politici de securitate IT aplicabile pentru sistemele din DATACENTER și pentru întreaga rețea (RENTRAD).
 - Aplică standardele de securitate pentru rețele și calculatoare și validează din punct de vedere al securității soluțiile IT&C / arhitecturile de sisteme informatice aflate în fază de design, testare sau implementare.
 - Monitorizează aplicarea măsurilor de securitate proiectate pentru sistemele informatice.
 - Identifică și evaluează vulnerabilități ale sistemelor informatice operaționale, identifică amenințările potențiale, evaluează și prioritizează pierderile și acțiunile de reducere a acestora, pentru sistemele operaționale centrale.
 - Administrează instrumentele de securitate IT.
 - Întreține listele de escaladare a evenimentelor de securitate.
 - Supervizează acțiunile de documentare și înregistrare a evenimentelor de securitate IT.
 - Asigură analiza și tratarea evenimentelor de securitate IT.
 - Realizează rapoarte periodice privind evenimentele de securitate, vulnerabilitățile recunoscute și asumate, gradul de aplicare a măsurilor de securitate, de respectare a procedurilor specifice.
- Asigură managementul problemelor pentru serviciile de infrastructură IT de la nivel central:
 - Identifică tendințe și surse potențiale de probleme, prin revizuirea periodică a analizelor de incidente și probleme.
- Urmărește executarea corectă și completă a procedurilor și instrucțiunilor de lucru, asigură corecțiile și adaptările curente necesare pentru:
 - Recepția, clasificarea și planificarea tichetelor de intervenții / cereri de servicii, emiterea Fișelor Tehnice pentru fiecare tichet.
 - Furnizarea celui de-al doilea nivel de investigație și diagnoză a incidentelor.
 - Rezolvarea acelor incidente sau cereri de servicii care sunt atribuite grupului tehnic de intervenții Central.
 - Escaladarea incidentelor / cererilor de servicii care nu pot fi rezolvate la nivelul grupului, într-un timp stabilit, conform Nivelului de Servicii

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 22 din 66

atribuit clientului / utilizatorului, la grupul de specialiști de nivel 3 corespunzător categoriei incidentului / cererii.

- Urmărirea stadiului de rezolvare a incidentului / cererii de serviciu la grupul de tehnicieni la care a fost alocat sau la grupul de nivel 3.
- Informarea nivelului 1 de Management Incidente (Help Desk), asupra stadiului rezolvării incidentului / cererii de serviciu.
- Completarea informațiilor tehnice pentru închidere call sau pentru facturarea serviciului (deviz).
- Previne extinderea / replicarea problemelor la mai multe sisteme.
- Verifică periodic eficiența și efectivitatea proceselor de control și management probleme.
- Coordonează ședințele de rezolvare a problemelor.
- Întreține o evidență a problemelor aflate în curs de analiză și evoluția acțiunilor de rezolvare.
- Atribuie problema unui „owner” - administrator de sistem sau de rețea, după caz.
- Identifică resursele necesare pentru rezolvarea problemei.
- Dezvoltă și întreține sistemul de monitorizare și control al problemelor/erorilor.
- Furnizează rapoarte periodice asupra sistemului de management probleme.
- Asigură administrarea licențelor pentru sistemele din locația centrală.
- Asigură urmărirea administrării mijloacelor fixe din DATACENTER (sisteme, echipamente de rețea, echipamente de alimentare electrică și climatizare), aprobă instalarea sau scoaterea din locație a acestora.

4.3.4.2 Autoritate

- Semnează referate de investiții, pontajele și rapoartele specifice activității de management operațiuni IT.
- Solicită rapoarte de activitate și ia măsurile necesare în vederea creșterii eficienței activității management operațiuni IT.
- Stabilește prioritatea executării sarcinilor pentru personalul din subordine.
- Semnează contracte și anexele la contracte potrivit competențelor acordate.
- Avizează Cererile de Schimbare care au impact pe zona lui de responsabilitate.


4.3.4.3 Sistemul de relații

Relații ierarhice:

Este subordonat: Directorului departament informatică, Departament Infrastructură IT

Are în subordine: personal de specialitate din compartimentele DATACENTER și RENTRAD

Relații funcționale: Stabilește prin proceduri și indicații metodologice cum trebuie executate operațiunile specifice de administrare și exploatare a infrastructurii IT, asigură și urmărește realizarea lor la toate nivelurile. În acest sens, are relații cu:

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 23 din 66

- Director economic, Departament Economic-Comercial
- Director departament informatică, Departament Dezvoltare Software
- Director departament informatică, Departament Servicii
- Manager resurse umane
- Manageri, Agenții de Informatică

Relații de colaborare:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică

4.4 Conducere economic-administrativă

4.4.1 Director Economic (Departament Economic-Comercial)


4.4.1.1 Atribuții:

Planificare

- Fundamentează bugetul anual pentru societate, pe baza planului anual, previzionează veniturile, cheltuielile și rezultatele financiare ale societății, conform ipotezelor transmise de către persoanele abilitate;
- Supune aprobării conducerii societății programul anual de investiții și planul de achiziții, în baza necesităților stabilite pentru atingerea obiectivelor specifice derivate din obiectivele generale stabilite de conducerea societății, cu încadrarea în limitele legale pentru investiții și achiziții.

Execuție

- Organizează și conduce activitatea Departamentului Economic - Comercial.
- Coordonează organizarea activității financiar-contabile, propune politicile financiare optime pentru societate respectiv a structurilor, fluxurilor, circuitelor și relațiilor în care sunt implicate valori materiale și bănești.
- Analizează disponibilitățile necesare și menținerea în permanență a capacității de plată a societății.
- Coordonează activitatea de întocmire a bilanțului contabil, a contului de profit și pierderi și a altor documente prevăzute în legislație.
- Asigură îndeplinirea condițiilor necesare pentru întocmirea documentelor justificative privind operațiunile patrimoniale.
- Coordonează organizarea inventarierii patrimoniului și valorificarea rezultatelor inventarierii.
- Verifică realizarea de analize periodice, de către compartimente, a utilizării și stării mijloacelor fixe.
- Coordonează întocmirea documentației pentru participarea la licitații, plata taxelor de participare sau constituirea de garanții bancare, dacă este cazul.
- Coordonează activitatea de vânzare și contractare a produselor și serviciilor.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 24 din 66


- Organizarea și urmărirea activităților de vânzări și contractare, respectiv de urmărire a contractelor
- Coordonează întocmirea tuturor raportărilor solicitate de organele administrației financiare și de control, bancare, statistice.
- Asigură încadrarea cheltuielilor în bugetul alocat și realizarea țintelor de profitabilitate anuală la nivel de departament.
- Monitorizează indicatorii economico-financiar și de performanță.
- Prezintă Directorului General rapoarte privind rezultatele financiare ale societății, cu încadrarea acestora în BVC aprobat.
- Furnizează conducerii informații despre aprecierile clienților asupra derulării contractelor de vânzări.
- Asigură procesul de elaborare a procedurilor/instrucțiunilor și normelor de lucru specifice activităților desfășurate în compartimentele pe care le conduce.
- Îndeplinește obligațiile ce-i revin în domeniul securității și sănătății în muncă, All-SU, protecție civilă, conform fișei postului.
- Execută în limita competențelor orice alte activități primite pe cale ierarhică, care se încadrează în profilul specialității sale și sunt compatibile cu calitatea postului ocupat.

Control

- Asigură controlul operațiunilor patrimoniale efectuate la nivelul societății, procedeele de prelucrare utilizate, precum și exactitatea datelor contabile furnizate.
- Coordonează procesul execuției Planului anual - componența financiară și a bugetului de venituri și cheltuieli, analizând indicatorii realizați cu cei planificați.
- Verifică aplicarea corectă a controlului financiar preventiv, conform legislației în vigoare și ia măsuri pentru evitarea pierderilor de mijloace circulante.
- Avizează ofertele comerciale, limitele de negociere a valorilor ofertate.
- Avizează, din punct de vedere economic toate contractele încheiate de societate.
- Îndeplinește atribuțiile și responsabilitățile ce îi revin în calitate de Președinte al Comisiei de Monitorizare în Domeniul Controlului Intern Managerial.
- Asigură controlul pentru implementarea și menținerea sistemului de control intern managerial.
- Îndeplinește atribuțiile și responsabilitățile ce îi revin în calitate de vicepreședinte CTE.

Îmbunătățire

- Asigură echilibrul financiar al societății pe baza bilanțului, evoluția rezultatelor societății, propune actualizarea tarifelor pentru serviciile informatice, realizează analize de profitabilitate.
- Verifică sistarea cheltuielilor nejustificate, inoportune, sau care nu sunt necesare.
- Participă la analiza efectuată de management.
- Avizează procedurile SCIM care privesc departamentul pe care îl conduce.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 25 din 66

Resurse umane și organizarea muncii

- Asigură organizarea muncii pentru îndeplinirea obiectivelor alocate departamentului.
- Stabilește sarcinile salariaților din subordine și prioritățile în executarea acestor sarcini.
- Participă la elaborarea și actualizarea fișelor de post ale personalului din subordine.
- Evaluează periodic activitatea salariaților din subordine.
- Negociază și conciliază situațiile conflictuale apărute în relațiile interpersonale.
- Propune recompensarea / sancționarea personalului din subordine conform normativelor interne.
- Aprobă planificarea concediilor de odihnă pentru angajații din subordine și modificările survenite în timpul anului.
- Asigură respectarea normelor interne de funcționare de către personalul din subordine.
- Raportează ierarhic sarcinile executate și problemele care depășesc competențele sale.

4.4.1.2 Autoritate

- Semnează contractele încheiate de societate cu clienții și cu furnizorii de produse și servicii, alături de Directorul General.
- Deține drept de a doua semnătură pentru operațiunile bancare și de plăți.
- Poate prelua atribuțiile de conducere ale Directorului General, pe durata cât este delegat de către acesta, mai puțin atribuțiile de angajare, promovare și concediere a personalului, încheierea de acte juridice privind operațiuni de vânzare și închiriere de bunuri patrimoniale.
- Deține autoritate în privința monitorizării și coordonării implementării Sistemului de Control Intern-Managerial, în baza dispozițiilor Directorului General.

4.4.1.3 Sistemul de relații

Relații ierarhice:


Este subordonat Directorului General

Are în subordine de linie:

- Contabilul Șef
- Compartimentul Financiar-Contabil
- Compartimentul Comercial

Relații funcționale: Stabilește prin proceduri și indicații metodologice cum trebuie executate operațiunile legate de politicile economice, contabile, de gestiune și comerciale ale societății, asigură și urmărește realizarea lor. În acest sens, are relații cu:

- Director departament informatică, Departament Dezvoltare Software
- Director departament informatică, Departament Infrastructură IT

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 26 din 66

- Director departament informatică, Departament Servicii
- Manager resurse umane
- Manager tehnologia informațiilor și comunicații
- Manageri, Agenții de Informatică


Relații de colaborare:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică

4.4.2 Contabil Șef

4.4.2.1 Atribuții


- Asigură întocmirea bilanței de verificare centralizată lunară, și a raportărilor lunare, trimestriale, semestriale și anuale.
- Asigură controlul înregistrării operațiunilor economico-financiare.
- Asigură închiderea și centralizarea lunară a contabilității de gestiune.
- Verifică și urmărește concordanța dintre contabilitatea financiară și contabilitatea de gestiune.
- Asigură întocmirea lunară a situației indicatorilor economico-financiar ai societății, îi centralizează și verifică, efectuează analize economico-financiare.
- Verifică creanțele și datoriile societății și ia măsuri de reducere a valorii acestora.
- Asigură întocmirea și depunerea declarațiilor obligatorii către organele de stat și alte entități.
- Asigură plata la termen a sumelor ce sunt în obligația societății față de bugetul de stat, alte obligații față de terți, urmărește încasarea tuturor facturilor pentru vânzările efectuate, intervine în soluționarea litigiilor.
- Verifică efectuarea corectă și la timp a calculelor privind drepturile salariale ale personalului.
- Organizează inventarierea anuală a patrimoniului societății și valorificarea rezultatelor acesteia.
- Asigură aprovizionarea tehnico-materială pentru companie, ritmicitatea și armonizarea fluxurilor de intrare cu cele de ieșire.
- Efectuează verificarea gestiunilor de materiale și disciplina de casă.
- Analizează lunar sau ori de câte ori este necesar, modul de executare a prevederilor din bugetul anual de venituri și cheltuieli, sesizează abaterile realizărilor față de previziuni și propune măsuri pentru înlăturarea lor.
- Asigură întocmirea și ordonanțarea documentelor de încasări și plăți.
- Urmărește asigurarea integrității patrimoniului societății și informează conducerea în caz de abateri.
- Analizează facturile neîncasate la termen și propune măsuri de recuperare a acestora.
- Face propuneri de îmbunătățire a activității financiar-contabile.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 27 din 66

- Participă la elaborarea BVC anual.
- Întocmește bilanțul contabil, contul de profit și pierdere, situația modificării capitalurilor proprii, situația fluxului de numerar, note explicative și alte documente prevăzute de lege.
- Organizează păstrarea documentelor justificative, a registrelor și bilanțurilor contabile.
- Participă la analiza efectuată de management.
- Elaborează/revizuire/avizează împreună cu personalul implicat, proceduri operaționale și de sistem specifice activităților de contabilitate, aprovizionare.
- Întocmește și actualizează împreună cu personalul implicat, politici/instrucțiuni și norme de lucru specifice activităților de contabilitate, aprovizionare.
- Elaborează, avizează, actualizează prin revizie procedurile stabilite de șeful ierarhic pentru formalizarea unor activități pe care le desfășoară.
- Respectă procedurile operaționale și de sistem în vigoare.
- Propune mijloace de motivare a personalului din subordine.
- Asigură un climat de comunicare și încurajare a inițiativei care să contribuie la atingerea obiectivelor stabilite, atât obiectivele generale cât și cele specifice derivate din obiectivele generale.
- Elaborează și actualizează fișele de post ale personalului din subordine ori de câte ori situația o impune.
- Evaluează periodic activitatea personalului din subordine.
- Negociază și conciliază situațiile conflictuale apărute în relațiile interpersonale.
- Avizează planificarea concediilor de odihnă pentru personalul din subordine.
- Asigură respectarea normelor interne de funcționare de către personalul din subordine.
- Stabilește măsuri de eficientizare a activității personalului din subordine.
- Analizează riscurile identificate, urmărește completarea fișelor de alertă la risc și asigură întocmirea corectă și la timp a Registrului riscurilor din cadrul departamentului.
- Participă la dezvoltarea SCIM conform cerințelor Standardelor definite prin prevederile legale în vigoare.
- Îndeplinește obligațiile ce îi revin în domeniul Securității și Sănătății în Muncă, All-SU, Protecție civilă, conform fișei postului.
- Execută în limita competențelor orice alte activități primite pe cale ierarhică, care se încadrează în profilul specialității sale și sunt compatibile cu calitatea postului ocupat.
- Raportează ierarhic sarcinile executate și problemele care depășesc competențele sale.

4.4.2.2 Autoritate

- Preia atribuțiile de conducere și sarcinile Directorului Economic în cazul în care acesta nu își poate îndeplini atribuțiile.

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 28 din 66

- Deține drept de a doua semnătură pentru cazurile în care Directorul Economic nu este prezent.
- Îndeplinește atribuțiile și responsabilitățile ce îi revin în calitate de membru al Comisiei SCIM.
- Stabilește prioritatea executării sarcinilor pentru personalul din subordine.

4.4.2.3 Sistemul de relații

Relații ierarhice:

Este subordonat: Directorului Economic

Are în subordine de linie:

- compartimentul Financiar - Contabilitate

Relații funcționale: Stabilește prin proceduri și indicații metodologice cum trebuie executate operațiunile legate de politicile de contabilitate generale și de gestiune, asigură și urmărește realizarea lor la nivelul societății. În acest sens, are relații cu:

- Director departament informatică, Departament Dezvoltare Software
- Director departament informatică, Departament Infrastructură IT
- Director departament informatică, Departament Servicii
- Manager resurse umane
- Manager tehnologia informațiilor și comunicații
- Manageri, Agenții de Informatică


Relații de colaborare:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică


4.4.3 Manager Resurse Umane

4.4.3.1 Atribuții

- Coordonează procesul de angajare a personalului necesar societății și activitățile de instruire și formare profesională a salariaților
 - Centralizează necesarul de personal și urmărește încadrarea în limitele aprobate.
 - Coordonează asigurarea necesarului de personal prin recrutare internă și externă.
 - Supervizează informarea corectă și completă a candidaților privind condițiile de angajare, drepturi și obligații, CCM, criteriile de evaluare a activității stabilite la nivelul angajatorului.
 - Urmărește orientarea și integrarea în organizație a noilor angajați.
 - Coordonează centralizarea cerințelor de instruire ale personalului, transmise de conducătorii de departamente, compartimente, puncte de lucru și realizarea Planului anual de instruire a personalului.
 - Monitorizează piața forței de muncă și a furnizorilor de servicii din domeniu.
 - Asigură legătura cu departamentul resurse umane din cadrul CFR S.A.

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 29 din 66


- Asigură respectarea cadrului legal concomitent cu susținerea intereselor societății.
- Coordonează activitățile de evidență și evaluare a personalului
 - Verifică și avizează documentele de personal cu referire la nivelurile salariale, adeverințe de salariat, decizii de transfer, cuantumul bonusurilor și al altor drepturi cu impact asupra remunerării salariaților.
 - Organizează și urmărește activitățile de completare a Dosarelor de Personal ale salariaților și ale înregistrărilor în sistemul informatic intern de management personal (OSCAR).
 - Supervizează completarea corespunzătoare a Registrului de Evidență a Salariaților și transmiterea informațiilor la ITM.
 - Coordonează și monitorizează procesul de evaluare.
 - Coordonează centralizarea rezultatelor evaluărilor și le analizează în corelație cu celelalte date și informații existente la nivelul compartimentului Resurse Umane.
 - Raportează Directorului General rezultatul evaluării și analiza derulării procesului de evaluare, înaintează propuneri de îmbunătățire.
 - Realizează analize cu privire la nivelul de satisfacție a angajaților și propune conducerii măsuri de îmbunătățire.
 - Asigură asistența conducerii la negocierea CCM, la realizarea ROF, RI, respectiv asistență pentru toate nivelurile de management la realizarea sau modificarea Fișelor de post.
 - Propune măsuri în vederea îmbunătățirii structurii de organizare a societății.
- Asigură buna gestionare a relațiilor de muncă
 - Asigură asistența managementului în problemele legate de relațiile între angajați.
 - Facilitează comunicarea pentru dezvoltarea/menținerea unui climat pozitiv al relațiilor dintre angajați
 - Concepe proceduri și alte documente specifice pe probleme de relații de muncă.
 - Mediază eventualele situații de natură conflictuală între angajați.
- Stabilește și urmărește respectarea regulilor generale de comportament
 - Asigură informarea angajaților cu privire la politicile de personal ale societății.
 - Actualizează și difuzează documentele specifice aprobate de conducere (ROF, RI), respectiv Deciziile și Dispozițiile conducerii, după caz.
 - Elaborează și propune conducerii proceduri sau instrucțiuni de lucru specifice de management resurse umane, le difuzează și urmărește respectarea acestora la nivel de societate.
 - Monitorizează respectarea normelor de comportament stabilite la nivelul societății; asigură aplicarea măsurilor disciplinare, stabilite conform reglementărilor interne.
- Conduce și organizează activitatea compartimentului

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 30 din 66

- Stabilește sarcinile salariaților din subordine și priorități în executarea acestor sarcini.
- Elaborează și actualizează fișele de post ale salariaților din subordine.
- Evaluează periodic activitatea salariaților din subordine.
- Negociază și conciliază situațiile conflictuale apărute în relațiile interpersonale.
- Propune recompensarea / sancționarea personalului din subordine conform normativelor interne.
- Aprobă planificarea concediilor de odihnă pentru angajații din subordine.
- Asigură respectarea normelor interne de funcționare ale societății de către personalul din subordine.
- În domeniul sistemelor de management:
 - Urmărește implementarea efectivă a procedurilor sistemului de control intern managerial și aplicarea măsurilor dispuse în urma acțiunilor de audit public intern, pentru compartimentul pe care îl conduce.
 - Participă la analiza efectuată de management.
 - Avizează procedurile sistemului calității care privesc sectorul de activitate pe care îl conduce.
 - Cooperează cu echipa de auditori ai Sistemului Calității, asigură accesul reprezentanților beneficiarului și al organelor de control autorizate în compartiment.
 - Inițiază acțiunile corective / preventive ce se impun pentru activitățile desfășurate, în baza raportului de audit al Sistemului de Management al Calității pentru sectorul de activitate pe care îl conduce.
 - Răspunde de elaborarea de proceduri / instrucțiuni de lucru pentru activitățile desfășurate în compartimentul pe care îl conduce.
 - Raportează ierarhic sarcinile executate și problemele care depășesc competențele sale.

4.4.3.2 Autoritate

- Reprezintă compania în relația cu autoritățile publice pentru probleme de personal.
- Semnează adeverințele de salariat, corespondența compartimentului.
- Elaborează și difuzează la nivel de societate norme, reguli și proceduri de resurse umane aprobate de conducere.
- Solicită angajaților informații / documente legate de problemele de resurse umane.
- Solicită respectarea normativelor de resurse umane, propune managementului sancțiuni pentru angajații ce nu se conformează acestora.
- Pentru personalul din subordine avizează: fișe post, fișe de evaluare anuală a performanțelor profesionale, cereri de concediu, decalare a programului de lucru.
- Asigură aplicarea măsurilor disciplinare, stabilite conform reglementărilor interne.

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 31 din 66

4.4.3.3 Sistemul de relații

Relații ierarhice:

Este subordonat: Directorului General

Are în subordine: Personal de specialitate

Relații funcționale: Stabilește prin proceduri și indicații metodologice cum trebuie executate operațiunile legate de politicile de resurse umane ale societății, asigură și urmărește realizarea acestora. În acest sens, are relații cu:

- Director economic, Departament Economic-Comercial
- Director departament informatică, Departament Dezvoltare Software
- Director departament informatică, Departament Infrastructură IT
- Director departament informatică, Departament Servicii
- Manager tehnologia informațiilor și comunicații
- Manageri, Agenții de Informatică

Relații de colaborare:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică

4.4.4 Manager (Agenții de Informatică)


4.4.4.1 Atribuții

Planificare

- Înaintează propuneri pentru stabilirea obiectivelor operaționale derivate din obiectivele strategice stabilite de conducerea societății, pentru domeniul de activitate specific punctului de lucru.
- Comunică personalului din subordine obiectivele operaționale derivate din obiectivele strategice și din planurile anuale specifice.
- Transmite conducerii propuneri pentru programele anuale de RK, investiții, pregătire personal, necesar de resurse.
- Întocmește și supune spre aprobare conducerii planul lunar de activități pentru personalul din subordine, pe baza planificărilor anuale și bugetului aprobat.

Execuție

- Urmărește execuția și realizarea planului anual de vânzări repartizat Agenției de Informatică.
- Urmărește execuția și realizarea bugetului de venituri și cheltuieli repartizat.
- Identifică oportunități de vânzare a produselor și serviciilor, de atragere a unor noi clienți.
- Asigură rețeaua de relații necesară dezvoltării activității pe plan local:
 - Evaluează potențialul furnizorilor și al clienților, monitorizează piața pe plan local, dezvoltă relații pozitive cu reprezentanții locali ai clienților.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 32 din 66


- Participă, pe plan local, la întâlniri cu furnizori, clienți, organisme financiare, administrația locală, organizații interne / internaționale, după caz.
- Asigură respectarea procedurilor de interes general ale societății (aprovizionare, vânzare, distribuție, financiare, service, resurse umane), la nivelul Agenției de Informatică.
- Asigură integritatea patrimoniului societății aflat în responsabilitatea lor (mijloace fixe, obiecte de inventar).
- Asigură condițiile organizatorice pentru implementarea și administrarea serviciilor de aplicație și de infrastructură IT în unitățile feroviare aflate în aria de responsabilitate a unei structuri regionale a beneficiarilor, cu respectarea termenelor și obligațiilor contractuale.
- Asigură condițiile pentru exploatarea și întreținerea echipamentelor și rețelelor aflate în aria lor de responsabilitate, în conformitate cu obligațiile contractuale.
- Asigură condițiile pentru furnizarea altor servicii de instalare, exploatare și întreținere echipamente și software, la solicitarea clienților societății și pentru terți, pe bază de comenzi ferme.
- Asigură urmărirea producției, verificarea și semnarea prestațiilor la nivel local.
- Răspunde de organizarea muncii pentru îndeplinirea sarcinilor alocate prin Departamentele centrale, în cadrul organizațional definit, procese de business și proceduri de lucru, alocarea resurselor și distribuția sarcinilor.
- Răspunde de încadrarea în bugetul de cheltuieli alocat și de realizarea țintelor de profitabilitate anuală la nivel de Agenție de Informatică.
- Răspunde de elaborarea de proceduri/instrucțiuni de lucru pentru activitățile desfășurate în punctul de lucru.
- Răspunde de implementarea și menținerea Sistemului de Management al Calității, la nivelul punctului de lucru.

Control

- Monitorizează și raportează trimestrial / semestrial / anual gradul de realizare a obiectivelor.
- Raportează conducerii performanțele financiare și de producție, la termenele de raportare stabilite și ori de câte ori se solicită.
- Se conformează sistemului de raportare folosit pentru urmărirea realizării bugetului.
- Urmărește activitatea personalului din subordine, validează raportările lunare privind utilizarea timpului de muncă și îndeplinirea sarcinilor de serviciu, aprobă deplasările și rapoartele de deplasare pentru personalul din subordine.

Îmbunătățire

- Participă la elaborarea și implementarea sistemelor de raportare și a sistemului de calitate.
- Asigură elementele tehnice pentru All și SSM la nivelul Agenției de Informatică.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 33 din 66


- Urmărește implementarea efectivă a procedurilor sistemului de control intern managerial și aplicarea măsurilor dispuse în urma acțiunilor de audit public intern, pentru compartimentul din subordine.
- Participă la analiza efectuată de management.
- Avizează procedurile sistemului calității care privesc sectorul de activitate pe care îl conduce.
- Cooperează cu echipa de auditori ai Sistemului Calității, asigură accesul reprezentanților beneficiarului și al organelor de control autorizate în punctul de lucru.
- Inițiază acțiunile corective / preventive ce se impun pentru activitățile desfășurate, în baza raportului de audit al Sistemului de Management al Calității pentru sectorul de activitate pe care îl conduce.
- Propune măsuri de îmbunătățire a activității la nivelul Agenției de Informatică, respectiv de eficientizare a colaborării între departamentele centrale și punctele de lucru.

Resurse umane și organizarea muncii

- Participă la examinările periodice și realizează evaluarea personalului din subordine.
- Dezvoltă mijloace de motivare a personalului din subordine.
- Asigură un climat de comunicare și încurajare a inițiativei care să contribuie la atingerea obiectivelor stabilite.
- Identifică nevoile de recrutare și participă la selecția, integrarea și dezvoltarea personalului Agenției de Informatică.
- Participă la elaborarea și actualizarea fișelor de post ale personalului din subordine.
- Evaluează periodic activitatea profesională personalului din subordine.
- Negociază și conciliază situațiile conflictuale apărute în relațiile interpersonale.
- Avizează planificarea concediilor de odihnă pentru personalul din subordine.
- Asigură respectarea normelor interne de funcționare de către personalul din subordine.
- Stabilește măsuri de eficientizare a activității personalului din subordine.

4.4.4.2 Autoritate

- Reprezintă societatea în relațiile cu furnizorii, clienții și alte organisme / organizații de la nivel local, potrivit competențelor acordate.
- Semnează referate de investiții, pontajele și rapoartele financiare ale Agenției de Informatică.
- Solicită rapoarte de activitate și ia măsurile necesare în vederea creșterii eficienței activității Agenției de Informatică.
- Stabilește prioritatea executării sarcinilor pentru personalul din subordine
- Avizează recompense / penalizări, prelungirea / încetarea activității după perioada de probă a angajaților.

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 34 din 66

- Aprobă / respinge cereri ale personalului din subordine, inclusiv cereri de concediu de odihnă fără modificarea programării aprobate.
- Deține drept de semnătură pentru documente și plăți, în limita competențelor acordate.
- Semnează contracte încheiate la nivel local, precum și anexele la acestea, în calitate de responsabil de contract, potrivit competențelor acordate.
- Avizează Cererile de Schimbare care au impact pe zona de responsabilitate a Agenției de Informatică.

4.4.4.3 Sistemul de relații

Relații ierarhice:

Este subordonat: Directorului departament informatică, Departamentul Servicii

Are în subordine: Personal de specialitate și administrativ

Relații funcționale: Stabilește prin proceduri și indicații metodologice cum trebuie executate operațiunile specifice la nivelul Agenției de Informatică, asigură și urmărește realizarea lor. În acest sens, are relații cu:

- Director economic, Departament Economic-Comercial
- Director departament informatică, Departament Dezvoltare Software
- Director departament informatică, Departament Infrastructură IT
- Manager resurse umane
- Manager tehnologia informațiilor și comunicații
- Ceilalți Manageri din Agenții de Informatică

Relații de colaborare:

- Compartimente organizaționale centrale
- Celelalte Agenții de Informatică

5 Structuri Administrative


5.1 Compartiment Audit Intern

5.1.1 Descriere

Compartimentul Audit Intern desfășoară o activitate funcțional independentă și obiectivă, care dă asigurări și consiliere conducerii societății pentru buna administrare a veniturilor, cheltuielilor și a patrimoniului, ajutând la îndeplinirea obiectivelor printr-o abordare sistematică și metodică care evaluează și îmbunătățește eficiența și eficacitatea managementului riscului, controlului și proceselor de guvernare.

5.1.2 Obiective

Obiectivul principal al compartimentului constă în asigurarea îmbunătățirii eficienței și eficacității managementului riscului, controlului și proceselor de guvernare.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 35 din 66

5.1.3 Aria de acoperire / Servicii

- Audit Intern al tuturor activităților desfășurate în cadrul societății pentru îndeplinirea obiectivelor acesteia, inclusiv evaluarea Sistemului de Control Intern Managerial (SCIM)

5.1.4 Procese și activități

Audit Public Intern

- Elaborarea Cartei Auditului Intern și a Codului auditorului intern.
- Elaborarea procedurilor pe baza normelor metodologice specifice activității de audit public intern.
- Elaborarea proiectului planului multianual de audit public intern, de regulă, pe o perioadă de 3 ani, și, pe baza acestuia, proiectul planului anual de audit public intern.
- Planificarea și documentarea misiunilor de audit public intern.
- Evaluarea sistemelor de management și de control intern din punct de vedere al transparenței și conformității cu normele de legalitate, regularitate, economicitate, eficiență și eficacitate.
- Efectuarea activităților de audit intern asupra tuturor activităților desfășurate de societate, cu privire la formarea și utilizarea bugetului de venituri și cheltuieli, precum și la administrarea patrimoniului public.
- Raportarea rezultatelor auditului intern, în conformitate cu reglementările legale în vigoare și cu normele metodologice specifice aprobate.
- Realizarea Raportului Anual de Audit Intern, în conformitate cu reglementările legale în vigoare și cu normele metodologice specifice și supunerea acestuia aprobărilor necesare,
- Urmărirea, analiza și propunerea de îmbunătățire / completare a sistemului de control intern managerial.
- Respectarea Cartei Auditului Intern, a Codului Etic al auditorului intern și a Standardelor Internaționale de Audit

5.1.5 Organizare și structură


Organizarea este sub forma unui compartiment cu o structură de posturi ce cuprinde funcții de specialitate pentru audit intern. Numărul de posturi este detaliat în Statul de funcții.

5.1.6 Sistemul de relații

Subordonare: Director General

Funcționale:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 36 din 66

5.2 Compartiment Secretariat General

5.2.1 Descriere

Compartimentul asigură serviciile interne de secretariat general, managementul fluxului de documente intrate / ieșite în / din afara societății și gestiunea accesului la conducerea societății și activitățile legate de Arhivă.

5.2.2 Obiective

Obiectivul principal al compartimentului constă în creșterea eficienței și efectivității proceselor specifice prin administrarea electronică a fluxului de documente și a agendei Directorului General.

5.2.3 Aria de acoperire/Servicii

- Secretariat General
- Arhivă

5.2.4 Procese și activități

- Secretariat General
 - Administrarea fluxului de documente (intrări, ieșiri, arhivări)
 - Administrarea agendei Directorului General
 - Administrarea apelurilor telefonice centrale
 - Administrarea corespondenței: înregistrare, multiplicare / copiere electronică, distribuție, arhivare, regăsire, monitorizare corespondență derivată (răspuns)
 - Gestionarea managementului documentelor
 - Administrarea spațiilor de arhivă conform prevederilor Legii Arhivelor Naționale

5.2.5 Organizare și structură

Organizarea este sub forma unui compartiment cu o structură de posturi ce cuprinde funcții de specialitate pentru suport managerial. Numărul de posturi este detaliat în Statul de funcții.

5.2.6 Sistemul de relații

Subordonare: Director General


Funcționale:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică

5.3 Compartiment Juridic

5.3.1 Descriere

Compartimentul asigură serviciile interne de consiliere și reprezentare juridică.

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 37 din 66

5.3.2 Obiective

Obiectivul principal al compartimentului constă în asigurarea conformității cu legislația în vigoare specifică domeniului juridic.

5.3.3 Aria de acoperire / Servicii

- Asistență juridică

5.3.4 Procese și activități

- Asistență juridică
 - Consiliere juridică pe domeniile generale de legislația muncii și protecției sociale, în domeniul dreptului civil și dreptului de autor, verificarea legalității actelor juridice încheiate de către societate.
 - Consiliere juridică pentru întocmire și avizarea contractelor societății, pentru conformitate legislativă.
 - Derularea procedurilor de actualizare/modificare a Actului Constitutiv al societății.
 - Obținerea/Înregistrarea documentelor de la/la Registrul Comerțului, în baza delegației aprobată de directorul general.
 - Consiliere juridică pentru realizarea/modificarea Contractului Colectiv de Muncă și litigii legate de acesta.
 - Consiliere juridică pentru realizarea Contractelor Individuale de Muncă și litigii legate de acestea.
 - Asigură relația cu avocați/case de avocatură în cazul în care societatea a încheiat cu aceștia un contract de asistență juridică pe probleme complexe.
 - Reprezentare societate în instanță în baza delegației aprobată de Directorul General.
 - Secretariat CA, AGA conform competențelor acordate.

5.3.5 Organizare și structură

Organizarea este sub forma unui compartiment cu o structură de posturi ce cuprinde funcții de specialitate pentru suport managerial. Numărul de posturi este detaliat în Statul de funcții.

5.3.6 Sistemul de relații

Subordonare: Director General


Funcționale:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică

5.4 Departament Economic-Comercial

5.4.1 Descriere

Departamentul Economic-Comercial asigură organizarea și execuția activităților financiar-contabile ale societății, potrivit reglementărilor legale în vigoare, precum și cele ale contabilității de gestiune corespunzător domeniului de activitate și organizării societății.

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 38 din 66

Din punct de vedere comercial, departamentul asigură activitățile curente de urmărire contracte furnizori și clienți și facturarea corectă a prestațiilor la clienți, derulează activitățile de achiziții de produse și servicii, respectiv gestionează procesele esențiale de definire, promovare, ofertare, negociere și contractare a produselor și serviciilor companiei.

5.4.2 Obiective

- Menținerea capacității de plată a societății, respectarea disciplinei financiar-contabile și fiscale, efectuarea corectă și la timp a tuturor înregistrărilor contabile, a situațiilor financiare, conform activității derulate și legislației în vigoare.
- Gestiunea patrimoniului societății și a mijloacelor fixe.
- Planificarea și execuția achizițiilor pentru investiții și achiziții curente de servicii, lucrări și produse necesare activităților curente.
- Asigură derularea contractelor cu furnizorii de produse/servicii/lucrări și a contractelor cu clienții, optimizarea evidenței prestațiilor conform contractelor încheiate.
- Încadrarea în BVC aprobat pe toate liniile bugetare de cheltuieli
- Îmbunătățirea capacității organizatorice și administrative


5.4.3 Aria de acoperire/servicii

- Financiar-contabilitate
- Comercial

5.4.4 Procese și activități

Financiar-Contabilitate


- Întocmirea bilanțului de verificare lunară și a raportărilor financiar-contabile semestriale și anuale.
- Realizarea operațiunilor de încasări și plăți în numerar, potrivit normelor de casă, asigurarea măsurilor pentru securitatea banilor și a altor valori aflate în casierie.
- Asigurarea managementului de lichidități monetare.
- Întocmirea situațiilor lunare a indicatorilor economico-financiar ai societății, efectuarea analizelor economico-financiare și de management, urmărirea încadrării în BVC aprobat pe toate liniile bugetare de venituri și cheltuieli.
- Recepția și verificarea raportărilor privind activitatea de producție, a pontajelor, a resurselor consumate pe activități, realizarea verificărilor de încadrare în costurile de producție și repartizarea cheltuielilor în contabilitatea de gestiune.
- Urmărirea încasării creanțelor și a plății datoriilor societății.
- Punerea în aplicare a programelor de asigurări de sănătate și protecție socială.
- Efectuarea corectă și la timp a calculului privind drepturile salariale ale personalului și a volumului obligațiilor fiscale ale salariaților.
- Asigurarea efectuării plăților la termen a contribuțiilor, fondurilor speciale și a altor obligații către bugetul de stat, bugetele locale și terți
- Verificarea gestiunilor de materiale și de casă.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 39 din 66


- Respectarea legii contabilității și a celorlalte reglementări legale în vigoare, cu privire la activitatea financiar-contabilă.
- Asigurarea vizei de Control Financiar Preventiv (CFP), conform normelor legale în vigoare.
- Planificarea, organizarea și derularea proceselor de inventariere periodică a patrimoniului societății, conform procedurii de inventariere și a normelor legale în vigoare.
- Verificarea respectării prevederilor legale privind integritatea patrimoniului și propunerea măsurilor legale pentru reîntregirea acestuia în cazul în care a fost păgubit.
- Solicită persoanelor abilitate să facă propuneri pentru constituirea comisiilor de inventariere anuală a patrimoniului, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.
- Realizarea și modificarea procedurii de inventariere, a instrucțiunilor și documentelor aferente.
- Realizarea de proceduri și instrucțiuni de lucru pentru activitățile specifice
- Întocmirea și completarea registrelor contabile în conformitate cu legislația în vigoare.
- Întocmirea raportărilor și situațiilor destinate administrației fiscale, administrațiilor de stat și locale, ministerelor de resort (MFP, MTI), Institutului Național de Statistică.

Comercial


- Achiziții
 - Derularea procesului de centralizare a necesarului de investiții și achiziții de produse, lucrări și servicii și întocmirea Programului anual de achiziții și a Programului anual de Investiții.
 - Pregătirea documentațiilor de achiziții, cu încadrarea în tipul de procedură potrivit prevederilor din procedurile interne și legislația în vigoare și transmiterea spre aprobare.
 - Derularea etapelor din cadrul proceselor de achiziție în conformitate cu procedurile interne, documentele aprobate și legislația în vigoare
 - Gestionarea proceselor de achiziții de produse, servicii și lucrări, în conformitate cu procedurile interne și legislația în vigoare.
 - Realizarea consultării de piață în vederea stabilirii celei mai bune oferte
 - Negocierea prețurilor de achiziție și a condițiilor de livrare, recepție și plată
 - Verificarea finalizării achiziției conform clauzelor contractuale
 - Propunerea de completare / modificare a procedurii de achiziție în baza modificării prevederilor legale sau recomandărilor auditului de calitate sau auditului financiar extern.
 - Urmărirea aprovizionării tehnico-materiale pentru companie, ritmicitatea și armonizarea fluxurilor de intrare cu cele de ieșire.
 - Urmărirea execuției planului anual de achiziții aprobat conform graficului stabilit și încadrarea în BVC aprobat

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 40 din 66

- Pregătirea contractelor de achiziții de produse și servicii și transmiterea spre semnare.
- Furnizori
 - Urmărirea contractelor de furnizare de produse/servicii/lucrări, din punct de vedere al perioadei de valabilitate, facturare, modalități de plată, termene de livrare, condiții de livrare, condiții și termene de prelungire sau modificare, terminare sau reziliere, constituire și restituire garanții de bună execuție.
 - Corelarea achizițiilor contractate cu cele aprobate prin planurile de achiziții/investiții, în conformitate cu procedurile operaționale în vigoare.
 - Asigurarea respectării contractelor în ceea ce privește cantitatea, valoarea și termenul de livrare
- Clienți
 - Primirea și verificarea, din punct de vedere economic, a documentelor justificative convenite prin contractele cu clienții, în vederea întocmirii facturilor pentru serviciile prestate/produsele livrate.
 - Identificarea și administrarea condițiilor de evidență a prestațiilor sau de predare/acceptare a produselor, cuprinse în fiecare contract activ.
 - Consolidarea și analiza prestațiilor în vederea facturării, întocmirea documentației de însoțire a facturii și înaintarea acesteia, la termenul prevăzut.
 - Raportarea periodică a realizării prestațiilor, identificarea și semnalarea diferențelor față de prevederile contractuale.
 - Întocmirea facturilor către clienți, înaintarea acestora spre verificare, aprobare și livrare la client, cu confirmarea de primire.
- Tarife
 - Realizarea cercetării de piață, ca bază pentru evaluarea poziționării societății pe piața IT, supravegherea și analiza competiției, profilul fiecărui competitor identificat, pe segmente de piață, identificarea elementelor strategice și de avantaj competitiv.
 - Analiza evoluției prețurilor și tarifelor de pe piață, pentru produse și servicii similare celor furnizate de societate.
 - Propunerea și fundamentarea nivelelor de prețuri și tarife pentru produsele și serviciile noi.
- Promovare
 - Identificarea segmentelor țintă și propunerea de mesaje de promovare adecvate.
 - Administrarea promovării - reclamă, publicitate, participare la evenimente interne/externe, participarea la târguri și expoziții.
- Vânzare
 - Asigurarea realizării vânzărilor la nivelul întregii societăți
 - Asigurarea informațiilor și analizelor necesare pentru Managementul de Portofoliu de produse și servicii.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 41 din 66

- Urmărirea oportunităților de vânzare / licitații pentru segmentele de piață acoperite de produsele și serviciile societății, fundamentarea propunerilor de participare la licitații
- Solicitarea, recepția și asamblarea elementelor necesare pentru completarea ofertei tehnice de produse și servicii, respectiv a ofertei financiare.
- Prezentarea Ofertei finale, spre verificare, persoanei împuternicite pentru depunere și negociere, cu identificarea și marcarea limitelor de negociere de preț posibile.
- Contractare
 - Gestiunea portofoliului de Contracte standard, pentru toate tipurile de vânzări: produse, servicii, produse și servicii, pe categorii de clienți.
 - Completarea / modificarea / particularizarea clauzelor din contractele standard, cu asistență juridică de specialitate internă.
 - Asigurarea întregului proces intern privind negocierea și semnarea a contractelor, transmiterea / primirea contractelor semnate către / de la clienți.
- Managementul contractelor de vânzare
 - Administrarea documentelor originale ale contractelor și actelor adiționale încheiate cu clienții, păstrare, arhivare.
 - Realizarea copiei electronice a fiecărui contract / act adițional semnat.
 - Administrarea termenelor de execuție conform clauzelor contractuale, identificarea și semnalarea condițiilor de terminare a contractelor și a oportunităților de prelungire.
 - Colectarea și consolidarea documentelor de recepție / acceptanță a produselor, în conformitate cu prevederile contractuale, întocmirea documentației de însoțire a facturii.
 - Analiza și înaintarea de propuneri de îmbunătățire a condițiilor / metodelor de evidență a prestațiilor, respectiv de predare / acceptare a produselor pentru cuprinderea lor în contracte.
 - Asigurarea realizării prestațiilor la contractele de servicii, în conformitate cu prevederile contractuale.
 - Analiza și raportarea periodică a deviațiilor față de termenele de predare/acceptanță a produselor prevăzute în contract.
 - Tratarea și administrarea corespondenței comerciale legate de contractele active.
- Management relații clienți
 - Identificarea cerințelor clienților, evidența cerințelor și a reclamațiilor, coordonarea și evidența asistenței pentru rezolvarea cerințelor / reclamațiilor clientului.
 - Prezentarea serviciilor oferite clientului (descriere, condiții, beneficii).
 - Asigurarea de suport în gestionarea oportunităților de vânzare în conturile de clienți și potențiali clienți

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 42 din 66

- Participarea activă la procesul de negociere a contractelor cu clienții oferind informații, oferte și facilitând dialogul între beneficiar și echipele tehnice.

5.4.5 Organizare și structură

Departamentul Economic-Comercial este structurat pe două compartimente specializate:

- Compartimentul Financiar-contabil, condus de Contabilul șef
- Compartimentul Comercial, coordonat de către coordonatorul desemnat și subordonat Directorul economic

Compartimentele au o structură de posturi ce cuprinde funcții de specialitate pentru activitățile financiar-contabile, vânzări, urmărire contracte clienți și furnizori, administrare patrimoniu. Numărul de posturi este detaliat în Statul de funcții.

5.4.6 Sistemul de relații

Subordonare: Director Departament Economic-Comercial

Funcționale:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică

5.5 Compartiment Strategie-Dezvoltare, Calitate

5.5.1 Descriere

Compartimentul asigură funcțiunile de consiliere managerială și tehnico-economică.

5.5.2 Obiective


Obiectivul principal al compartimentului constă în creșterea eficienței și eficacității proceselor de management, asistență în procesele de planificare strategică pe termen lung, mediu și scurt, asistență pentru controlul și monitorizarea execuției planurilor strategice aprobate, respectiv a proceselor de management calitate, asistență în procesele de managementul riscurilor.

5.5.3 Aria de acoperire/Servicii

- Asistență și consiliere pentru planificare strategică și control intern managerial
- Asistență și consiliere tehnico-economică și de cercetare-dezvoltare
- Asigură rolul de Responsabil cu protecția datelor (DPO)
- Asistență și consiliere pe probleme de managementul riscurilor
- Audit Intern al Sistemului de Management al Calității

5.5.4 Procese și activități

- Consiliere și asistență managerială pentru identificarea obiectivelor strategice, analiza și aprobarea obiectivelor operaționale pe structuri organizatorice, în vederea îndeplinirii obiectivelor strategice stabilite de conducerea societății.
- Consiliere și asistență de specialitate pentru dezvoltarea Sistemului de control intern managerial.
- Consiliere și asistență de specialitate pentru managementul afacerilor și relații cu clienții.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 43 din 66


- Consiliere și asistență de specialitate pentru participarea în organisme / proiecte interne sau internaționale la care societatea a aderat sau participă ca împuternicit din partea CFR.
- Consiliere și asistență pentru realizarea planurilor sau proiectelor strategice pe domeniile de interes tehnic (specialitate), informatic sau transporturi.
- Consiliere și asistență cu privire la drepturile și obligațiile existente în domeniul protecției datelor cu caracter personal
- Consiliere și asistență în probleme de managementul riscurilor
- Participarea la secretariatul Comisiei Sistemului de Control Intern Managerial pe probleme de Management Riscuri.

Audit Sistem de Management al Calității

- Implementarea și întreținerea sistemului calității:
 - Asigurarea instrumentelor de management al calității, necesare organizației.
 - Monitorizare colectare, prelucrare și utilizare a datelor referitoare la calitate.
 - Menținerea sub control a proceselor incluse în sistemul calității.
 - Asigurarea trasabilității produselor / serviciilor.
 - Monitorizarea funcționării sistemului calității.
 - Identificarea fluxurilor informaționale referitoare la calitate.
 - Elaborarea și implementarea de tehnici și metode de asigurare asistată de calculator a calității.
 - Stabilirea, implementarea și menținerea sistemul de evaluare a costurilor calității.
- Îmbunătățirea sistemului calității:
 - Educarea, instruirea și motivarea pentru calitate a personalului.
 - Stabilirea criteriilor pentru evaluarea furnizorilor, verificarea evaluărilor.
 - Menținerea și îmbunătățirea sistemului calității.
 - Stabilirea și menținerea relațiilor cu clienții și furnizorii în scopul asigurării calității.
 - Tratarea neconformităților și stabilirea măsurilor corective.
- Verificarea sistemului calității:
 - Elaborarea și realizarea programelor de audit intern.
 - Asistarea programelor de audit extern pentru certificare și confirmare.
 - Monitorizarea efectuării inspecțiilor și încercărilor.

5.5.5 Organizare și structură

Organizarea este sub forma unui compartiment cu o structură de posturi ce cuprinde funcții de specialitate pentru suport managerial (consiliere de business, tehnică, în domeniul protecției datelor cu caracter personal, a securității informației, managementul calității și a managementului riscului). Numărul de posturi este detaliat în Statul de funcții.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 44 din 66

5.5.6 Sistemul de relații

Subordonare: Director General

Funcționale:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică

5.6 Compartiment Resurse Umane

5.6.1 Descriere

Compartimentul de resurse umane asigură servicii interne de management resurse umane și servicii specifice către angajați, conform cerințelor legale în domeniu.

5.6.2 Obiective

Obiectivul principal al compartimentului constă în asigurarea competențelor și specializărilor de resurse umane pentru satisfacerea obiectivelor strategice ale societății și a obiectivelor departamentelor operaționale. Acest obiectiv include:


- Asigurarea necesarului de personal și competențe prin selecție și / sau programe de dezvoltare-formare profesională.
- Asigurarea performanței în muncă printr-un nivel ridicat de motivație, managementul performanței și evaluare obiectivă.
- Facilitarea unui climat de muncă pozitiv pentru un nivel ridicat al satisfacției la locul de muncă.
- Completarea și actualizarea informațiilor de personal în sistemul informatic propriu al societății, gestiunea dosarelor de personal, evidența și raportarea corectă și la timp a informațiilor către ITM (REVISAL).

5.6.3 Aria de acoperire / Servicii


- Analiza muncii, gestionare fișe de post.
- Recrutare și selecție.
- Planificarea personalului și managementul performanței.
- Formare profesională și managementul carierei.
- Administrarea sistemului de evaluare și compensare.
- Îndeplinirea obligațiilor legale ale angajatorului.
- Monitorizare și intervenție climat de muncă și cultură organizațională.

5.6.4 Procese și activități

- Analiza muncii, gestionare fișe de post:
 - Realizarea analizei posturilor.
 - Gestionarea Fișelor de Post.
 - Elaborarea documentelor organizatorice specifice (ROF).
- Recrutare și selecție:

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 45 din 66

- Asigurarea operațiunilor pentru recrutarea personalului.
- Sușține procesul de selecție de personal în toate etapele sale.
- Planificarea personalului și managementul performanței:
 - Realizarea planificării de personal, în baza documentelor organizatorice, a cerințelor de personal, a fluctuației de personal.
 - Organizarea și urmărirea activității de evaluare a activității profesionale a salariaților, în conformitate cu procedura de evaluare și criteriile de evaluare profesională a salariaților aplicabile la nivelul angajatorului.
 - Organizarea și urmărirea activității de promovare a personalului.
- Formare profesională și managementul carierei:
 - Realizarea planificării și urmărirea activităților de instruire periodică și pregătire profesională a personalului.
 - Realizarea planurilor de carieră, pe tipuri de posturi și nivel de studii.
- Administrarea sistemului de evaluare și compensare:
 - Completarea și întreținerea sistemului de evaluare a performanțelor profesionale și a criteriilor de evaluare a performanțelor profesionale aplicabile la nivelul angajatorului.
 - Asigurarea informării candidaților referitor la criteriile de evaluare a performanțelor profesionale aplicabile la nivelul angajatorului.
 - Asigurarea informării salariaților asupra perioadelor de evaluare, procedurilor și criteriilor de evaluare a performanțelor, aplicabile la nivelul angajatorului.
 - Analiza procesului de evaluare a performanțelor profesionale și propunerea de măsuri de îmbunătățire.
 - Asigurarea informațiilor și documentelor necesare pentru motivarea nesalarială.
- Îndeplinirea obligațiilor legale ale angajatorului:
 - Realizarea Contractului Colectiv de Muncă, versiunea propusă de angajator pentru negocierea cu sindicatul reprezentativ, actualizarea prin Acte Adiționale, derularea procesului de înregistrare la organele competente.
 - Realizarea gestiunii datelor de evidență a salariaților și completarea informațiilor în sistemul informatic propriu al societății.
 - Furnizarea datelor de personal pentru deduceri la impozitul global pentru salariații societății, verificarea periodică a acestora.
 - Întocmirea formelor necesare pentru angajare, promovare, delegare, detașare și desfacere a contractului individual de muncă pentru personalul societății.
 - Urmărirea încadrării personalului cu respectarea prevederilor legale în vigoare și a Contractului Colectiv de Muncă.
 - Realizarea contractelor individuale de muncă și a actelor adiționale, în conformitate cu legislația în vigoare și cu prevederile CCM.
 - Întocmirea dosarelor de pensionare.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 46 din 66

- Întocmirea actelor și adevărilor solicitate de salariați, în conformitate cu prevederile legale.
- Monitorizare și intervenție climat de muncă și cultură organizațională:
 - Urmărirea periodică, prin realizarea de sondaje, a nivelului de satisfacție a salariaților și a climatului de muncă.
 - Propunerea de soluții de îmbunătățire a climatului de muncă, de modificare a culturii organizaționale, de creștere a satisfacției salariaților la locul de muncă.

5.6.5 Organizare și structură

Organizarea este sub forma unui compartiment cu o structură de posturi ce cuprinde funcții de specialitate pentru suport managerial (resurse umane, evaluare performanțe, calitatea muncii, instruire). Numărul de posturi este detaliat în Statul de funcții.

5.6.6 Sistemul de relații

Subordonare: Director General

Funcționale:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică

5.7 Compartiment C.F.G.

5.7.1 Descriere

Compartimentul asigură funcțiunile de control financiar de gestiune, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

Activitatea de control financiar de gestiune se desfășoară în baza unor programe de activitate anuale, întocmite de către personalul cu atribuții de control financiar de gestiune și aprobate de Directorul General.

5.7.2 Obiective


Obiectivul principal al compartimentului constă în creșterea eficienței și efectivității proceselor de management financiar-contabil, prevenirea deficiențelor și înlăturarea celor depistate.

5.7.3 Aria de acoperire/Servicii

- Control financiar de gestiune

5.7.4 Procese și activități

- verificarea respectării prevederilor legale și a reglementărilor interne cu privire la existența, integritatea, păstrarea și utilizarea mijloacelor și resurselor, deținute cu orice titlu, și modul de reflectare a acestora în evidența contabilă.
- verificarea respectării prevederilor legale în fundamentarea proiectului bugetului de venituri și cheltuieli al operatorului economic și a proiectelor bugetelor de venituri și cheltuieli ale subunităților din structura acestuia.

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 47 din 66

- verificarea respectării prevederilor legale în execuția bugetului de venituri și cheltuieli al operatorului economic și al subunităților din structura acestuia, urmărind:
 - realizarea veniturilor și încadrarea în nivelul cheltuielilor aprobate.
 - gradul de realizare a veniturilor, de efectuare a cheltuielilor și de obținere a rezultatului.
 - realizarea programului de investiții și încadrarea în sursele aprobate.
 - respectarea programelor de reducere a arieratelor și a stocurilor.
 - respectarea prevederilor legale și / sau a reglementărilor interne în efectuarea achizițiilor.
 - utilizarea conform destinațiilor legale a sumelor acordate de la bugetul general consolidat.
- verificarea respectării prevederilor legale și a reglementărilor interne cu privire la modul de efectuare a inventarierii anuale a elementelor de natura activelor, datoriilor și capitalurilor proprii.
- verificarea respectării prevederilor legale și a reglementărilor interne cu privire la încasările și plățile în lei și valută, de orice natură, în numerar sau prin virament.
- verificarea respectării prevederilor legale cu privire la înregistrarea în evidența contabilă a operațiunilor economico-financiare.
- verificarea respectării prevederilor legale și a reglementărilor interne cu privire la întocmirea, circulația, păstrarea și arhivarea documentelor primare, contabile și a celor tehnico-operative.

5.7.5 Organizare și structură

Organizarea este sub forma unui compartiment cu o structură de posturi ce cuprinde funcții de specialitate pentru control financiar de gestiune. Numărul de posturi este detaliat în Statul de funcții.

5.7.6 Sistemul de relații

Subordonare: Director General


Funcționale:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică

5.8 Compartiment S.I.P.P

5.8.1 Descriere

Serviciul Intern de Prevenire și Protecție organizează, coordonează și conduce activitatea pe linie de SSM, AII-SU la nivel central și teritorial pentru întreaga societate, conform cerințelor legale în domeniu.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 48 din 66

5.8.2 Obiective

Obiectivul principal al serviciului constă în prevenirea riscurilor, asigurarea securității și sănătății în muncă a lucrătorilor, precum și stabilirea și aplicarea măsurilor de apărare împotriva incendiilor și a situațiilor de urgență.

5.8.3 Aria de acoperire/Servicii

- Asigurarea securității și sănătății în muncă a lucrătorilor.
- Apărarea împotriva incendiilor și gestionarea situațiilor de urgență.

5.8.4 Procese și activități


Securitatea și sănătatea în muncă respectiv apărarea împotriva incendiilor - situații de urgență.

Planificare

- Identifică zonele cu risc ridicat și specific urmând să le prindă în instrucțiuni proprii ale S.C. "Informatică Feroviară"-S.A., în vederea prevenirii și reducerii riscurilor
- Asigură elaborarea de instrucțiuni proprii pentru completarea și / sau aplicarea reglementărilor de securitate și sănătate în muncă, și difuzarea acestora în întreprindere și / sau unitate numai după ce au fost aprobate de către angajator
- Asigură instruirea introductiv - generală în domeniul securității și sănătății în muncă pentru noi angajați
- Elaborează programul de instruire - testare la nivelul întregii societăți în domeniul S.S.M
- Efectuează controale interne la locurile de muncă, cu informarea în scris, a angajatorului asupra deficiențelor constatate și asupra măsurilor propuse pentru remedierea acestora în domeniul S.S.M.
- Monitorizează și informează conducerea I.F. cu privire la aplicarea măsurilor corective în urma controalelor organelor de specialitate (I.T.M., I.S.U. etc).
- Elaborează programul de instruire - testare la nivelul întregii societăți în domeniul A.I.I. -S.U.
- Asigură instruirea introductiv - generală în domeniul apărării împotriva incendiilor - situații de urgență pentru noi angajați
- Efectuează controale interne la locurile de muncă, cu informarea în scris, a angajatorului asupra deficiențelor constatate și asupra măsurilor propuse pentru remedierea acestora în domeniul apărării împotriva incendiilor - situații de urgență

Asigurarea securității și sănătății lucrătorilor respectiv a apărării împotriva incendiilor - situații de urgență


- Întocmește, actualizează (dacă este cazul), cât și aduce la cunoștință instrucțiunile din domeniul S.S.M., astfel încât fiecare salariat să înțeleagă că trebuie să-și desfășoare activitatea, în conformitate cu pregătirea sa, precum și cu instrucțiunile primite din partea angajatorului, astfel încât să nu expună la pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională atât propria persoană, cât și alte persoane care pot fi afectate de acțiunile sau omisiunile sale în timpul procesului de muncă

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 49 din 66

- Propune conducerii I.F. măsuri de protecție S.S.M. pentru desfășurarea în siguranță a procesului de muncă și după caz, echipamentul individual de protecție care trebuie utilizat
- Propune conducerii I.F. măsurile necesare pentru autorizarea exercitării meseriilor și a profesiilor prevăzute de legislația specifică
- Monitorizează efectuarea de către toți angajații a examenului medical de medicina muncii la angajare, periodic, etc
- Ține evidența posturilor de lucru care, la recomandarea medicului de medicina muncii, necesită testarea aptitudinilor și / sau control psihologic periodic
- Întocmește actele necesare desfășurării în bune condiții a C.S.S.M.
- Întocmește tematicile anuale la nivelul întregii societăți în domeniul S.S.M.
- Gestionează relația cu organele de specialitate în domeniul S.S.M.
- Întocmește materialele necesare instruirii introductiv-generale de S.S.M
- Întocmește testele de verificare a cunoștințelor de S.S.M. asimilate în urma instruirii introductiv generale
- Efectuează instruirea introductiv generală în domeniul S.S.M.
- Completează fișele individuale de S.S.M. și împreună cu salariații nou angajați, se predau conducătorului locului de muncă
- Participă la cercetarea evenimentelor conform competențelor (ex: întocmirea dosarului de cercetare privind accidentele de muncă la nivel Central)
- Întocmește tematicile anuale la nivelul întregii societăți în domeniul A.I.I. - S.U
- Întocmește și transmite conducătorilor locurilor de muncă materialele necesare instruirilor în domeniul securității și sănătății în muncă (ex: instrucțiunile proprii)
- Întocmește și transmite conducătorilor locurilor de muncă materialele necesare instruirilor în domeniul apărării împotriva incendiilor - situații de urgență (ex: instrucțiunile proprii)
- Întocmește materialele necesare instruirii introductiv-generale de A.I.I.-S.U.
- Întocmește testele de verificare a cunoștințelor de A.I.I. - S.U. asimilate în urma instruirii introductiv generale
- Efectuează instruirea introductiv generală în domeniul A.I.I. - S.U.
- Completează fișele individuale de A.I.I.-S.U. și împreună cu salariații nou angajați, se predau conducătorului locului de muncă
- Verifică modul în care se realizează instruirea, în special periodică de către conducătorii locurilor de muncă atât în domeniul securității și sănătății în muncă cât și în domeniul apărării împotriva incendiilor - situații de urgență, cât și a fișelor de instruire individuale

5.8.5 Organizare și structură

Organizarea este sub forma unui compartiment cu o structură de posturi ce cuprinde funcții de specialitate în domeniul SSM, All-SU. Numărul de posturi este detaliat în Statul de funcții.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 50 din 66

5.8.6 Sistemul de relații

Subordonare: Director General

Funcționale:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică

6 STRUCTURI OPERAȚIONALE

6.1 Departament DEZVOLTARE SOFTWARE

6.1.1 Descriere

Departamentul Dezvoltare Software (DDSW) este responsabil de îndeplinirea obiectului principal de activitate al societății - **Activități de realizare a soft-ului la comandă (software orientat client)**. Acest departament constituie principalul punct de contact cu clienții pentru realizarea de produse, respectiv furnizarea de soluții informatice customizate pentru necesitățile de business specifice.

Departamentul este structurat ca centru de profit; aducând venituri prin realizarea de produse software și/sau customizare și implementare de sisteme informatice complexe (integrator), prin proiecte de consultanță în integrare de business pentru domeniul specific de transport feroviar, precum și prin asigurarea managementului serviciilor de aplicații software.

6.1.2 Obiective

Obiectivul principal este îmbunătățirea **Portofoliului de produse și servicii**: produse software de aplicație și servicii de aplicații, prin realizarea de produse software de aplicație în conformitate cu cerințele și necesitățile de business ale clienților, în timpul negociat și la un preț care să reflecte valoarea adăugată businessului clientului, calitatea și fiabilitatea, precum și realitățile competitive.

6.1.3 Aria de acoperire

Dezvoltare și mentenanță aplicații software și asigurarea serviciilor aferente, managementul proiectelor și suportul pentru alcătuirea portofoliului de produse și servicii de aplicații software.

- Dezvoltare și mentenanță Produs „xSell” și asigurarea serviciilor aferente, inclusiv managementul proiectelor de dezvoltare a produsului.
- Dezvoltare și administrare a bazelor de date de aplicații software, respectiv a bazelor de date aferente Produs „xSell”.


6.1.4 Procese și activități

Management Proiecte de Dezvoltare Software de Aplicație

Identificarea și documentarea temei/opportunității:

- Primirea unei solicitări sau identificarea unei oportunități pentru un nou produs software, dezvoltarea unuia existent sau realizarea unui serviciu.
- Evaluarea rapidă a capacităților tehnice și a resurselor disponibile.

Lansarea proiectului:

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 51 din 66

- Descrierea problemelor de business pe care le adresează proiectul, limitele acestuia, incluzând și un concept operațional, criterii de acceptanță și descrierea a ceea ce trebuie să fie și respectiv a ceea ce nu trebuie să fie inclus în produsul software.
- Evaluare a contextului de business, definirea criteriilor de succes, prognoze financiare, estimare ROI, etc.
- Realizarea documentației de lansare și propunerea alocării unui Manager de proiect.

Planificarea și organizarea proiectului:

- Organizarea și definirea parametrilor proiectului
- Planificarea mediului de lucru al proiectului
- Estimarea costurilor și duratei totale a întregului proiect
- Realizarea planului general de proiect, pe faze
- Realizarea planului de calitate al proiectului
- Realizarea planului de management de riscuri
- Realizarea planurilor detaliate pe faze și iterații

Derularea și gestionarea proiectului

- Execuția fazelor și iterațiilor proiectului la termenele stabilite și în bugetul alocat.
- Urmărirea și raportarea stării proiectului.
- Planificarea și asigurarea măsurilor de adaptare și corectare.
- Documentarea, procedurile și utilitățile necesare la trecerea în producție a livrabilelor proiectului (aplicațiilor software).
- Finalizarea și închiderea proiectului.

Dezvoltare software

Specificație cerințe:

- Analiză și specificare cerințe funcționale și tehnologice.
- Estimare efort și resurse necesare dezvoltării sistemului, etapizare.


Design:

- Proiectarea arhitecturii sistemului/aplicației, cu descompunerea în module funcționale, definirea interfețelor, definirea structurilor de date, definirea intrărilor și ieșirilor.
- Descompunerea în părți mult mai ușor de realizat de către diversele echipe de dezvoltare, pe cât posibil concurrent.

Realizare componente:

- Realizarea componentelor sistemului/aplicației, pornind de la design.
- Testarea unitară pentru fiecare componentă.

Testare integrată sistem/aplicație:

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 52 din 66

- Planificare/proiectare teste de integrare și de sistem.
- Realizare proceduri care să specifice cum se fac testele și realizează pe cât posibil componente executabile de testare pentru automatizarea procesului.
- Realizare teste și evaluare a rezultatelor, remediere.

Implementare:

- Pregătire versiune a produsului în vederea testului de acceptanță.
- Instalare produs, alte activități pregătitoare, cum ar fi migrarea datelor din alte sisteme.
- Pregătire manualele de utilizare, operare și administrare și alte materiale de instruire suplimentare.
- Asigurare suport pe perioada implementării.

Mentenanță software de aplicație

Mentenabilitate și extensibilitate:

- Tratarea cerințelor de modificare/îmbunătățire a software-ului de aplicație, care nu afectează structuri de date și arhitectura sistemului, prin procedurile specifice de management schimbări.
- Asigurare a instalărilor de noi versiuni de programe, patch - uri sau fix - uri ,de o manieră consistentă.
- Asigurare a dezvoltării sistemelor integrate în condițiile creșterii business - ului și a succesului aplicațiilor.

Instalare și configurare:

- Asigurare suport de mutare a aplicației software pe un alt sistem țintă, pornindu-se de la mediul de distribuție al acestuia.

Compatibilitatea datelor:

- Asigurare eventuale conversii de date între aplicații prin utilizarea unor șabloane („patterns”) eficiente, urmărind ca aceste conversii să nu afecteze performanțele generale ale aplicațiilor.
- Verificare compatibilitate între schemele diverselor baze de date, pentru aplicații care necesită schimb de date operaționale.

Monitorizare și jurnalizare:


- Asigurarea instrumentelor optime de jurnalizare pentru aplicații și date, care să nu afecteze performanțele acestora.
- Asigurarea asistenței necesare pentru personalul de monitorizare și administrare a aplicațiilor și bazelor de date.

Stabilitate:

- Asigurare a unei funcționări corecte a celorlalte subsisteme în condițiile în care o problemă afectează unul dintre ele sau măcar o refacere rapidă a celor afectate.

Management servicii de aplicație

- Externalizarea managementului aplicațiilor

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 53 din 66

- Administrare client/desktop de aplicație
- Administrare server de aplicație
- Administrare baza de date de aplicație
- Realizare proceduri și prelucrări batch
- Pornire/oprire aplicații
- Asigurarea integrității datelor, back-up and recovery
- Monitorizarea aplicațiilor în producție
- Administrare/aplicare corecții la aplicații sau standard software utilizat de aplicații
- Întreținere/actualizare documentație de exploatare și de utilizare aplicații
- Customizări și configurări care nu presupun programare
- Îmbunătățirea performanțelor
- Management utilizatori și drepturi de acces (roluri utilizatori de aplicație)
- Suport Servicii
 - Suport HelpDesk nivel 2 pentru software de aplicație furnizat ca serviciu la nivelul central al organizației clientului,
 - Escaladare suport HelpDesk la nivelul 3
- Management Servicii
 - Management probleme - suport de specialitate nivel 3
 - Management schimbări - aplicații software
 - Management versiuni - aplicații software
- Instruire utilizatori de aplicație sau instructori din partea clientului.
- Propuneri privind introducerea unui nou serviciu de aplicație, modificarea sau eliminarea unui serviciu existent.
- Evidența și raportarea prestațiilor pentru serviciile de aplicație asigurate pentru nivelul central al organizației clienților.

6.1.5 Organizare și structură


Compartiment „Aplicații Software”

Activitatea de dezvoltare software de aplicație este organizată pe proiecte care sunt conduse, de regulă, de un Manager de Proiect Informatic. Un Manager de Proiect Informatic poate conduce mai multe proiecte.

Organizarea unui Proiect depinde de tipul de proiect și are o durată limitată în timp. Perioada pentru care o organizare de proiect este valabilă este egală cu durata de realizare a proiectului.

Pentru realizarea proiectului se pot utiliza resurse din cadrul departamentului, dar și din alte compartimente sau din Agențiile de Informatică, în baza solicitării oficiale de resurse.

Managerul de Proiect Informatic deține autoritate deplină asupra tuturor resurselor alocate proiectului, pe perioada pentru care acestea au fost alocate.

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 54 din 66

Activitatea de mentenanță software de aplicație se derulează în cadrul echipelor de proiect care au asigurat dezvoltarea aplicațiilor, fiind strâns legată de fiecare aplicație dezvoltată.

Compartiment Produs „xSell”

Această activitate este organizată tot ca un Proiect, sub conducerea unui Manager de Proiect Informatic, echipa acoperind atât activitățile specifice de dezvoltare, cât și cele de mentenanță a produsului. Echipa de produs xSell este alocată pe termen lung și membrii acesteia pot fi utilizați ca resurse în alte proiecte, pe termen limitat, cu aprobarea conducerii departamentului. În cadrul compartimentului se pot trata orice alte proiecte care au legătură cu aria de business acoperită de produsul „xSell”, în funcție de structura aprobată a Portofoliului de Proiecte de Dezvoltare Software.

Structura de posturi cuprinde funcții de specialitate pentru analiză de business, proiectare de sisteme informatice și realizare de software de aplicație specific, la comandă, funcții de specialitate pentru proiectare și administrare baze de date. Numărul de posturi este detaliat în Statul de funcții.

6.1.6 Sistemul de relații

Subordonare: Director Departament Dezvoltare Software

Funcționale:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică

6.2 Departament INFRASTRUCTURĂ IT


6.2.1 Descriere

Departamentul de infrastructură IT este specializat pentru:

- asigurarea și administrarea infrastructurii de prelucrare, stocare și facilități din Datacenter Central,
- asigurarea și administrarea rețelei de transmisie a datelor RENTRAD WAN, VPN, Datacenter Central și LAN sediu Informatică Feroviară și Palat CFR,
- administrarea serviciilor de rețea, de control a accesului utilizatorilor la resurse și de securitate
- servicii de suport tehnic pentru utilizatorii Informatică Feroviară și al clienților,

Departamentul este structurat ca centru de profit și cost, realizând venituri directe din serviciile de infrastructură IT furnizate clienților prin contract, respectiv venituri indirecte din infrastructura IT care face parte din arhitectura aplicațiilor. Costurile de infrastructură IT care nu sunt acoperite din venituri directe se repartizează corespunzător valorii serviciilor care le utilizează.

Departamentul este furnizor intern pentru Departamentul Dezvoltare Software (platformele de dezvoltare, testare și producție centrale), pentru Departamentul Servicii, Departament Economic-Comercial, Compartimentul Resurse Umane și Agențiile de Informatică.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 55 din 66

6.2.2 Obiective

Obiectivul general este asigurarea performanțelor și disponibilității de infrastructură IT, în conformitate cu cerințele și necesitățile serviciilor contractate, la un preț decent pentru fiecare client, determinat de cerințele de calitate și fiabilitate convenite.

Obiectivele operaționale sunt:

- Să furnizeze o infrastructură IT stabilă și sigură, disponibilă pentru a fi utilizată ca bază pentru furnizarea serviciilor contractate.
- Să întrețină și să lucreze cu proceduri operaționale efective și eficiente, pentru a se asigura că toate serviciile și componentele lor își îndeplinesc țintele operaționale și cerințele de business.
- Să se asigure că toate cerințele operaționale și procesele de management servicii sunt îndeplinite.

6.2.3 Aria de acoperire

- Datacenter Central
- Rețea RENTRAD WAN, VPN, Datacenter Central și LAN sediu Informatică Feroviară și Palat CFR.

6.2.4 Servicii


- Servicii de exploatare și administrare sisteme și facilități Datacenter Central,
- Servicii de exploatare și administrare Rețea RENTRAD WAN, VPN, Datacenter Central și LAN sediu Informatica Feroviară și Palat CFR

6.2.5 Procese și activități

Management Servicii IT

Procese și activități generale:

- Proiectarea și implementarea procedurilor specifice de management servicii IT
- Managementul capacităților pe infrastructura IT (Datacenter și RENTRAD), pentru necesitățile de producție, dezvoltare, testare și instruire
- Introducerea de servicii noi sau oprire / revocare a serviciilor care nu mai sunt necesare
- Furnizare informații tehnice necesare pentru contractarea / modificarea serviciilor de infrastructură IT
- Furnizare asistență tehnică de specialitate pentru realizarea ofertelor tehnice pentru servicii de infrastructură IT, în vederea contractării
- Furnizare asistență și suport tehnic de specialitate echipelor de dezvoltare software de aplicație, în fazele de definire, proiectare și implementare a arhitecturilor hardware și software
- Furnizare asistență și suport tehnic de specialitate echipelor de servicii de aplicație, la preluarea în exploatare și la implementarea schimbărilor
- Evidența prestațiilor pentru serviciile de infrastructură IT cu impact asupra business-ului și raportarea acestora

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 56 din 66

- Furnizare elemente justificative pentru fundamentarea strategiilor pe termen lung și scurt de dezvoltare a infrastructurii IT
- Elaborare, implementare și urmărire politici de securitate IT
- Administrare sisteme și servicii IT
- Servicii de suport tehnic utilizatori pentru Informatică Feroviară și clienți
- Management tehnic contracte de suport hardware și software
- Evidența echipamentelor, a pieselor de schimb, a echipamentelor de rezervă și a comenzilor de achiziție specifice pentru infrastructura IT

Management incidente și probleme:

- Preluarea incidentelor transmise prin tichete Service Help Desk sau raportate prin sistemele de monitorizare
- Realizarea intervențiilor de remediere a incidentelor, prin echipele tehnice specializate de la nivel central și acordarea de suport pentru Agențiile de Informatică
- Tratarea incidentelor și a problemelor apărute în funcționarea infrastructurii IT
- Lucrări specifice de reinstalare, devirusare desktop

Monitorizare sisteme:

- Administrare sisteme de monitorizare și control (platforma hardware, rețea)
- Administrare software de monitorizare și control instalat
- Realizare și întreținere proceduri de monitorizare, alertare și control sisteme, baze de date și aplicații găzduite/operate în Datacenter
- Realizare proceduri și instrucțiuni de lucru pentru supraveghere și monitorizare continuă, în regim de 24 de ore, 7 zile din 7, a sistemelor critice


Management configurații:

- Administrare Baza de date de management configurații (CMDB).
- Administrare echipamente IT (sisteme, echipamente de rețea).
- Administrare licențe software.
- Management schimbări.

Datacenter

Infrastructură de prelucrare și stocare

- Administrare capacitate de găzduire (spațiu fizic, capacitate de alimentare electrică, climatizare, conectare)
- Furnizarea de servicii de hosting și de infrastructură ca service pentru clienți
- Administrare capacitate de procesare (resurse memorie, procesare, stocare)
- Administrare platforme de virtualizare
- Administrare capacitate de acces și securitate acces la sistemele găzduite în Datacenter (arhitectura de securitate acces, de concentrare și distribuție fluxuri de acces)

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 57 din 66

- Administrare sisteme de operare, software standard de baze de date, software standard utilitar
- Realizare și întreținere proceduri de salvare/restaurare sisteme în caz de distrugere
- Administrare soluții de alimentare neîntreruptibilă (UPS)
- Management tehnic contracte de suport hardware și software pentru sistemele din Datacenter
- Management incidente și probleme legate de infrastructura de prelucrare și stocare
- Asigurare asistență și suport tehnic de specialitate echipelor de dezvoltare software de aplicație, în fazele de definire, proiectare și implementare a arhitecturilor hardware și software
- Asigurare asistență și suport tehnic de specialitate echipelor de servicii de aplicație, la preluarea în exploatare și la implementarea schimbărilor
- Asigurare capacități sisteme IT pentru arhitecturile de producție corespunzătoare aplicațiilor
- Realizare proiecte de dezvoltări tehnologice pentru Datacenter
- Asigurarea informațiilor tehnice necesare pentru contractarea serviciilor de infrastructură IT, prin actualizarea Catalogului de Servicii
- Asigurare asistență tehnică de specialitate pentru realizarea ofertelor tehnice de servicii de infrastructură IT, în vederea contractării
- Evaluare cerințe de arhitecturi de sisteme, analiză a informațiilor tehnice relevante și propunere de soluții de integrare a altor echipamente în infrastructura IT existentă.

Infrastructură rețea Datacenter Central


- Administrare echipamente de rețea ce asigură infrastructura de rețea Datacenter Central
- Administrare echipamente tip firewall ce asigură accesul la resursele din Datacenter
- Management incidente și probleme de rețea specifice Datacenter Central
- Lucrări specifice de realizare a rețelelor din Datacenter, inclusiv lucrări de cablare

Asigurare condiții de mediu în Datacenter Central

- Sistem de climatizare HV-AC (încălzire / răcire / ventilație / aer condiționat)
- Sistem de monitorizare / detecție / alarmare incendiu
- Controlul accesului în Datacenter Central
- Monitorizare video (CC-TV)
- Întreținere instalație de alimentare electrică (tablouri de distribuție, UPS-uri)

Administrare rețea de transport date WAN, VPN și LAN sediu Informatică Feroviară și Palat CFR

- Administrare WAN - routere și conexiuni la sisteme de telecomunicații de mare viteză


	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 58 din 66

- Administrare conexiuni VPN centrale
- Administrare LAN (Rețele Locale) - Nivel central (Palat CFR și Informatică Feroviară) și realizare proceduri și instrucțiuni de lucru generale
- Management tehnic contracte de suport hardware și software pentru sistemele de rețea WAN
- Realizare proiecte de dezvoltări tehnologice și operaționale
- Coordonare administrare rețele RENTRAD
- Realizare și întreținere proceduri și politici de rețea
- Management incidente și probleme
- Control și management capacitate
- Asigurare a informațiilor tehnice necesare pentru contractarea serviciilor de infrastructură IT
- Asigurare asistență tehnică de specialitate pentru realizarea ofertelor tehnice de servicii de infrastructură IT, în vederea contractării
- Conectarea posturi de lucru și dispozitive la rețea
- Lucrări specifice de realizare a unei rețelei locale, inclusiv lucrări de cablare structurată, pentru Palat CFR și Informatică Feroviară
- Evaluare cerințe de arhitecturi de sisteme, analiză a informațiilor tehnice relevante și propunere de soluții de integrare a altor echipamente în infrastructura IT existentă

Administrare servicii de rețea, de control a accesului utilizatorilor la resurse și de securitate

- Realizare, aplicare și întreținere politici de acces și securitate
- Administrare Microsoft Active Directory - Forest Central „Infofer”
- Coordonare administrare foresturi Active Directory client
- Realizare și întreținere instrumente de monitorizare și control acces utilizatori, profile și drepturi
- Administrare drepturi de acces la resurse și servicii
- Administrare instrumente software de protecție antivirus, detecție acces neautorizat, inclusiv platformele hardware pe care sunt instalate
- Administrare servicii de poștă electronică, mesagerie și colaborare
- Administrare căsuțe poștale, inclusiv asigurare în caz de distrugere (salvare/restaurare)
- Administrarea servicii de aplicație web
- Realizare și întreținere proceduri, instrucțiuni de lucru și politici
- Servicii de administrare site web companie și clienți
- Servicii de suport tehnic și intervenții
- Lucrări specifice de introducere a unui nou utilizator (profil, drepturi)

Administrare soluție de frontieră pentru conectarea la Internet

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 59 din 66

- Administrare platformă de securizare a accesului la Internet
- Administrarea controlului accesului la aplicații cu vizibilitate publică
- Administrarea controlului accesului la serverele și aplicațiile din DMS
- Administrarea infrastructurii de rețea ce asigură conectarea la Internet
- Administrarea interconectării cu providerii de Internet
- Administrare și/sau aplicare certificate IF și clienți

Suport tehnic clienți

- Lucrări specifice de reinstalare, devirusare posturi de lucru utilizatori IF și din Palat CFR
- Instalări și configurări specifice introducerii unui nou sistem (server, post de lucru), inclusiv conectarea la rețeaua Datacenter sau LAN Palat CFR și Informatică Feroviară
- Realizarea intervențiilor de remediere a incidentelor de rețea pentru utilizatorii IF și din Palat CFR, prin echipele tehnice specializate
- Depanare probleme hardware și software pentru posturi de lucru utilizatori IF și din Palat CFR
- Depanare probleme acces Internet și email pentru utilizatori IF și clienți din întreaga rețea RENTRAD
- Instalare și administrare antivirus pentru posturile de lucru utilizatori IF și clienți
- Salvare date pentru utilizatorii IF și din Palat CFR

Alimentare electrică și sisteme de securitate fizică - monitorizare și întreținere

- Sistem antiefracție
- Sistem de control al accesului
- Sistem de protecție la incendii
- Sistem control video (CC-TV)
- Alimentare electrică și grup electrogen


6.2.6 Organizare și structură

Departamentul Infrastructură IT este organizat pe compartimente specifice pentru principalele categorii de activități:

- Compartiment DATACENTER, care acoperă atribuțiile de administrare sisteme și utilități din centrul de date, intervenții
- Compartiment RENTRAD, care acoperă administrarea centrală a rețelei, a serviciilor de active directory, internet și poștă electronică

Departamentul Infrastructură IT asigură coordonarea și controlul echipelor de infrastructură IT din Agențiile de Informatică.

Structura de posturi cuprinde funcții de specialitate pentru instalare, configurare și administrare sisteme de operare și software standard pentru echipamentele centrale de tehnologie IT, funcții de specialitate pentru instalare, configurare și administrare echipamente și software standard de rețea, funcții cu calificări specifice pentru întreținerea utilităților. Numărul de posturi este detaliat în Statul de funcții.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 60 din 66

6.2.7 Sistemul de relații

Subordonare: Director Departament Infrastructură IT

Funcționale:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică

6.3 Departament *SERVICII*

6.3.1 Descriere

Departamentul Servicii este specializat pentru asigurarea și administrarea serviciilor de Help Desk și a serviciilor specifice IT furnizate prin punctele de lucru teritoriale.

Departamentul este structurat ca centru de cost, realizând venituri indirecte din serviciile furnizate clienților prin contract.

6.3.2 Obiective

Obiectivul general constă în asigurarea performanțelor și disponibilității serviciilor IT prestate la nivelul punctelor de lucru, în conformitate cu cerințele și necesitățile serviciilor contractate, la un preț decent pentru fiecare client, determinat de cerințele de calitate și fiabilitate convenite.

Principalele obiective operaționale sunt:


- Să furnizeze un pachet de servicii IT stabil și sigur, disponibil în conformitate cu Nivelul de servicii contractat.
- Să întrețină și să lucreze cu proceduri operaționale efective și eficiente, pentru a se asigura că toate serviciile și componentele lor își îndeplinesc țintele operaționale și cerințele de business.
- Să se asigure că toate cerințele operaționale și procesele de management servicii sunt îndeplinite.

6.3.3 Aria de acoperire/Servicii

- Management servicii IT prestate prin compartimentul Help Desk și prin punctele de lucru

6.3.4 Procese și activități

- Procese și activități generale:
 - Proiectarea și implementarea procedurilor specifice de management servicii IT, în conformitate cu standardele ITIL (ISO 20000) - atât la nivelul punctelor de lucru cât și al compartimentului Help Desk.
- Management incidente și probleme:
 - Administrare utilizatori servicii IT (actualizare).
 - Tratare apel utilizator - call (identificare, verificare drepturi, înregistrare detalii incident/solicitare, atribuire ticket).
 - Tratare incident la nivel 1 (nivel help desk) sau escaladare la nivel 2 (analiză incidente).

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 61 din 66

- Monitorizare rezolvare incident, închidere call.
- Întocmirea recomandărilor de îmbunătățire a serviciilor în baza activității desfășurate.
- Monitorizare sisteme:
 - Preluarea incidentelor transmise prin tichete Help Desk sau raportate prin sistemele de monitorizare.
 - Realizarea intervențiilor de remediere a incidentelor, prin echipele tehnice specializate de la nivelul Agențiilor de Informatică.

6.3.5 Organizare și structură

Departamentul Servicii este organizat ca un centru de coordonare a activităților specifice de la nivelul punctelor de lucru - Agenții de Informatică.

Compartimentul Help Desk asigură atribuții de Help desk, Management Incidente și Monitorizare și Raportare specifică.

Numărul de posturi este detaliat în Statul de funcții.

6.3.6 Sistemul de relații

Subordonare: Director Departament Servicii

Funcționale:

- Compartimente organizaționale centrale
- Agenții de Informatică

6.4 AGENȚII DE INFORMATICĂ

6.4.1 Descriere

Agențiile de Informatică reprezintă puncte de lucru distribuite în teritoriu pentru a asigura serviciile și reprezentarea societății la nivelul organizatoric regional al clienților principali.

Agențiile de Informatică au atât funcții administrative (economice, comerciale, de resurse umane), cât și operaționale (de asigurare a serviciilor și realizare a produselor).


6.4.2 Obiective

Agențiile de Informatică au obiective economice de realizare a BVC, respectiv de creștere a performanței și a calității serviciilor, obiective derivate din planurile strategice ale societății. Aceste obiective vizează:

- Creșterea veniturilor și a portofoliului de clienți.
- Asigurarea de servicii conforme cu necesitățile/cerințele clienților, .
- Creșterea calității și disponibilității serviciilor furnizate.
- Controlul costurilor operaționale și a cheltuielilor administrative.

6.4.3 Aria de acoperire/Servicii

- Reprezentare zonală, administrare punct de lucru

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 62 din 66

- Realizare de produse - dezvoltare software
- Servicii de Aplicație
- Servicii de Infrastructură IT

6.4.4 Procese și activități

Reprezentare zonală, administrare, vânzări


- Ofertare servicii și produse.
- Management relații clienți.
 - Identificare și asistență pentru rezolvarea cerințelor clientului.
 - Definirea serviciilor de aplicație oferite clientului, prin actualizarea Catalogului de servicii.
 - Evidența prestațiilor pentru serviciile informatice contractate, respectiv a prestațiilor suplimentare.
- Operațiuni locale de achiziții și contractare servicii furnizori și produse (materiale, echipamente).
- Operațiuni locale de pregătire contracte clienți.
- Administrare resurse materiale, gestiune mijloace fixe.
- Administrare resurse umane (personal) alocate punctului de lucru.
- Asigurare calitate, SSM, All, mediu, securitatea informației.

Realizare de produse - dezvoltare software

- Participare cu experți (analiză, programare, testare, implementare) în echipe de proiect pentru dezvoltare de software.

Servicii de Aplicație

- Externalizarea managementului aplicațiilor:
 - Administrare client/desktop de aplicație
 - Administrare server de aplicație
 - Administrare baza de date de aplicație
 - Realizare proceduri și prelucrări batch
 - Pornire/oprire aplicații
 - Asigurarea integrității datelor, back-up and recovery
 - Monitorizarea aplicațiilor în producție
 - Administrare/aplicare corecții la aplicații sau standard software utilizat de aplicații
 - Întreținere/actualizare documentație de exploatare și de utilizare aplicații
 - Customizări și configurări care nu presupun programare
 - Performance tuning
 - Management utilizatori și drepturi de acces (roluri utilizatori de aplicație)

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 63 din 66

- Mentenanță nivel 2 pentru software de aplicație furnizat ca serviciu sau escaladare la mentenanță nivel 3.
- Suport Servicii:
 - Management incidente
 - Management schimbări
 - Management versiuni
- Instruire utilizatori
- Management servicii de aplicație: introducere serviciu nou, modificare/revocare serviciu

Servicii de Infrastructură IT

Datacenter Hosting Local


- Administrare capacitate de găzduire (spațiu fizic, capacitate de alimentare electrică, climatizare, conectare).
- Administrare capacitate de procesare (resurse memorie, procesare, stocare)
- Administrare utilități (alimentare electrică, UPS, climatizare, avertizare și stingere incendii).
- Administrare capacitate de acces și securitate acces la sistemele găzduite în Datacenter Local.
- Administrare sisteme de operare, software standard de baze de date, software standard utilitar.
- Realizare și întreținere proceduri de salvare/restaurare sisteme în caz de distrugere.

Monitorizare sisteme

- Administrare sisteme de monitorizare și control (platforma hardware, rețea).
- Administrare software de monitorizare și control instalat.
- Realizare și întreținere proceduri de monitorizare, alertare și control sisteme, baze de date și aplicații găzduite/operate în Datacenter local.
- Realizare și întreținere proceduri de monitorizare rețea și sisteme distribuite în alte locații decât Datacenter Local.
- Management incidente și probleme Datacenter Local.

Rețeaua RENTRAD

- Administrare WAN - routere și conexiuni la sisteme de telecomunicații de mare viteză amplasate în zona de responsabilitate.
- Administrare conexiuni VPN locale.
- Evaluare și testare tehnologii noi.
- Administrare rețele RENTRAD metropolitane.
- Realizare și întreținere proceduri și politici de rețea.
- Management incidente și probleme RENTRAD.
- Control și management capacitate RENTRAD.

	REGULAMENT	Cod: REG001
	Regulament de Organizare și Funcționare	Versiunea: 16 Pagina: 64 din 66

Servicii de control drepturi de acces utilizatori și securitate

- Realizare, aplicare și întreținere politici de acces și securitate.
- Administrare Microsoft Active Directory - Domeniile specifice clienți.
- Realizare și întreținere instrumente de monitorizare și control acces utilizatori, profile și drepturi.
- Administrare instrumente software de protecție antivirus, detecție acces neautorizat, inclusiv platformele hardware pe care sunt instalate.

Servicii de acces internet și poștă electronică

- Administrare drepturi de acces la servicii.

Servicii de suport tehnic și intervenții


- Preluarea incidentelor transmise prin tichete de la Help Desk sau raportate prin sistemele de monitorizare.
- Realizarea intervențiilor de remediere a incidentelor.
- Tratarea sau escaladarea problemelor apărute în funcționarea infrastructurii IT.
- Instalări și configurări specifice introducerii unui nou sistem (server, post de lucru), inclusiv conectarea la RENTRAD sau la rețeaua Datacenter.
- Lucrări specifice de realizare a unei rețele locale, inclusiv lucrări de cablare structurată.
- Lucrări specifice de introducere a unui nou utilizatori (profil, drepturi).
- Lucrări specifice de re-instalare, devirusare desktop.

Management servicii

- Asistență și suport tehnic de specialitate echipelor de dezvoltare software de aplicație locale, în fazele de definire, proiectare și implementare a arhitecturilor hardware și software.
- Asistență și suport tehnic de specialitate echipelor de servicii de aplicație locale, la preluarea în exploatare și la implementarea schimbărilor.
- Gestionare capacități pe infrastructura IT pentru arhitecturile de producție corespunzătoare aplicațiilor.
- Furnizare de informații tehnice necesare pentru contractarea serviciilor de infrastructură IT.
- Introducere serviciu nou, modificare sau revocare serviciu existent.
- Evidența echipamentelor, a pieselor de schimb, a echipamentelor de rezervă și comenzilor de achiziție specifice pentru infrastructura IT aflată în responsabilitatea punctului de lucru.

6.4.5 Organizare și structură

Toate activitățile administrative și operaționale se desfășoară sub autoritatea directă a Managerului Agenției de Informatică, în limitele de competență stabilite. Activitățile economice, comerciale și operaționale se desfășoară sub coordonarea departamentelor centrale corespunzătoare.

	REGULAMENT	Cod: REG001
		Versiunea: 16
	Regulament de Organizare și Funcționare	Pagina: 65 din 66

Personalul este alocat pe echipe specifice de administrare servicii de aplicație sau de infrastructură IT, fiecare echipă având un responsabil al serviciului respectiv și un înlocuitor.

Numărul de posturi este dimensionat pe fiecare punct de lucru în funcție de volumul activităților de intervenții și suport utilizatori și de aria geografică acoperită (Stat de funcții).

6.4.6 Sistemul de relații

Subordonare: Manager Agenție de Informatică

Funcționale:

- Compartimente organizaționale centrale
- Celelalte Agenții de Informatică

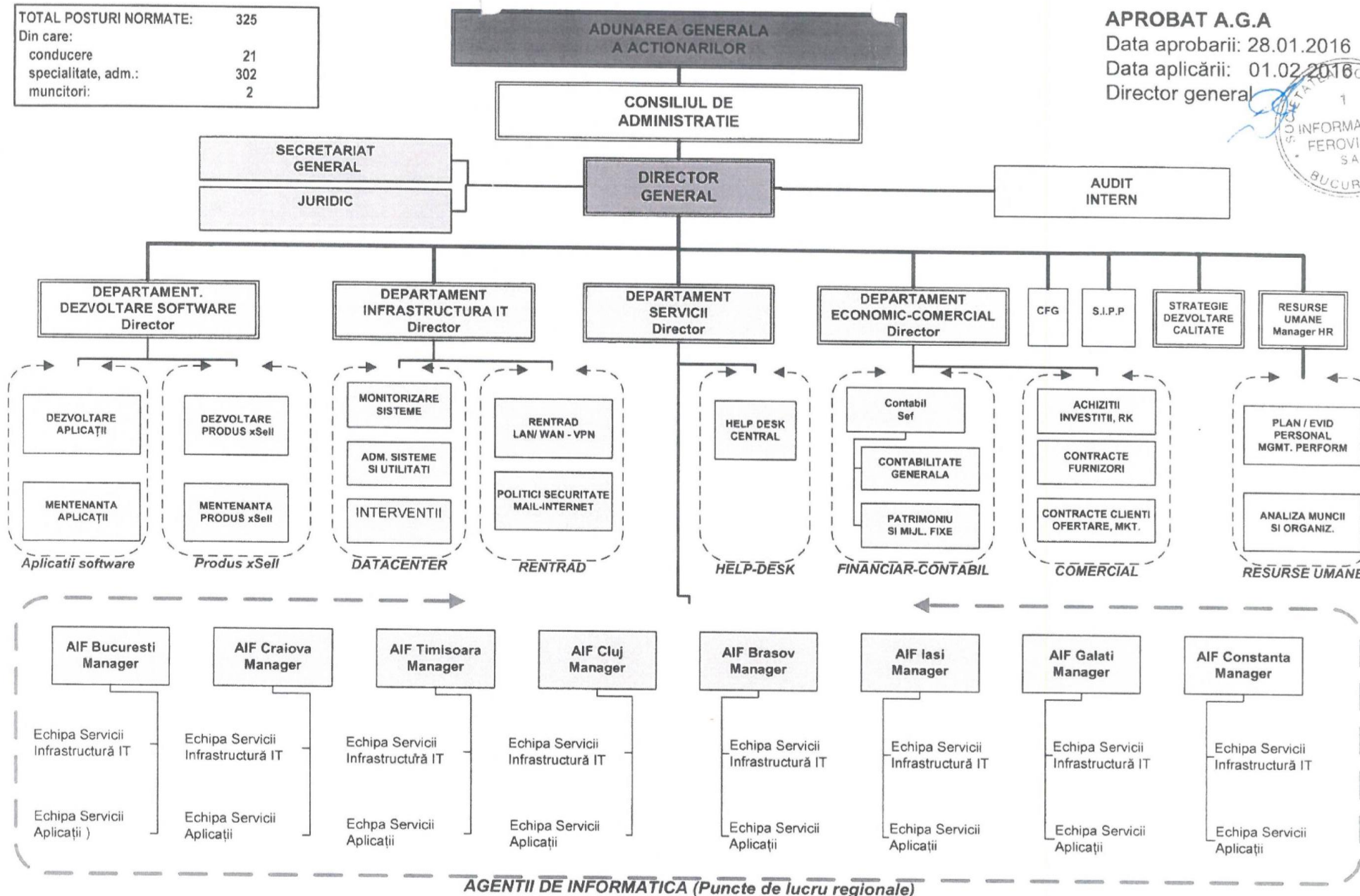
TOTAL POSTURI NORMATE:	325
Din care:	
conducere	21
specialitate, adm.:	302
muncitori:	2

APROBAT A.G.A

Data aprobarii: 28.01.2016

Data aplicării: 01.02.2016

Director general



AGENTII DE INFORMATICA (Puncte de lucru regionale)