

Załącznik nr 1 do Zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa
nr 3376/2016 z dnia 09.12.2016
STANDARDY USŁUG TELEINFORMATYCZNYCH

Wersja	Data	Nazwa	Zatwierdził
7.0	30.06.2023	Standardy usług teleinformatycznych	Dyrektor Centrum Obsługi Informatycznej
6.0	30.06.2022	Standardy usług teleinformatycznych	Dyrektor Centrum Obsługi Informatycznej

CEL DOKUMENTU	3
CHARAKTERYSTYKA CENTRUM OBSŁUGI INFORMATYCZNEJ URZĘDU MIASTA KRAKOWA	4
1. Słownik pojęć i skrótów	5
2. Normy i wymagania organizacyjno – prawne i techniczne	7
3. Katalog usług	9
4. Kierunki rozwoju SI UMK i dokumenty strategiczne	10
5. Standardy środowiska teleinformatycznego	11
6. Zarządzanie systemem informatycznym LAN	12
7. Dostęp do SI UMK	13
8. Zakupy IT	14
8.1 Kryteria jakościowe w postępowaniach przetargowych dotyczących SI UMK 14	
8.2 Procedura postępowania w przypadku zapytań ofertowych	14
8.3 Model zakupu komputerów	14
8.3.1 Założenia do planowania zakupów komputerów	14
8.3.2 Informacje dotyczące zakupu komputerów	15
8.3.3 Priorytety wydawania sprzętu w UMK	15
9. Szacowanie kosztów utrzymania i zakupów	17
10. Wzory umów IT	18
11. Aplikacje	21
11.1 Informacje podstawowe	21
11.2 Aplikacja jako środek trwały	21
11.3 Wdrażanie nowych i modyfikacja istniejących aplikacji	22
11.4 Prawa autorskie do wytwarzanych aplikacji	22
11.5 Zakup i ewidencja	23

11.6	Wycofanie aplikacji	23
11.7	Likwidacja aplikacji.....	24
11.8	Uprawnienia do aplikacji	24
12.	USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE.....	25
12.1	Telefony stacjonarne.....	25
12.2	Telefony komórkowe i modemy transmisji danych GSM	25
13.	Zasady ewidencjonowania i gospodarowania sprzętem.....	26
14.	Zarządzanie ZGŁOSZENIAMI (HELP desk)	27
14.1	Standard realizacji zgłoszeń.....	27
14.2	Obsługa zgłoszeń przez I linię wsparcia	27
15.	Zarządzanie dostępnością usług.....	28
16.	Zarządzanie konfiguracją.....	31
17.	Zarządzanie problemem	32
18.	Zarządzanie zmianą	33
19.	Zarządzanie finansami	34
20.	Zarządzanie projektami	35
21.	Zarządzanie bezpieczeństwem i ciągłością działania.....	36
21.1	System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji i norma PN-ISO/IEC 27001	36
21.2	Incydenty bezpieczeństwa	36
21.3	Plany ciągłości działania	36
21.4	Audyty wewnętrzne i zewnętrzne	37
21.5	Analiza ryzyka dla SI UMK	37
21.6	Postępowanie na wypadek zagrożenia w cyberprzestrzeni	37
22.	Ataki hakerskie ugrupowań terrorystycznych.....	38
23.	Baza wiedzy	39
24.	Monitorowanie jakości zadań i usług.....	40
25.	Dokumentacja standardów teleinformatycznych	41

CEL DOKUMENTU

Celem opracowania jest określenie standardów usług teleinformatycznych dla Systemu Informatycznego Urzędu Miasta Krakowa, które pozwolą na prezentację najlepszych i najbezpieczniejszych metod wykonywania świadczonych usług. Standaryzacja jako narzędzie prezentacji wiedzy dla danego zagadnienia, pozwoli zbudować punkty odniesienia w stosunku do rozliczania realizowanych usług i wymagań. Głównym determinantem wymagań, stawianym w świadczonych usługach są wymagania Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji i normy PN-EN ISO/IEC 27001, PN-EN ISO 9001 oraz PN-EN ISO/IEC 20000 oraz wybrane praktyki ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Niniejszy dokument ma za zadanie stworzyć bazę wiedzy, która pozwala:

- 1) zapobiec pojawieniu się w organizacji błędów popełnionych już wcześniej przez innych
- 2) ułatwić komunikację w Urzędzie Miasta Krakowa pomiędzy realizatorami usług teleinformatycznych a ich odbiorcami
- 3) ułatwić komunikację z otoczeniem zewnętrznym, w tym z dostawcami usług dla Urzędu Miasta Krakowa.

Każdy ze zidentyfikowanych w dokumencie obszarów posiada określone wymogi lub zalecenia oraz zakładany czas aktualności.

Każde odstępstwo od Standardów wymaga każdorazowej zgody Dyrektora COI po zasięgnięciu opinii właściwego Kierownika merytorycznego.

CHARAKTERYSTYKA CENTRUM OBSŁUGI INFORMATYCZNEJ URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Centrum Obsługi Informatycznej (dalej COI) to komórka organizacyjna Urzędu Miasta Krakowa o charakterze wspierającym jego działanie. Głównym zadaniem COI jest utrzymanie i rozwój Systemu Informatycznego Urzędu Miasta Krakowa, zwanego dalej SI UMK w celu realizacji przez Urząd Miasta Krakowa (rozumiany jako jednostka Gminy Miejskiej Kraków) kluczowych obszarów zadań jednostki samorządu terytorialnego tj. zadań własnych gminy, zadań zleconych i powierzonych do realizacji na podstawie umów i porozumień.

W perspektywie średniookresowej do zadań COI należeć będzie również wsparcie Miejskich Jednostek Organizacyjnych w zakresie wiedzy eksperckiej oraz realizacji niektórych usług.

W UMK zarządzanie infrastrukturą teleinformatyczną oparte jest na dobrych praktykach ITIL, wymaganiach normy PN-EN ISO/IEC 27001 oraz PN-EN ISO 9001.

Realizacja usług z zakresu teleinformatyki wykonywana jest również w innych niż COI komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa. Za realizację tych usług odpowiedzialni są administratorzy techniczni, którzy zgodnie z Zasadami Polityki Bezpieczeństwa Informacji są wyznaczani i nadzorowani przez Administratora Systemu, którego funkcję pełni Dyrektor COI, lub osoba przez niego wskazana.

1. SŁOWNIK POJĘĆ I SKRÓTÓW

Wyjaśnienie najistotniejszych definicji dotyczących zarządzania infrastrukturą teleinformatyczną znajduje się w dokumentacji Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji, dostępnej w aplikacji Smart Portal.

Baza wiedzy COI – wewnętrzna baza informacji usprawniających pracę COI, zarządzana przez wskazane osoby, odpowiedzialne za aktualność dokumentów

CPD - Centrum Przetwarzania Danych Systemu Informatycznego Urzędu Miasta Krakowa

EZD PUW - system elektronicznego zarządzania dokumentacją w UMK.

GMK – Gmina Miejska Kraków

Help desk – narzędzie wspomagające proces zarządzania usługami IT zgodnie z praktykami ITIL, które zostało wdrożone w Urzędzie Miasta Krakowa

ITIL (*ang. Information Technology Infrastructure Library*) - zbiór zaleceń, jak efektywnie i skutecznie oferować usługi informatyczne

QSYSTEM – portal intranetowy wspomagający System Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa

SI UMK – System Informatyczny Urzędu Miasta Krakowa

SEZAM (System Ewidencjonowania Zbiorów, Administrowania i Monitorowania) – aplikacja do zarządzania zbiorami danych, upoważnieniami do przetwarzania danych i aplikacjami przetwarzającymi zbiory danych

Standardy środowiska teleinformatycznego – dokument przechowywany w wewnętrznej bazie wiedzy COI, publikowany wraz z numerem wersji i datą rozpoczęcia obowiązywania.

STRADOM (Strategia Dużego Obszaru Miasta) – aplikacja wspomagająca budżet zadaniowy, zarządzanie strategiczne oraz analizę ryzyka w Urzędzie Miasta Krakowa

Smart Portal – aplikacja wspomagająca zarządzanie dokumentacją Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji

SZBI – System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji

UMK – Urząd Miasta Krakowa

Wykonawca - firma zewnętrzna świadcząca usługi dla Urzędu Miasta Krakowa

Zgłoszenie - rozumie się przez to Awarie, Prośby o usługę rejestrowane przez użytkowników w aplikacji Help desk lub zgłoszone telefonicznie w sposób opisany w niniejszej procedurze.

2. NORMY I WYMAGANIA ORGANIZACYJNO – PRAWNE I TECHNICZNE

COI realizuje zadania zgodnie z następującymi normami jakości i aktami prawnymi:

- 1) PN-EN ISO 9001:2015-10
- 2) PN-ISO/IEC 27001:2017-06
- 3) Zarządzenie nr 1756/2022 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 23 czerwca 2022 r. w sprawie podziału na wewnętrzne komórki organizacyjne oraz zakresu działania Centrum Obsługi Informatycznej
- 4) Zarządzenie nr 958/2010 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 30 kwietnia 2010 r. w sprawie wprowadzenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Urzędzie Miasta Krakowa
- 5) Zarządzenie nr 691/2022 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 18 marca 2022 r. zmieniające zarządzenie nr 958/2010 w sprawie wprowadzenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Urzędzie Miasta Krakowa
- 6) Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. 2005 Nr 65 poz. 565 z późn. zm.)
- 7) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. 2012 poz. 526 z późn. zm.)
- 8) Ustawa z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 2019 z późn. zm.)
- 9) Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. 2016 poz. 1579 z późn. zm.)
- 10) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE.
- 11) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.)
- 12) Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania pism w formie dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych (Dz.U. 2011 nr 206 poz. 1216 z późn. zm.)
- 13) Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 1994 r. nr 24, poz. 83 z późn. zm.)
- 14) Ustawa z dnia 30 czerwca 2000 r. o prawie własności przemysłowej (Dz.U. 2001 nr 49 poz. 508 z późn. zm.)
- 15) Przepisy o ochronie danych osobowych.
- 16) Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz.U. 1994 nr 121 poz. 591 z późn. zm.)
- 17) Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz.U. 2009 Nr 157 poz. 1240 z późn. zm.)
- 18) Ustawa z dnia 10 stycznia 2014 r. o zmianie ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. 2014 poz. 183) - art. 1 pkt 8 lit. a wchodzi w życie z dniem 11 sierpnia 2014 r., art. 3

pkt 29 wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2016 r, art. 4 wchodzi z życie z dniem 15 maja 2018 r.

19) Ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (Dz. U. z 2021 r. poz. 386).

3. KATALOG USŁUG

Usługi teleinformatyczne świadczone są dla klienta wewnętrznego i zewnętrznego. Usługi dostarczane są dla następujących grup odbiorców:

- 1) użytkownik wewnętrzny UMK (pracownik UMK, stażysta, praktykant, wolontariusz)
- 2) użytkownik gminny (pracownik miejskiej jednostki organizacyjnej)
- 3) użytkownik zewnętrzny (mieszkaniec miasta Krakowa, pracownik instytucji lub firmy dostarczającej usługi dla UMK).

W ramach świadczonych usług dostarczane są usługi biznesowe (dla poszczególnych grup użytkowników) i usługi wewnętrzne niezbędne do realizacji usług biznesowych. Katalog usług świadczonych dla użytkownika wewnętrznego, został określony i opisany w aplikacji Help desk. Dostęp do aplikacji ma każdy użytkownik SI UMK. Aplikacja służy również do zarządzania komunikacją z dostawcami zewnętrznymi i monitorowania realizacji usług zgodnie z warunkami SLA wynegocjowanymi w zawartych umowach.

Sposób postępowania ze Zgłoszeniami został opisany w procedurze SZBI D-09 pn. „Procedura zarządzania zgłoszeniami”, która dostępna jest w aplikacji Smart Portal. Świadczone w ramach Help desk usługi obejmują następujące elementy konfiguracji:

- 1) komputery
- 2) drukarki
- 3) urządzenia wielofunkcyjne (drukująco-kopiujące)
- 4) serwery
- 5) urządzenia sieciowe
- 6) aplikacje
- 7) dokumenty
- 8) telefony stacjonarne i komórkowe.

4. KIERUNKI ROZWOJU SI UMK I DOKUMENTY STRATEGICZNE

WYMAGANIA: zadania należy realizować zgodnie z kierunkami utrzymania i rozwoju Systemu Informatycznego Gminy Miejskiej Kraków na lata 2016 - 2017, określonymi w Zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa nr 1821/2016 z dnia 11 lipca 2016 r.

Zarządzenie dostępne jest na stronach: www.bip.krakow.pl:

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

DODATKOWA INFORMACJA: dokument powstał w związku z wymaganiami prawnymi stawianymi przez administrację centralną, wymaganiami rynku, potrzebą podnoszenia jakości dostarczanych usług oraz potrzebą zapewnienia warunków stabilnego, efektywnego jakościowo, technologicznie i ekonomicznie rozwoju SI UMK.
UWAGA: Dokument obowiązuje do momentu wprowadzenia Programu Strategicznego Informatyzacji GMK.

5. STANDARDY ŚRODOWISKA TELEINFORMATYCZNEGO

WYMAGANIA: dostarczanie usług w UMK następuje poprzez realizację projektów i zamówień z uwzględnieniem Standardów środowiska teleinformatycznego w UMK.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: COI UMK

DODATKOWA INFORMACJA: opracowane warunki są standardem ogólnodostępnym, przeznaczonym do opracowania warunków zamówienia i zmian w infrastrukturze i oprogramowaniu stosowanym w UMK.

6. ZARZĄDZANIE SYSTEMEM INFORMATYCZNYM LAN

WYMAGANIA:

- 1) Zasady zarządzania systemem informatycznym SI UMK, w tym LAN UMK, są określone w pkt. 5 Instrukcji zarządzania SI UMK, której zapisy znajdują się w Zarządzeniu nr 958/2010 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 30 kwietnia 2010 r. w sprawie wprowadzenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Urzędzie Miasta Krakowa oraz w Zarządzeniu nr 691/2022 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 18 marca 2022 r. zmieniające zarządzenie nr 958/2010 w sprawie wprowadzenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Urzędzie Miasta Krakowa. Dokumenty dostępne w Smart Portalu.
- 2) Procedura SZBI D-08 pn. „Instrukcja zarządzania systemem informatycznym LAN”, dostępna w Smart Portalu.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Koordynacja: Referat ds. cyberbezpieczeństwa Systemu Informatycznego UMK IT-02-2, operacyjnie: Referat ds. zarządzania infrastrukturą teleinformatyczną IT-04-1 oraz Referat ds. wsparcia użytkowników IT-04-2 w zakresach kompetencji

7. DOSTĘP DO SI UMK

WYMAGANIA: zasady nadawania dostępu do SI UMK dla pracowników i stron trzecich określa procedura SZBI D-01 pn. „Procedura zarządzania upoważnieniami i uprawnieniami”, która dostępna jest w Smart Portalu.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Inspektor Danych Osobowych OR-13

DODATKOWA INFORMACJA: procedura D-01 reguluje nadawanie:

- 1) uprawnień do pracy w SI UMK dla pracowników, praktykantów, stażystów, pracowników na umowę zlecenie, umowę o dzieło
- 2) uprawnień do pracy w SI UMK dla stron trzecich
- 3) uprawnień do danych UMK przetwarzanych wyłącznie w formie papierowej
- 4) uprawnień do pracy zdalnej w SI UMK.

8. ZAKUPY IT

8.1 Kryteria jakościowe w postępowaniach przetargowych dotyczących SI UMK

WYMAGANIA: w każdym postępowaniu przetargowym dotyczącym IT prowadzonym w trybie konkurencyjnym, tam, gdzie to możliwe, należy stosować kryterium jakościowe. Szczegółowe wytyczne są zawarte w dokumencie "Standardy środowiska teleinformatycznego"

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. umów i zamówień publicznych IT-03-2

DODATKOWA INFORMACJA: zakupy realizowane przez COI podlegają zasadom udzielania zamówień publicznych i są regulowane odpowiednimi przepisami ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych oraz ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych. Informacje o bieżących zamówieniach publicznych znajdują się na stronie www.bip.krakow.pl, w części „Zamówienia publiczne.”

8.2 Procedura postępowania w przypadku zapytań ofertowych

WYMAGANIA: w przypadku zapytań ofertowych należy stosować się do zapisów aktualnie obowiązującej "Procedury zapytania ofertowego" wprowadzonej zarządzeniem wewnętrznym Dyrektora COI. Treść ww. procedury zamieszczona jest w wewnętrznej bazie wiedzy COI.

8.3 Model zakupu komputerów

8.3.1 Założenia do planowania zakupów komputerów

WYMAGANIA: zakup komputerów należy planować zgodnie z poniższymi założeniami:

- 1) zakupiony sprzęt musi być sprzętem nowym
- 2) dostawca w formie oświadczenia musi zapewnić legalność oferowanego oprogramowania
- 3) wymagane oprogramowanie w modelu licencyjnym właściwym dla Zamawiającego jako Jednostki Samorządu Terytorialnego dla określonej liczby użytkowników
- 4) zakupiony sprzęt musi posiadać zainstalowany Pakiet podstawowy oprogramowania określony w procedurze SZBI D-07 pn. „Standardy oprogramowania instalowanego na urządzeniu komputerowym”, która dostępna jest w Smart Portalu
- 5) za przygotowanie pakietu instalacyjnego wraz z tymi elementami pakietu, których nie da się zainstalować ze stron internetowych odpowiada Referat ds. wsparcia użytkowników IT-04-2
- 6) w ramach zapisów umów z dostawcami można zapewnić, że Wykonawca zamówienia ma obowiązek dostarczyć sprzęt do wskazanych lokalizacji i wnieść go do wskazanego miejsca

- 7) do 80 % zakupionego sprzętu trafia do użytkowników, reszta ma stanowić stos serwisowy na wypadek awarii lub innych nieprzewidzianych okoliczności.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. analiz i utrzymania zasobów stanowiskowych IT-04-3 wraz z Referatem ds. wsparcia użytkowników IT-04-2

8.3.2 Informacje dotyczące zakupu komputerów

WYMAGANIA: zakup komputerów należy realizować zgodnie z poniższymi wymaganiami:

- 1) parametrami technicznymi sprzętu zarządza właściwa komórka COI ds. zakupów sprzętu komputerowego – IT-04-3 Referat ds. analiz i utrzymania zasobów stanowiskowych.
- 2) w ramach zamówień publicznych na sprzęt komputerowy realizowanych w ramach przetargów COI jest zobowiązane do stosowania wymagań wynikających z rekomendacji Urzędu Zamówień Publicznych na dostawy sprzętu komputerowego: <https://www.uzp.gov.pl/baza-wiedzy/dobre-praktyki/nowe-rekomendacje-dotyczace-zamowien-na-zestawy-komputerowe-marzec-2021>
- 3) zakupiony sprzęt ma odpowiadać potrzebom pracy w UMK
- 4) dopuszcza się by dla stanowisk dedykowanych został zakupiony sprzęt ponadstandardowy (specjalistyczny) – według zapotrzebowania użytkownika
- 5) zakup specjalistyczny nie może być przeszkodą w zakupie standardowym
- 6) przyjmuje się, że w UMK szacowany okres użyteczności stacji roboczych powinien być nie dłuższy niż 6 lat.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. analiz i utrzymania zasobów stanowiskowych IT-04-3

8.3.3 Priorytety wydawania sprzętu w UMK

WYMAGANIA: zakupiony sprzęt wydawany jest, w ramach posiadanych zasobów rezerw i środków finansowych przeznaczonych na zamówienia sprzętu komputerowego, w następującej kolejności:

- 1) komórki organizacyjne UMK, które przekazały środki na zakup
- 2) użytkownicy realizujący nowe zadania (nowi użytkownicy/pracownicy)
- 3) użytkownicy, których sprzęt w wyniku działań planowanych nie będzie spełniał standardów.

W przypadku laptopów, w związku z wprowadzeniem możliwości pracy zdalnej w UMK przyjęto następujące priorytety:

- priorytet 1: praca zdalna wynikająca art. 67¹⁹ §2 Kodeksu Pracy*

- priorytet 2: budowa stosu laptopów w komórkach organizacyjnych UMK na “okazjonalną pracą zdalną” wynikającą z art. 67³³ Kodeksu Pracy *
- priorytet 3 praca zdalna w wydziałach, w których wydano zgodę dla wskazanych stanowisk na stałą pracę zdalną (IT, GD, OR, IR, MR, ZA, WT – lista aktualizowana na podstawie zgody Dyrektora Magistratu) *
- priorytet 4: pozostały sprzęt do dystrybucji w ramach wymiany sprzętu niespełniającego standardy (np. czasu eksploatacji, długu technologicznego, itp...)
- stos serwisowy COI - min 10% max 20% dostawy

*zgodnie z definicjami przyjętymi w aktualnych w UMK przepisach dot. pracy zdalnej

Zakłada się, że poza powyżej określoną kolejnością wydawany jest sprzęt w związku z awariami krytycznymi, tj. uniemożliwiającymi pracę.

Stacje robocze wymieniane w zakresie punktu 1) i 3) są wskazywane przez Centrum Obsługi Informatycznej Dyrektorowi danej komórki organizacyjnej UMK, na podstawie stanowiska serwisu IT-04-2, przy uwzględnieniu za punkt odniesienia zapisów niniejszego zarządzenia. W przypadku gdy stanowisko COI zostanie nieuwzględnione Centrum Obsługi Informatycznej nie może odpowiadać za wydajność i bezpieczeństwo stacji roboczej nie wymienionej przez daną komórkę organizacyjną UMK.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. wsparcia użytkowników IT-04-2 w zakresie realizacji zadania wydawania sprzętu, Referat ds. analiz i utrzymania zasobów stanowiskowych IT-04-3 w zakresie ustalania kolejności wymiany.

9. SZACOWANIE KOSZTÓW UTRZYMANIA I ZAKUPÓW

WYMAGANIA:

- 1) W celu szacowania wartości umowy Asysty Technicznej i Konserwacji Aplikacji (ATIK), należy wykorzystać Zasady obliczania kosztów, które są publikowane w wewnętrznej bazie wiedzy COI.
- 2) W celu wstępnego oszacowania czasu przeprowadzenia zamówienia (w tym przetargu) na realizację zamówienia można stosować tabelę monitorowania procesu realizacji zamówień, opracowaną i zarządzaną przez IT-03-2

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Wartość szacunkową zamówienia określa komórka właściwa merytorycznie dla zakupu

10. WZORY UMÓW IT

WYMAGANIA: przygotowywane w Urzędzie Miasta Krakowa umowy i zlecenia muszą spełniać zapisy aktualnego zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie prowadzenia Generalnego Rejestru Umów oraz procesu SZJ GW 2 „Zawierania umów wydatkowych”.

W przypadku potrzeby uzyskania opinii dotyczącej umowy w obszarach zakupu infrastruktury i usług IT, które stanowią elementy Systemu Informatycznego Urzędu Miasta Krakowa (SI UMK) i są zarządzane przez COI, w tym również aplikacje i systemy lokowane poza strukturą informatyczną SI UMK (szczegółowe rodzaje kosztów ujęte są w aktualnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie ewidencji kosztów rodzajowych w Urzędzie Miasta Krakowa), komórki organizacyjne UMK składają wnioski w aplikacji EZD PUW. Centrum Obsługi Informatycznej opiniuje umowę oraz ją parafuje pod kątem jej zgodności ze standardami COI, zgodnie z poniższymi zasadami:

- 1) W celu zachowania podziału kompetencji i odpowiedzialności, COI będzie opiniowało wyłącznie takie umowy, które uzyskały już akceptację:
 - Kierującego komórką organizacyjnej UMK,
 - Rady Prawnego obsługującego daną Komórkę Organizacyjną UMK.
- 2) Projekt umowy do zaopiniowania przez COI winien być przesłany w EZD PUW. Koszulka z projektem umowy powinna zawierać akceptację) osób wymienionych w pkt. 1 powyżej (akceptacja monitem).
- 3) Czas potrzebny na wydanie ww. opinii to do 4 dni roboczych od dnia wpływu zgłoszenia w przypadku zakupu sprzętu teleinformatycznego oraz do 7 dni roboczych w pozostałych przypadkach

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. umów i zamówień publicznych IT-03-2

DODATKOWA INFORMACJA: Minimalne szczególne wymagania dla umów w zależności od ich przedmiotu-zgodnie z poniższym zestawieniem:

L.p.	RODZAJ UMOWY	MINIMALNE SZCZEGÓLNE WYMAGANE ELEMENTY
		<p>W każdej umowie z zakresu IT należy rozważyć, czy nie powstała konieczność zamieszczenia zapisów w zakresie:</p> <ol style="list-style-type: none">1. nabycia majątkowych praw autorskich/uzyskania licencji (wąskiej/szerokiej) w zależności od utworów (w rozumieniu prawa autorskiego), które powstaną w związku z realizacją umowy (np. aplikacja [system], modyfikacja aplikacji, usprawnienie aplikacji, aktualizacja aplikacji, wersja aplikacji, dokumentacja, dokument z analizy przedwdrożeniowej, baza danych, harmonogram, kody źródłowe);2. klauzuli powierzenia przetwarzania danych osobowych (zgodna ze standardami IOD) – jeżeli w danej umowie dochodzi do przetwarzania danych osobowych;

	<p>3. klauzuli poufności (zgodna ze standardami IOD) – standardem ICOI jest zamieszczanie jej w każdej umowie; odstępstwa od jej zamieszczenia są rozpatrywane w konkretnych przypadkach;</p> <p>4. klauzuli zdalnego dostępu do SI UMK (Systemu Informatycznego Zamawiającego) – w przypadku, gdy taki dostęp jest konieczny dla Wykonawcy celem realizacji przedmiotu umowy;</p> <p><i>Dostęp zdalny poprzez sieć publiczną Internet będzie realizowany przy wykorzystaniu klienta Palo Alto GlobalProtect (technologia IP VPN) udostępnionego do pobrania i instalacji z bramy VPN Urzędu Miasta Krakowa. Dostęp do określonego zasobu po nawiązaniu połączenia VPN będzie realizowany za pośrednictwem systemu zarządzania zdalnym dostępem uprzywilejowanym Fudo PAM. Wykonawcy będzie przyznany autoryzowany dostęp jedynie do niezbędnych informacji potrzebnych do realizacji przedmiotu umowy.</i></p> <p>5. procedur odbiorów, testowania, instalacji, usunięcia błędów (np. aplikacji, modyfikacji) – zgodnych ze standardami COI;</p> <p>6. gwarancji/usługi wsparcia na dostarczone rozwiązanie;</p> <p>7. wskazania osób odpowiedzialnych za realizację umowy/odbior przedmiotu umowy po stronie Zamawiającego i Wykonawcy.</p>
1.	<p>Asysta techniczna i konserwacja</p> <p>- określenie zakresu przedmiotowego świadczonej usługi (w szczególności czy usługa obejmuje dostarczenie modyfikacji/usprawnień/aktualizacji/wersji aplikacji zgodnie ze standardami COI;</p> <p>- określenie terminów usunięcia błędów krytycznych/niekrytycznych.</p>
2.	<p>Modyfikacja aplikacji/systemu</p> <p>- określenie zakresu przedmiotowego realizowanej modyfikacji wraz ze wskazaniem terminów jej dostarczenia, testowania przez Zamawiającego oraz odbioru.</p>
3.	<p>Wdrożenie aplikacji/systemu</p> <p>- określenie zakresu przedmiotowego realizowanego wdrożenia wraz z harmonogramem/terminami realizowanego wdrożenia (ewentualna – analiza przedwdrożeniowa).</p>
4.	<p>Dostawa/zakup sprzętu</p> <p>- określenie dokładnej specyfikacji technicznej sprzętu będącego przedmiotem umowy.</p>
5.	<p>Dostawa/zakup oprogramowania</p> <p>- określenie formy dostawy/zakupu oprogramowania: dostawa oprogramowania w formie licencji wieczystej (do momentu śmierci technologicznej lub wykorzystania biznesowego), bądź usługi subskrypcji czasowej.</p>

6.	Usługi telekomunikacyjne: telefonia, Internet, łącza itp.	<ul style="list-style-type: none"> - określenie dokładnych parametrów świadczonej usługi (np. zakres abonamentów, wymagania techniczne dla łączy, warunki instalacji/montażu sprzętu); - określenie terminów usuwania awarii.
----	--	---

**Przykładowe umowy z zakresu przedmiotowego l.p. 1-6 można znaleźć w systemie GRU w formie podpisanych skanów (jednostka realizująca: COI), bądź zwrócić się do COI (Referat IT-03-2) celem dostarczenia przykładowego wzorca.*

11. APLIKACJE

11.1 Informacje podstawowe

WYMAGANIA:

- 1) Wszelkie informacje dotyczące aplikacji funkcjonujących w SI UMK - w szczególności dotyczące Gospodarza Aplikacji i Administratora Technicznego oraz dokumentacji użytkownika można uzyskać przy pomocy aplikacji SEZAM, a zasady ich zarządzania określone zostały w Zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa nr 958/2010 z dnia 30 kwietnia 2010 roku w sprawie wprowadzenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w UMK.
- 2) Informację o tym jak współpracują ze sobą aplikacje (jak są integrowane) można uzyskać z diagramu przepływu danych pomiędzy poszczególnymi systemami i aplikacjami (diagram jest dostępny dla użytkowników zgodnie z procedurą D-14 pn. „Procedura zarządzania zmianą i udostępniania informacji dotyczących przepływu danych pomiędzy poszczególnymi systemami i aplikacjami”, która dostępna jest w Smart Portalu).
- 3) Standardy oprogramowania instalowanego na urządzeniu komputerowym użytkownika reguluje procedura D-7

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. zarządzania aplikacjami IT-02-4 oraz IT-01-2 Referat Architekta Systemu

11.2 Aplikacja jako środek trwały

WYMAGANIA:

- 1) W przypadku, gdy pojedyncza wartość niematerialna i prawna nie będzie przekraczała kwoty określonej w art. 16d ustawy z dnia 15 lutego 1992 r. o podatku dochodowym od osób prawnych winna być zakupiona ze środków bieżących (poniżej 10 000 zł brutto) i jest **umarzana jednorazowo**.
- 2) W przypadku, gdy pojedyncza wartość niematerialna i prawna będzie przekraczała kwotę określoną w art. 16d ustawy z dnia 15 lutego 1992 r. o podatku dochodowym od osób prawnych winna być zakupiona ze środków inwestycyjnych (powyżej 10 000 zł brutto) i jest **umarzana stopniowo**.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. Finansów i Kontrolingu IT-03-1 (w zakresie rozliczeń) oraz Referat ds. analiz i utrzymania zasobów stanowiskowych IT-04-3 (w zakresie przygotowania dokumentu WNIP, IT-03-2 Referat ds. umów i zamówień publicznych w zakresie przygotowania tabeli wartości niematerialnych i prawnych)

11.3 Wdrażanie nowych i modyfikacja istniejących aplikacji

WYMAGANIA: zasady wdrożenia opisane zostały w procedurze SZBI D-06 pn. „Procedura wdrażania nowych Aplikacji oraz nowych modułów lub funkcjonalności do istniejących Aplikacji”, która dostępna jest w Smart Portalu.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. zarządzania projektami IT IT-01-1 (nowe Aplikacje) oraz Referat ds. zarządzania aplikacjami IT-02-4 (istniejące aplikacje)

DODATKOWA INFORMACJA: wymaganie jest ściśle związane z procesem SZJ GZ 2 pn. „Zarządzanie projektami” oraz GW 2 „Zawieranie umów wydatkowych”.

Procedura D-06 reguluje:

- 1) zasady wdrażania nowych aplikacji i nowych modułów lub funkcjonalności do istniejących aplikacji
- 2) odpowiedzialność uczestników wdrożeń.

W COI powołano. Zespół ds. zarządzania zmianą, którego zadaniem jest zarządzanie portfelem zadań realizowanych przez COI.

11.4 Prawa autorskie do wytwarzanych aplikacji

Na podstawie Art. 12 Ustawy Prawo autorskie i prawa pokrewne w zakresie dotyczącym tzw. utworów pracowniczych:

1. Jeżeli ustawa lub umowa o pracę nie stanowią inaczej, pracodawca, którego pracownik stworzył utwór w wyniku wykonywania obowiązków ze stosunku pracy, nabywa z chwilą przyjęcia utworu autorskie prawa majątkowe w granicach wynikających z celu umowy o pracę i zgodnego zamiaru stron.
2. Jeżeli pracodawca, w okresie dwóch lat od daty przyjęcia utworu, nie przystąpi do rozpowszechniania utworu przeznaczonego w umowie o pracę do rozpowszechnienia, twórca może wyznaczyć pracodawcy na piśmie odpowiedni termin na rozpowszechnienie utworu z tym skutkiem, że po jego bezskutecznym upływie prawa uzyskane przez pracodawcę wraz z własnością przedmiotu, na którym utwór utrwalono, powracają do twórcy, chyba że umowa stanowi inaczej. Strony mogą określić inny termin na przystąpienie do rozpowszechniania utworu.
3. Jeżeli umowa o pracę nie stanowi inaczej, z chwilą przyjęcia utworu pracodawca nabywa własność przedmiotu, na którym utwór utrwalono.

Z Zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie podziału na wewnętrzne komórki organizacyjne oraz zakresu działania Centrum Obsługi Informatycznej wynika, że do zakresu działania Referatu ds. rozwiązań własnych należy:

1. dobór narzędzi i technologii używanych do realizacji rozwiązań własnych;
2. wykonywanie zadań programistycznych na potrzeby Centrum;
3. implementacja oraz utrzymywanie aplikacji w ramach środowiska SI UMK;
4. implementacja i umieszczanie interfejsów integracyjnych na szynie danych;
5. nadzór i realizacja procesu testowania rozwiązań własnych wdrażanych w środowisku SI UMK;
6. nadzór nad repozytorium kodów źródłowych;

7. współpraca z pozostałymi komórkami Centrum w zakresie projektowania rozwiązań informatycznych usprawniających realizację zadań merytorycznych.

Wobec powyższego ustala się co następuje:

1. Jediną komórką organizacyjną uprawnioną do tworzenia oprogramowania w Urzędzie Miasta Krakowa jest Referat ds. Rozwiązań własnych w Centrum Obsługi Informatycznej
2. Wybrane zadania programistyczne mogą być delegowane osobom spoza Referatu ds. Rozwiązań własnych **przez Dyrektora Centrum Obsługi Informatycznej** na podstawie innych niż umowa o pracę formalnych uregulowań (umowa zlecenie, umowa o dzieło):
 - a. Pracownikom innych Referatów Centrum Obsługi Informatycznej za zgodą i w uzgodnieniu z ich bezpośrednim przełożonym, chyba że wynika to z zakresu czynności służbowych Pracownika,
 - b. Pracownikom innych Komórek Organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa za zgodą i w uzgodnieniu z Dyrektorem właściwej Komórki Organizacyjnej
 - c. Firmom zewnętrznym
3. przypadki wytworzenia oprogramowania z pominięciem zasad powyżej będą traktowane jako incydent bezpieczeństwa, obsługiwany zgodnie z Polityką Bezpieczeństwa Informacji stosowaną w Urzędzie Miasta Krakowa

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023 – 30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. Rozwiązań Własnych IT-01-5

11.5 Zakup i ewidencja

WYMAGANIA: sposób postępowania opisuje Zarządzenie nr 1748/2021 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 25 czerwca 2021 r. w sprawie ustalenia zasad ewidencjonowania składników mienia Gminy Miejskiej Kraków, Miasta Kraków – miasta na prawach powiatu oraz Skarbu Państwa w części dotyczącej postępowania i obiegu dokumentów księgowych, związanych z zakupem wartości niematerialnych i prawnych, w tym licencji i praw autorskich na programy komputerowe.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY.: Referat ds. finansów i kontrolingu IT-03-1 (w zakresie rozliczeń) oraz Referat ds. analiz i utrzymania zasobów stanowiskowych IT-04-3

11.6 Wycofanie aplikacji

WYMAGANIA: sposób postępowania określa procedura SZBI D-23 pn. „Wycofanie aplikacji z użytkowania”, która dostępna jest w Smart Portalu

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. zarządzania aplikacjami IT-02-4

11.7 Likwidacja aplikacji

WYMAGANIA sposób postępowania opisuje Zarządzenie nr 1748/2021 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 25 czerwca 2021 r. w sprawie ustalenia zasad ewidencjonowania składników mienia Gminy Miejskiej Kraków, Miasta Kraków – miasta na prawach powiatu oraz Skarbu Państwa w części dotyczącej obiegu dokumentów księgowych związanych z likwidacją środka trwałego lub pozostałego środka trwałego oraz wartości niematerialnych i prawnych.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. organizacyjno - prawnych IT-03-4

11.8 Uprawnienia do aplikacji

WYMAGANIA: zgodnie z procedurą D-01 pn. „Procedura zarządzania upoważnieniami i uprawnieniami”, dostępną w Smart Portalu, uprawnieniami do Aplikacji zarządza się poprzez Aplikację SEZAM. O nadanie, zmianę i anulowanie uprawnień wnioskuje Koordynator PBI w danej komórce organizacyjnej UMK na prawach wydziału, uruchamiając odpowiednio procesy: nadania, modyfikacji lub anulowania upoważnienia/uprawnienia.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Zespół Inspektora Ochrony Danych OR-13

UWAGA: Powyższe zasady nie dotyczą oprogramowania określonego w procedurze D-07 „pn. Standardy oprogramowania instalowanego na urządzeniach komputerowych”.

12. USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE

12.1 Telefony stacjonarne

WYMAGANIA:

- 1) W ramach telefonii stacjonarnej wykorzystywana jest telefonia oparta o protokół IP.
- 2) W ramach usługi telefonii stacjonarnej wykorzystywane są aparaty telefoniczne będące własnością UMK, działające w oparciu o standardowe protokoły IP oraz podłączone do sieci komputerowej UMK.
- 3) Telekomunikacyjny operator zewnętrzny świadczy usługę telefoniczną dla UMK, w ramach której konfiguruje powyższe aparaty, zarządza centralą telefoniczną (którą udostępnia dla UMK), numeracją oraz połączeniami telefonicznymi. Dopuszczalne jest również wykorzystanie modelu, w którym dostawcą usług telekomunikacyjnych oraz usługi zarządzania centralą telefoniczną są różne firmy.
- 4) W ramach usługi telefonii stacjonarnej udostępniana jest również usługa faksów.
- 5) Zasady dotyczące zarządzania spisem telefonów określa polecenie służbowe Dyrektora Magistratu Nr 2/35/2007 z dnia 20 września 2007 r.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referas.ds. zarządzania infrastrukturą teleinformatyczną IT-04-1

12.2 Telefony komórkowe i modemy transmisji danych GSM

WYMAGANIA:

- 1) Zakup usług i sprzętu ma być dokonywany w formie zakupów wspólnych w ramach GMK.
- 2) W ramach zakupów dopuszczalne jest rozdzielenie zakupu usług od zakupu sprzętu.
- 3) Zakup i dystrybucja wewnętrzna telefonów są realizowane z podziałem na 3 grupy standardów (I, II, III), przy czym grupa III to urządzenia najwyższej jakości.
- 4) Dostęp do bezprzewodowej transmisji danych realizowany jest za pomocą:
 - a) Routerów bezprzewodowych
 - b) Modemów bezprzewodowych
- 5) Zasady korzystania z telefonów komórkowych (w tym modemów transmisji danych GSM) określa regulamin korzystania z usług telefonii komórkowej w Gminie Miejskiej Kraków - Urzędzie Miasta Krakowa przyjęty Poleceniem Służbowym nr 7/2023 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 3 marca 2023 r.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. wsparcia użytkowników IT-04-2

13. ZASADY EWIDENCJONOWANIA I GOSPODAROWANIA SPRZĘTEM

WYMAGANIA: dla wszystkich elementów infrastruktury, w tym stanowiska pracy użytkownika stosowane są następujące zasady:

- 1) Ewidencja ilościowa, ilościowo - wartościowa oraz środków trwałych prowadzona jest w księdze inwentarzowej wydziału, w którym pracuje użytkownik.
- 2) Osoby odpowiedzialne za gospodarowaniem składnikami majątkowymi komórek organizacyjnych zobowiązane są do prowadzenia i przechowywania kart użytkowników urządzeń informatycznych i osobistego wyposażenia na druku stanowiącym załącznik nr 12 do Instrukcji określającej zasady ewidencjonowania składników mienia Gminy Miejskiej Kraków, Miasta Kraków - miasta na prawach powiatu oraz Skarbu Państwa.
- 3) W przypadku potrzeby przemieszczenia sprzętu komputerowego oraz okablowania, przy stanowisku pracy należy zastosować procedurę SZBI D-27 pn. „Procedura przemieszczenia mebli biurowych i urządzeń komputerowych”.
- 4) Zasady ewidencjonowania składników majątkowych reguluje Zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa nr 1748/2021 z dnia 25 czerwca 2021 r. w sprawie ustalenia zasad ewidencjonowania składników mienia Gminy Miejskiej Kraków, Miasta Kraków - miasta na prawach powiatu oraz Skarbu Państwa , w tym zagospodarowanie zbędnych składników majątkowych, obieg dokumentów księgowych związanych z przemieszczeniem składników majątkowych, likwidacji składników majątkowych, sposób postępowania z obcymi składnikami majątkowymi, użytkowymi przez komórki organizacyjne UMK.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: wedle kompetencji określonych w poszczególnych procedurach

14. ZARZĄDZANIE ZGŁOSZENIAMI (HELP DESK)

14.1 Standard realizacji zgłoszeń

WYMAGANIA: obsługa zgłoszeń następuje zgodnie z następującym standardem:

- 1) zgłoszenie zostaje podjęte przez AT I linii wsparcia w czasie nie dłuższym niż 10 minut
- 2) zgłoszenie zostaje zamknięte (zrealizowane) do 2 dni, z zastrzeżeniem:
 - a) w przypadku, gdy zgłoszenie przekazane zostaje jako zgłoszenie serwisowe do firmy zewnętrznej czas realizacji zgłoszenia jest uzależniony od warunków umowy ATiK
 - b) w przypadku, gdy zgłoszenie zostało zakwalifikowane jako zmiana, a zmiana ta dotyczy konieczności dokonania zakupu, zgłoszenie pozostaje otwarte, do czasu realizacji zakupu i wprowadzenia zmian

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. zarządzania awarią i zgłoszeniami IT-02-3 oraz Referat ds. zarządzania aplikacjami IT-02-4

14.2 Obsługa zgłoszeń przez I linię wsparcia

WYMAGANIA: zasady obsługi zgłoszeń zapisane zostały w procedurze D-9 pn. „Procedura zarządzania zgłoszeniami”. Dokument jest dostępny w Smart Portalu. Pracownicy I linii wsparcia IT realizują zadania według zasad i przy użyciu listy kontrolnej.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. zarządzania awarią i zgłoszeniami IT-02-3

15. ZARZADZANIE DOSTĘPNOŚCIĄ USŁUG

WYMAGANIA: w zakresie dostępności usług przyjęto:

- 1) Standard umowy Asysty Technicznej i Konserwacji dla sprzętu komputerowego:
Dostawca sprzętu komputerowego powinien:
 - a) podjąć zgłoszenie o awarii (tj. przystąpić do jej usunięcia) nie później niż w następnym dniu roboczym
 - b) usunąć awarię nie później niż w pięć dni roboczych licząc od czasu podjęcia zgłoszenia
 - c), jeśli naprawa nie będzie możliwa na warunkach określonych w pkt. b - dostarczyć sprzęt zastępczy o parametrach nie gorszych niż sprzęt, który uległ awarii.

- 2) Standard umowy Asysty Technicznej i Konserwacji Aplikacji
Dostawcy usługi powinien usunąć:
 - a) błąd krytyczny - czyli taki, który uniemożliwia pracę w aplikacji - do 1 dnia roboczego od momentu zgłoszenia (o ile umowa nie przewiduje inaczej)
 - b) błąd niekrytyczny - czyli taki, który powoduje niedogodności i ograniczenia w funkcjonowaniu Aplikacji - do 3 dni roboczych od momentu zgłoszenia (o ile umowa nie przewiduje inaczej).

- 3) Standard zapewnienia dostępu do infrastruktury sieciowej, centralnej mocy obliczeniowej, centralnych zasobów dyskowych:
 - a) usługa gwarantowana jest na poziomie 99,9% dostępności w skali miesiąca, liczonej jako:
$$\text{Miesięczna dostępność usługi [\%]} = [1 - (\text{Całkowita miesięczna liczba godzin braku dostępu do usług}) / \text{liczbę godzin w miesiącu}] * 100$$
 - b) czas reakcji: 1 godzina, gdzie czas reakcji to maksymalny okres czasu, który może upłynąć od momentu zgłoszenia awarii do momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia
 - c) czas naprawy:
 - błędu krytycznego: 4 godz.
 - błędu niekrytycznego: 24 godz.

Gdzie czas naprawy rozumiany jest jako maksymalny okres czasu, który może upłynąć od momentu zgłoszenia awarii do momentu przywrócenia jakości świadczonych usług.

- 4) Standard zapewnienia dostępu do platformy serwerowej:
 - a) W przypadku zarządzania infrastrukturą mamy trzy modele zapewnienia dostępności usług:

Model A - urządzenia zdublowane pracujące w układach wysokiej dostępności (np. klastry HA) lub wszystkie elementy urządzenia są zdublowane (np. obudowy kasetowe blade czy macierze klasy *enterprise*), czyli w wypadku awarii jednego z urządzeń, drugie urządzenie automatycznie przejmuje funkcje poprzednika bez widocznej przerwy dla użytkownika (dopuszczalne jest obniżenie standardu usługi, ale bez przerwy w jej świadczeniu - np. niższa przepustowość, ale połączenie nie jest zerwane)

Model B – urządzenia są zdublowane lub posiadamy w magazynie urządzenie zastępcze, ale w wypadku awarii urządzenia produkcyjnego, urządzenie zastępcze jest uruchamiane ręcznie przez administratorów – następuje przerwa w działaniu usługi, lecz przerwa ta zależy wyłącznie od działań wewnętrznych w ramach Centrum Obsługi Informatycznej

Model C – urządzenia nie są zdublowane i nie posiadamy urządzeń zastępczych, wtedy w przypadku awarii wymiana lub naprawa urządzenia jest przeprowadzana przez serwis zewnętrzny, przerwa w działaniu usługi zależy od czasu pracy serwisu zewnętrznego

Dla urządzeń w modelu A nie ma potrzeby posiadania wysokiego poziomu SLA, najwyższy poziom muszą posiadać urządzenia w modelu C.

b) Poziomy SLA:

Model A	<p>Czas reakcji – do ... dnia po odebraniu zgłoszenia Wykonawca potwierdzi jego przyjęcie i przystąpi do jego analizy, Błąd krytyczny – usunięcie najpóźniej do dni od terminu otrzymania zgłoszenia, Błąd niekrytyczny – usunięcie najpóźniej do dni od terminu otrzymania zgłoszenia.</p>
Model B Model C	<p>Czas reakcji – do 4 godzin po odebraniu zgłoszenia Wykonawca potwierdzi jego przyjęcie i przystąpi do jego analizy, Wykonawca odbierze z siedziby Zamawiającego uszkodzone urządzenie nazwa_urządzenia, dokona naprawy i zwrotu tego urządzenia lub wymieni na inne, sprawne i równoważne – najpóźniej do 7 dni od zgłoszenia, Wykonawca dokona na miejscu (w siedzibie Zamawiającego) naprawy lub wymiany na sprawne pozostałych urządzeń wymagających demontażu – najpóźniej do 1 dnia roboczego od zgłoszenia. Lub Błąd krytyczny – usunięcie najpóźniej do 24 godzin od terminu otrzymania zgłoszenia, Błąd niekrytyczny – usunięcie najpóźniej do 48 godzin od terminu otrzymania zgłoszenia.</p>
Model C	<p>Czas reakcji – do 4 godzin po odebraniu zgłoszenia Wykonawca potwierdzi jego przyjęcie i przystąpi do jego analizy</p>

W ramach umów stosować należy zapisy wprowadzające:

- kary umowne
- okresowe mechanizmy kontrolne
- zasady egzekwowania i rozliczania warunków umowy.

W przypadku konieczności naliczenia kar umownych za nieterminową realizację postanowień umowy lub nieterminowe wykonanie przedmiotu umów należy się stosować do instrukcji naliczania kar, opublikowaną w wewnętrznej bazie wiedzy COI.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. wsparcia użytkowników IT-04-2 w zakresie pkt. 1 i Referat ds. zarządzania aplikacjami IT-02-4 w zakresie pkt. 2, Referat ds. zarządzania infrastrukturą teleinformatyczną IT-04-1 w zakresie punktu 3 i 4.

INFORMACJE DODATKOWE: monitorowanie poziomu usług dokonywane jest poprzez wykorzystanie aplikacji Help desk.

16. ZARZĄDZANIE KONFIGURACJĄ

WYMAGANIA:

- 1) zarządzanie konfiguracją w UMK odbywa się przy wykorzystaniu aplikacji systemu utrzymania i zarządzania zasobami IT, dodatkowych rejestrów (w tym rejestrów JRWA) oraz przy pomocy aplikacji umożliwiających zdalne zarządzanie konfiguracją
- 2) zarządzanie aplikacjami odbywa się w aplikacji SEZAM.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Właściwe merytorycznie komórki Centrum Obsługi Informatycznej UMK

17. ZARZĄDZANIE PROBLEMEM

WYMAGANIA: narzędziem wykorzystywanym w UMK do zarządzania problemem jest aplikacja Help desk Atmosfera SD. Aplikacja Help desk stanowi bazę problemów i służy do zapisu i monitorowania problemów zdiagnozowanych:

- 1) w wyniku analizy incydentów
- 2) zgłoszeń prośby o zmianę.

Baza problemów prowadzona w aplikacji Help desk zawiera następujące informacje:

- 1) opis problemu
- 2) status błędu
- 3) wskazaną osobę odpowiedzialną za realizację problemu.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. zarządzania awarią i zgłoszeniami IT-02-3

18. ZARZĄDZANIE ZMIANĄ

WYMAGANIA: inicjowanie zmiany w zakresie usług, aplikacji lub zmian w platformie serwerowej i użytkownika ma następujące źródła:

- 1) zdiagnozowany incydent lub problem
- 2) rozwój, modyfikacje i aktualizacje LAN UMK lub SI UMK
- 3) naturalny rozwój aplikacji
- 4) projekty doskonalące i działania usprawniające
- 5) wdrożenia zakupów IT.

Rejestr zmian prowadzony jest:

- 1) w ramach rejestru projektów doskonalących i działań usprawniających w aplikacji QSYSTEM
- 2) w ramach rejestru zmian SI UMK prowadzonego na witrynie Sharepoint, w celu rejestracji i dokumentowania stanu realizacji wdrożeń zgłaszanych zgodnie z procedurą SZBI D-06 dot. wdrażania nowych aplikacji oraz nowych modułów lub funkcjonalności do istniejących aplikacji, która dostępna jest w aplikacji Smart Portal.

Forum do organizowania planowanych zmian, rozwiązywania bieżących problemów oraz usprawniania komunikacji między komórkami organizacyjnymi zaangażowanymi w proces zarządzania zmianą jest działający w COI Zespół Zarządzania Zmianą.

Proces zarządzania zmianą wpływa bezpośrednio na proces zapewnienia ciągłości działania.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. Zarządzania Projektami IT, IT-01-1

INFORMACJE DODATKOWE: zmiany obsługiwane są:

- 1) w ramach umów zawieranych z dostawcami usług dla UMK zgodnie z określonymi warunkami
- 2) siłami własnymi w ramach realizacji projektów i codziennych zadań związanych z obsługą aplikacji.

19. ZARZĄDZANIE FINANSAMI

WYMAGANIA: zarządzanie finansami odbywa się na zasadach określonych w UMK, będącego jednostką finansów publicznych. Dotyczy to działań związanych z:

- 1) planowaniem budżetu
- 2) realizacją budżetu
- 3) rozliczaniem finansowym
- 4) sprawozdawczością
- 5) prowadzeniem gospodarki materiałowej.

Prezentowanie informacji o kosztach utrzymania SI UMK odbywa się na stronie Systemu Informatycznego UMK.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. Finansów i Kontrolingu IT-03-1

20. ZARZĄDZANIE PROJEKTAMI

WYMAGANIA: zarządzanie projektami dotyczącymi infrastruktury teleinformatycznej odbywa się:

- 1) zgodnie z opracowanym w UMK procesem GZ 2 pn. „Zarządzanie projektami”, w zakresie dużych projektów realizowanych w przyjętej metodologii (proces obejmuje swoim zakresem wszystkie projekty realizowane w UMK planowane na okres dłuższy niż pół roku i obejmujące swym zakresem działania wykonywane przez więcej niż jedną komórkę organizacyjną na prawach wydziału oraz wszystkie projekty finansowane lub współfinansowane ze środków zewnętrznych)
- 2) zgodnie z wewnętrznymi zasadami dla pozostałych projektów.
- 3) dozwolone jest, aby osobom uczestniczącym w projektach (w tym pracownikom zewnętrznych firm pracujących w danym projekcie) udzielić dostępu do witryny Sharepoint projektu, którego są członkami. Należy wtedy pamiętać o odpowiednim zabezpieczeniu udostępnianych treści, tak, aby dostęp nie był szerszy niż wymagany.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Wydział Organizacji i Nadzoru Urzędu Miasta Krakowa. Dla pozostałych projektów Referat ds. zarządzania projektami IT, IT-01-1

INFORMACJE DODATKOWE: do obsługi procesu zarządzania projektami wykorzystywane są następujące narzędzia informatyczne:

- 1) MS Enterprise Project Management (SZP)
- 2) MS Project
- 3) Narzędzia wewnętrzne COI

Duże projekty realizowane są według metodologii PRINCE II lub SCRUM/Agile.

21. ZARZĄDZANIE BEZPIECZEŃSTWEM I CIĄGŁOŚCIĄ DZIAŁANIA

21.1 System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji i norma PN-ISO/IEC 27001

WYMAGANIA:

- 1) Zarządzenie nr 958/2010 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 30 kwietnia 2010 r. w sprawie wprowadzenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w UMK
- 2) NORMA PN-ISO/IEC 27001.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Zespół Inspektora Ochrony Danych OR-13 oraz Referat ds. cyberbezpieczeństwa Systemu Informatycznego UMK IT-02-2

DODATKOWE INFORMACJE: SZBI w UMK jest zbiorem powiązanych ze sobą procedur, których realizacja pozwala na ciągłe doskonalenie funkcjonujących w UMK zabezpieczeń oraz wdrażanie nowych. Dokumenty dotyczące SZBI opublikowane są w aplikacji SMART PORTAL.

W 2012 roku Urząd Miasta Krakowa otrzymał certyfikat normy PN-EN ISO/IEC 27001. Certyfikat potwierdza realizację zadań Urzędu Miasta Krakowa zgodnie z zapisami normy.

21.2 Incydenty bezpieczeństwa

WYMAGANIA: standardy zarządzania incydem bezpieczeństwa zostały określone w procedurze SZBI D-02 pn. „Procedura zarządzania incydentami bezpieczeństwa informacji”, która jest dostępna w Smart Portalu.

Dodatkowo w ramach SZBI opracowano procedurę obsługi incydentów bezpieczeństwa informacji, które skutkują wystąpieniem Sytuacji Awaryjnej, D-2A. Informacja ta jest dostępna dla osób upoważnionych.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Zespół Inspektora Ochrony Danych OR-13 oraz Referat ds. cyberbezpieczeństwa Systemu Informatycznego UMK IT-02-2

21.3 Plany ciągłości działania

WYMAGANIA: w UMK zasady zarządzania ciągłością działania regulowane są w ramach dokumentacji SZBI procedurą D-05 pn. „Procedura zarządzania ciągłością działania”. Procedura dostępna jest w Smart Portalu.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Zespół Inspektora Ochrony Danych OR-13 oraz Referat ds. cyberbezpieczeństwa Systemu Informatycznego UMK IT-02-2

21.4 Audyty wewnętrzne i zewnętrzne

WYMAGANIA: w związku z wdrożeniem w UMK norm PN-EN ISO/IEC 27001 oraz PN-EN ISO 9001 UMK corocznie jest poddawany:

- 1) audytem zewnętrznym firm certyfikujących
- 2) audytem wewnętrznym przeprowadzanym przez Zespół Audytu i audytorów norm ISO.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: plan i ocenę audytów przygotowuje Zespół Audytu Wewnętrznego oraz Pełnomocnik ds. SZJ wraz z Referatem ds. Systemu Zarządzania Jakością. Wyniki są prezentowane najwyższemu kierownictwu.

21.5 Analiza ryzyka dla SI UMK

WYMAGANIA:

- 1) Zarządzanie ryzykiem w UMK wykonywane jest zgodnie z „Procedurą analizy ryzyka” D-04, dostępnej w Smart Portalu oraz procesem „Zarządzanie Ryzykiem” GZ 8, dostępnej w aplikacji QSYSTEM.
- 2) Rejestr ryzyk dla zasobów zarządzanych w Centrum Obsługi Informatycznej prowadzony jest w aplikacji STRADOM.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. cyberbezpieczeństwa Systemu Informatycznego UMK IT-02-2

21.6 Postępowanie na wypadek zagrożenia w cyberprzestrzeni

WYMAGANIA: sposób postępowania na wypadek zagrożeń w cyberprzestrzeni (ogłaszanych przez administrację centralną) określa procedura postępowania na wypadek ogłoszenia stopni alarmowych dla zagrożeń w cyberprzestrzeni będąca załącznikiem nr 33 do Planu Zarządzania Kryzysowego Miasta Krakowa, opracowanego przez Centrum Zarządzania Kryzysowego Miasta Krakowa.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Zespół Inspektora Ochrony Danych OR-13

22.ATAKI HAKERSKIE UGRUPOWAŃ TERRORYSTYCZNYCH

WYMAGANIA: zasady reagowania na ataki hakerskich ugrupowań terrorystycznych lub ugrupowań podających się za nie, zostały określone w Procedurze postępowania na wypadek ataku terrorystycznego, będącej załącznikiem nr 18 do Planu Zarządzania Kryzysowego Urzędu Miasta Krakowa, opracowanego przez Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. cyberbezpieczeństwa Systemu Informatycznego UMK IT-02-2 oraz Referat Zarządzania Kryzysowego i Obrony Cywilnej OC-02

23. BAZA WIEDZY

WYMAGANIA:

- 1) Utrzymanie aktualnej Bazy wiedzy realizowane jest w celu dostarczenia niezbędnej w organizacji informacji, zapewniającej ciągłość realizacji usług telekomunikacyjnych. Prowadzona jest na wypadek nieobecności pracownika, przepływu informacji pomiędzy poszczególnymi komórkami COI. Jest też platformą wymiany doświadczeń, dzięki temu umożliwia ciągłe samodoskonalenie pracowników.
- 2) Bazę Wiedzy stanowi:
 - a) Dla Pracowników COI - COI UMK – Home (sharepoint.com)
 - b) Dla pozostałych Pracowników Urzędu - System Informatyczny UMK- Serwis informacyjny Urzędu Miasta Krakowa (www.umk)

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. standardów i zarządzania wiedzą IT IT-02-5

DODATKOWE INFORMACJE: Baza wiedzy jest zarządzana poprzez:

- 1) utrzymanie spójnej bazy wiedzy
- 2) moderacja artykułów
- 3) wskazanie braków dotyczących zagadnień standardowych
- 4) raportowanie wykorzystania i aktywności użytkowników.

24. MONITOROWANIE JAKOŚCI ZADAŃ I USŁUG

WYMAGANIA:

Monitorowanie realizacji zadań COI odbywa się poprzez:

- 1) Monitorowanie realizacji zadań budżetowych COI, zgodnie z bieżącym Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie sporządzania Wieloletniej Prognozy Finansowej Miasta Krakowa oraz planowania i realizacji budżetu Miasta Krakowa, co najmniej w zakresie:
 - a) liczby produktów
 - b) mierników jakościowych
 - c) efektywności kosztowej
 - d) wydatków
 - e) kosztów rodzajowych w rozbiciu na poszczególne komórki organizacyjne UMK
- 2) Prezentacje kosztów SI UMK, na stronie intranetowej System Informatyczny Urzędu Miasta Krakowa.
- 3) Monitorowanie wskaźnika satysfakcji obsługi użytkowników aplikacji Help desk.
- 4) Monitorowanie procesu horyzontalnego GR 6 „Gromadzenie i przetwarzanie danych”, zdefiniowanego w ramach SZJ, dostępnego w QSYSTEMIE.
- 5) Monitorowanie dziedziny zarządzania „Nauka i technologie informatyczne”.

OKRES OBOWIĄZYWANIA: 01.07.2023-30.06.2024

ZARZĄDZAJĄCY: Referat ds. finansów i kontrolingu IT-03-1 oraz Referat Stanowiska ds. Standardów i zarządzania wiedzą IT IT-02-5

25. DOKUMENTACJA STANDARDÓW TELEINFORMATYCZNYCH

- 1) Właścicielem dokumentu jest Dyrektor Centrum Obsługi Informatycznej
- 2) Dokument będzie poddawany przeglądom i aktualizacji co najmniej raz na rok, przy czym obowiązkowy jest przegląd dokumentu podczas przygotowania do przetargu na sprzęt komputerowy, ewentualne aktualizacje standardów należy publikować równoległe z ogłaszanymi zamówieniami przetargowymi na sprzęt komputerowy.