

STRATEGIA USŁUG

Urząd Miasta Krakowa

Wersja 1.1 z dnia 2019.04.10
Status: Zatwierdzony przez KS

Spis treści

DEFINICJE I SKRÓTY	5
DEFINICJE PODSTAWOWE	5
DEFINICJE ROZSZERZAJĄCE	5
DEFINICJE ARTEFAKTÓW MODELU USŁUGOWEGO	6
1. WPROWADZENIE	7
1.1 CELE STRATEGII USŁUG.....	7
1.2. WIZJA I MISJA STRATEGII USŁUG.....	10
1.3. ZAWARTOŚĆ STRATEGII USŁUG	11
1.4. INTERESARIUSZE STRATEGII USŁUG.....	12
2. PRYNCYPIA STRATEGII USŁUG	13
3. NADRZĘDNE DOKUMENTY KIERUNKOWE I STRATEGIE	14
3.1. PRZEPISY PRAWA KRAJOWEGO.....	14
3.2. DOKUMENTY STRATEGICZNE O ZASIĘGU KRAJOWYM:.....	15
3.3. DOKUMENTY STRATEGICZNE O ZASIĘGU LOKALNYM:	15
3.4. NORMY JAKOŚCI	16
4. MODEL USŁUGOWY UMK (MODEL ŚWIADCZENIA USŁUG)	17
4.1. ZAŁOŻENIA MODELU USŁUGOWEGO.....	17
4.2. KATEGORYZACJA USŁUG.....	19
4.3. PARAMETRY USŁUGI.....	20
4.4. PROCESY MODELU USŁUGOWEGO.....	23
4.5. ARTEFAKTY I DANE DODATKOWE WYNIKAJĄCE Z PROCESÓW MODELU USŁUGOWEGO	25
4.6. ROLE I OBOWIĄZKI W MODELU USŁUGOWYM.....	26
4.7. PORTFEL I KATALOG USŁUG	30
4.8. INFORMATYZACJA USŁUG	32
4.9. MONITOROWANIE PORTFELA I KATALOGU USŁUG.....	35
ZAŁĄCZNIK 1 – OPISY PROCESÓW MODELU USŁUGOWEGO UMK	36
P1. STRATEGICZNE PLANOWANIE USŁUG	36
CHARAKTERYSTYKA PROCESU	36
MODEL PROCESU	39
OPIS ELEMENTÓW PROCESU	40
P2. CYKLICZNY PRZEGLĄD PORTFELA USŁUG.....	49
CHARAKTERYSTYKA PROCESU	49
MODEL PROCESU	52
OPIS ELEMENTÓW PROCESU	53
P3. ZGŁOSZENIE LUB MODYFIKACJA USŁUGI.....	62
CHARAKTERYSTYKA PROCESU	62
MODEL PROCESU	65
OPIS ELEMENTÓW PROCESU	66
P4. PROJEKTOWANIE USŁUGI.....	76

CHARAKTERYSTYKA PROCESU	76
MODEL PROCESU	79
OPIS ELEMENTÓW PROCESU	80
P5. WDROŻENIE ZMIAN W KATALOGU USŁUG	88
CHARAKTERYSTYKA PROCESU	88
MODEL PROCESU	91
OPIS ELEMENTÓW PROCESU	92
P6. WYCOFANIE USŁUGI	99
CHARAKTERYSTYKA PROCESU	99
MODEL PROCESU	102
OPIS ELEMENTÓW PROCESU	103
ZAŁĄCZNIK 2 – ARTEFAKTY MODELU USŁUGOWEGO	108
STRATEGIA ROZWOJU PORTFELA USŁUG	109
OPIS	109
ZAWARTOŚĆ	109
KRYTERIA JAKOŚCI	109
PLAN ROZWOJU PORTFELA USŁUG	111
OPIS	111
ZAWARTOŚĆ	111
KRYTERIA JAKOŚCI	112
RAPORT STANU PORTFELA USŁUG	113
OPIS	113
ZAWARTOŚĆ	113
KRYTERIA JAKOŚCI	113
ZGŁOSZENIE USŁUGI	115
OPIS	115
ZAWARTOŚĆ	115
KRYTERIA JAKOŚCI	115
PLAN WDROŻENIA LUB PLAN WYCOFANIA USŁUGI	116
OPIS	116
ZAWARTOŚĆ	116
KRYTERIA JAKOŚCI	116
ZAŁĄCZNIK 3 – STRATEGIA ZARZĄDZANIA RYZYKIEM	117
PROCES ZARZĄDZANIA RYZYKIEM	117
ZAPISY	117
ROLE I OBOWIĄZKI	117
ZAŁĄCZNIK 4. – WDROŻENIE I UTRZYMANIE STRATEGII USŁUG	121
STAN WYJŚCIOWY	121
WDRAŻANIE ELEMENTÓW MODELU USŁUGOWEGO	121
WDROŻENIE I UTRZYMANIE STRATEGII USŁUG	124
RYZYKO WDROŻENIA I UTRZYMANIA STRATEGII USŁUG	125
RYZYKA ZWIĄZANE Z WDROŻENIEM	125
RYZYKA ZWIĄZANE Z UTRZYMANIEM	125
ZAŁĄCZNIK 5 – NARZĘDZIA I SYSTEMY INFORMATYCZNE	126

ZAŁĄCZNIK 6 – WYMAGANIA DLA APLIKACJI ZARZĄDZAJĄCEJ PORTFELEM USŁUG	127
ZAŁĄCZNIK 7 – LISTA STANDARDÓW POWIĄZANYCH ZE STRATEGIĄ USŁUG.....	130

Definicje i skróty

Definicje pojęć bazowych dla Strategii Usług wynikające ze stosowanych standardów, uwarunkowań wewnętrznych Urzędu, ustaleń niniejszej Strategii

Definicje podstawowe

- **Usługa** (elektroniczna i nieelektroniczna) - to powtarzalne działanie podejmowane w celu zaspokojenia określonej potrzeby klienta i realizowane z udziałem klienta, wykonywane zgodnie z możliwościami Urzędu (GMK) i determinantami zewnętrznymi (np. aspekty prawne).
- **Model Usługowy** - cykl życia usługi, który określa wszystkie etapy jej funkcjonowania od strategii, przez projektowanie i wytwarzanie, po wdrożenie, utrzymanie operacyjne aż po ciągłą jej poprawę lub wycofanie.
- **Strategia Usług (Strategia)** - zbiór zasad i wytycznych stosowanych dla osiągnięcia zdefiniowanych celów związanych z realizacją **Usług** we wdrożonym w organizacji **Modelu Usługowym**.

Definicje rozszerzające

- **Dostawca wewnętrzny** - komórki organizacyjne UMK, ze szczególnym uwzględnieniem Wydziału IT jako dostawcy szeregu usług technicznych.
- **Dostawca zewnętrzny** - jednostki administracji centralnej oraz firmy dostarczające i utrzymujące wskazane w katalogu usługi.
- **e-Usługa** - usługa biznesowa świadczona drogą elektroniczną z wykorzystaniem technologii informacyjnej, której świadczenie jest zautomatyzowane i/lub która wymaga niewielkiego udziału człowieka.
- **Gwarancja** - zapewnienie, że produkt lub usługa spełni uzgodnione wymagania.
- **Katalog Usług** - sparametryzowana i zarządzana lista usług aktywnych udostępnionych użytkownikom.
- **Klient** - osoby fizyczne, podmioty gospodarcze oraz organizacje korzystające z udostępnionych usług (klienci zewnętrzni) oraz pracownicy UMK (klienci wewnętrzni).
- **Operational Level Agreement (OLA)** - umowa OLA, umowa o gwarantowanym poziomie wsparcia świadczonego przez dostawcę dla klienta w ramach jednej organizacji.
- **Portfel Usług** - pełny zestaw usług, którymi zarządza dostawca usług. Portfel usług służy do zarządzania pełnym cyklem życia wszystkich usług i zawiera trzy kategorie usług: usługi planowane (proponowane lub w fazie rozwoju), katalog usług (działające lub gotowe do wdrożenia) oraz usługi wycofane.
- **Poziom informatyzacji usługi** - zakres wsparcia procesu realizującego usługę poprzez systemy informatyczne w skali wskazanej w Strategii Usług.
- **Proces** - ciąg działań o określonym przebiegu, zależnościach wewnętrznych i uczestnikach, który w oparciu o dane wejściowe prowadzi do powstania określonego produktu, w określonym standardzie i jakości lub rezultatu dla odbiorcy (osoba, system).
- **Standard** - ujednolicony, według określonych kryteriów, opis wymagań usługi w zakresie biznesowym i technicznym (informatycznym).
- **Service Level Agreement (SLA)** - umowa SLA; umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług zawarta z dostawcą zewnętrznym.
- **System Informatyczny** - zbiór powiązanych ze sobą elementów, którego funkcją jest przetwarzanie danych przy użyciu techniki komputerowej.
- **Szyna Danych** - część magistrali komunikacyjnej odpowiedzialna za transmisję danych.

- **Usługa biznesowa** – usługa zorientowana na odbiorcę, wspomagająca osiągnięcie przez niego oczekiwanych wyników biznesowych (produktów usługi).
- **Usługa informatyczna** – usługa (biznesowa lub techniczna) świadczona przez dostawcę usług informatycznych. Usługa informatyczna to określone procesy realizowane lub nadzorowane przez zasoby ludzkie, z wykorzystaniem technologii informatycznych. Zorientowana jest na odbiorcę, bezpośrednio wspiera procesy biznesowe jednego lub więcej odbiorców.
- **Usługa obligatoryjna** – usługa, którą Urząd Miasta Krakowa (UMK) jest zobligowany świadczyć na mocy nadrzędnych przepisów prawa.
- **Usługa publiczna** – usługa biznesowa świadczona przez UMK na rzecz osób fizycznych, podmiotów gospodarczych oraz organizacji, służąca realizacji zadań publicznych lub wywiązywaniu się osób fizycznych, podmiotów gospodarczych i organizacji z obowiązków wobec państwa i wspólnoty lokalnej.
- **Usługa techniczna IT (infrastrukturalna, wspierająca)** – usługa, która nie jest bezpośrednio wykorzystywana przez organizację biznesową, ale jest wymagana przez dostawcę usług informatycznych dla dostarczenia usług zorientowanych na odbiorcę. Usługa techniczna IT umożliwia świadczenie usług biznesowych zgodnie z hierarchią usług określoną w Katalogu Usług.
- **Usługa zewnętrzna** – usługa biznesowa świadczona dla klienta zewnętrznego (osób fizycznych lub prawnych).
- **Usługa wewnętrzna** – usługa biznesowa lub techniczna świadczona dla klienta wewnętrznego – Wydziału Urzędu Miasta Krakowa lub Miejskiej Jednostki Organizacyjnej.
- **Usługobiorca** – osoba lub instytucja, dla której świadczona jest usługa.
- **Właściciel Strategii Usług** – rola odpowiedzialna za zarządzanie i utrzymywanie Strategii Usług.
- **Właściciel Usługi** - rola odpowiedzialna za zarządzanie usługą przez cały cykl jej życia.

Definicje artefaktów modelu usługowego

- **Strategia Rozwoju Portfela Usług** – Dokument o charakterze strategicznym określający kierunki strategiczne i wskaźniki dla Portfela Usług.
- **Plan Rozwoju Portfela Usług** – Plan określający terminy i koszty wdrażania, modyfikacji i wycofywania usług w Katalogu Usług w celu osiągnięcia zakładanych wskaźników Portfela Usług.
- **Raport Stanu Portfela Usług** – Cykliczny raport zawierający porównanie faktycznych wartości wskaźników Portfela Usług z wartościami zaplanowanymi do osiągnięcia w Strategii Rozwoju Portfela Usług oraz analizę postępów w realizacji Planu Rozwoju Portfela Usług.
- **Zgłoszenie Usługi** – Dokument lub zapis zawierający opis usługi planowanej do wdrożenia lub modyfikacji wraz z określeniem jej parametrów zgodnie ze Strategią Usług.
- **Karta Usługi** – Dokument publikowany w portalu miejskim w Katalogu Usług Publicznych, stanowiący informację dla klienta o zakresie sprawy, jaką może załatwić w Urzędzie Miasta Krakowa lub Miejskiej Jednostce Organizacyjnej w ramach udostępnianej usługi.
- **Plan wdrożenia lub wycofania usługi** – Plan określający działania i koszty związane z wdrożeniem lub wycofaniem usługi.

1. Wprowadzenie

Strategia Usług (nazywana w niniejszym dokumencie Strategią) jest standardem będącym elementem Modelu Docelowego zdefiniowanego przez Program EKO – Elektroniczna Komunikacja i Obsługa realizowanego przez GMK w latach 2018-2022. Celem programu jest stworzenie infrastruktury i procesów pozwalających na systemowe dostarczanie usług elektronicznych klientom wewnętrznym (pracownicy Urzędu i Miejskich Jednostek Organizacyjnych) i zewnętrznym (mieszkańcy Gminy Miejskiej Kraków).

1.1 Cele Strategii Usług

Podstawowym założeniem Strategii Usług jest określenie zasad i sposobu funkcjonowania UMK w zdefiniowanym modelu usługowym tak, aby zaspokoić potrzeby klientów wewnętrznych i zewnętrznych UMK, poprzez efektywne zarządzanie usługami. W ramach strategii określone są kryteria i mechanizmy decydujące o doborze usług oferowanych przez ich dostawców.

Strategia Usług wspiera realizację zakładanych celów strategicznych i operacyjnych „Programu Zintegrowanej Informatyzacji Państwa 2016-2020” (PZIP) poprzez stworzenie efektywnego modelu świadczenia wysokiej jakości, z informatyzowanych w największym możliwym stopniu, usług publicznych dla obywateli i przedsiębiorców. PZIP, jako akt nadrzędny w stosunku do Strategii Usług, wymaga monitorowania wpływu realizowanych projektów na sposób świadczenia usług przez UMK.

Strategia Usług wpisuje się w Strategię Rozwoju Krakowa „Tu chcę żyć. Kraków 2030” w szczególności jej celu operacyjnego VI.1 „Przyjazna i sprawna administracja”, który zakłada wzrost jakości i poczucia satysfakcji klientów z poziomu świadczonych usług publicznych.

Strategia Usług stanowi zbiór standardów, który wraz ze standardami powiązanimi (zdefiniowanymi w innych programach strategicznych UMK) tworzy Model Usługowy UMK.

Standardy zdefiniowane w Strategii Usług:

- **Standardy zarządzania usługami biznesowymi i technicznymi** – zbiór dobrych praktyk i procesów zarządzania usługami przyjęty w UMK, służący podnoszeniu jakości świadczonych usług. Standardy te tworzą wynikający ze Strategii Model Usługowy UMK.
- **Standard opisu usług** – zestaw parametrów opisujących usługi zarządzane w Portfelu i Katalogu Usług, w celu ich zaprojektowania, wdrożenia i utrzymania na wymaganym poziomie świadczenia.

Powiązane standardy, zdefiniowane w innych projektach i programach strategicznych UMK:

- **Standardy wymiany danych** (Szyba Danych) - Standardy wymiany danych między usługami zintegrowanymi przez Szynę Danych, wykorzystywane w Procesie przepływu danych.
- **Standardy jakości danych w bazach referencyjnych** (Bazy Referencyjne) - osoby i Bazy referencyjne - nieruchomości) – standardy jakości danych referencyjnych udostępnianych w bazach referencyjnych osób oraz nieruchomości wraz z uwzględnieniem sposobów utrzymania jakości tych danych, poprzez zarządzanie ich wzajemnymi powiązaniem, wykorzystaniem pól słownikowych oraz mechanizmów weryfikujących jakość danych w bazach referencyjnych.
- **Standardy udostępniania danych** (Otwarte Dane) - standardy udostępniania otwartych danych (Open Data) przez publicznie dostępne API, w tym:
 - standardy API dla otwartych danych

- rekomendacje w zakresie bezpieczeństwa otwartych danych
- standardy techniczne udostępniania danych - formaty i otwartość danych
- **Standardy bezpieczeństwa** – opracowane w ramach realizacji Programu Strategicznego Informatyzacji Gminy Miejskiej Kraków oraz standardy określone w Systemie Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji funkcjonującym w Urzędzie Miasta Krakowa.
- **Standardy sprzętowo-programowe** – opracowane w ramach realizacji Programu Strategicznego Informatyzacji Gminy Miejskiej Kraków dokument opisujący dozwolone standardy dla infrastruktury sprzętowo-programowej GMK.

Głównym celem Strategii Usług jest wyznaczenie norm i reguł, których stosowanie sprawi, że usługi elektroniczne dostarczane Klientowi umożliwią pewne załatwienie sprawy. Warunek ten zostanie spełniony, jeśli dzięki zastosowaniu wytycznych usługi będą prezentowały wysoki poziom dojrzałości, z uwzględnieniem czynników ekonomicznych i technicznych wpływających na poziom informatyzacji usługi.

Cel Strategii jest osiąganym poprzez wzrost jakości świadczonych usług publicznych co oznacza sukcesywne, zgodne z określonymi w Strategii zasadami, zwiększanie poziomu informatyzacji katalogu usług publicznych. Oczekiwanym rezultatem wdrożenia strategii jest wzrost poziomu satysfakcji klientów, który przekłada się na zwiększenie liczby klientów korzystających z komunikacji elektronicznej z Urzędem. Osiągnięcie tego celu w ramach realizacji Strategii odbywa się poprzez:

- realizację **zdefiniowanych i zwymiarowanych procesów** dla usług biznesowych i technicznych w niezbędnych obszarach,
- **stosowanie standardów** dla usług biznesowych i technicznych w niezbędnych obszarach,
- **zarządzanie Portfelem i Katalogiem Usług** przy wsparciu systemów informatycznych i **aplikacji** pozwalającej na wizualizację i zarządzanie poszczególnymi usługami w portfelu zgodnie ze zdefiniowanymi procesami,
- **identyfikację usług**, w przypadku których jest zasadne wprowadzenie formy elektronicznej oraz priorytetyzację ich wprowadzania,
- **powołane dedykowane struktury organizacyjne** z wymaganymi kompetencjami w obszarze zarządzania usługami.

Wdrożenie ustandaryzowanego zarządzania usługami udostępnianymi klientom zewnętrznym i wewnętrznym:

1. zapewni optymalną jakość realizowanych usług rozumianą jako dostarczenie usług o wysokim poziomie dojrzałości, z uwzględnieniem czynników ekonomicznych i technicznych wpływających na poziom informatyzacji usługi,
2. zwiększy udział usług świadczonych w formie elektronicznej w katalogu usług,
3. poprawi jakość oraz zwiększy efektywność w obszarze integrowania systemów informatycznych UMK,
4. poprawi jakość danych referencyjnych,
5. umożliwi proces otwierania danych publicznych (Open Data).

Zawartość i zakres Strategii Usług zostały opracowane zgodnie z wytycznymi biblioteki ITIL® (*Information Technology Infrastructure Library*) w częściach Strategia Usług (*Service Strategy*):

- Zarządzanie strategiczne usługami informatycznymi (*Strategy Management for IT Services*),
- Zarządzanie finansowe dla usług IT (*Financial Management for IT Services*),
- Zarządzanie portfelem usług (*Service Portfolio Management*),

oraz dodatkowo, w ramach modelu procesowego obszarami związanymi z Projektowaniem Usług (*Service Design*) jak również Przekazaniem Usług (*Service Transition*) w obszarach:

- Koordynacja projektowania (*Design Coordination*),

- Zarządzanie katalogiem usług (*Service Catalogue Management*),
- Planowanie i wsparcie przekazania (*Project Management*).

1.2. Wizja i Misja Strategii Usług

Wskazane we wstępie cele strategiczne wynikają z przyjętej wizji i misji Strategii Usług, określających ogólny kierunek działań strategicznych oraz sposób realizacji założonych celów strategicznych:

Wiza Strategii Usług: Urząd Miasta Krakowa, jako nowoczesna organizacja komunikująca się interaktywnie z klientem, wykorzystuje przyjazne rozwiązania zgodne z ideą *smart city*. Powszechnie dostępne usługi świadczone są w oparciu o innowacyjne rozwiązania teleinformatyczne, działające w spójnym i efektywnie zarządzanym środowisku organizacyjnym i technologicznym.

Misja Strategii Usług: Urząd Miasta Krakowa świadczy swoim klientom usługi zgodnie z ideą inteligentnego zarządzania (*smart governance*), zapewniając ich wysoką jakość, dzięki wykorzystaniu Internetu i nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT). Usługi są realizowane i zarządzane w sposób przejrzysty i ustandaryzowany, przy uwzględnieniu potrzeb klientów w zakresie sprawnie funkcjonującej administracji publicznej i zapewnieniu równego dostępu dla wszystkich klientów.

1.3. Zawartość Strategii Usług

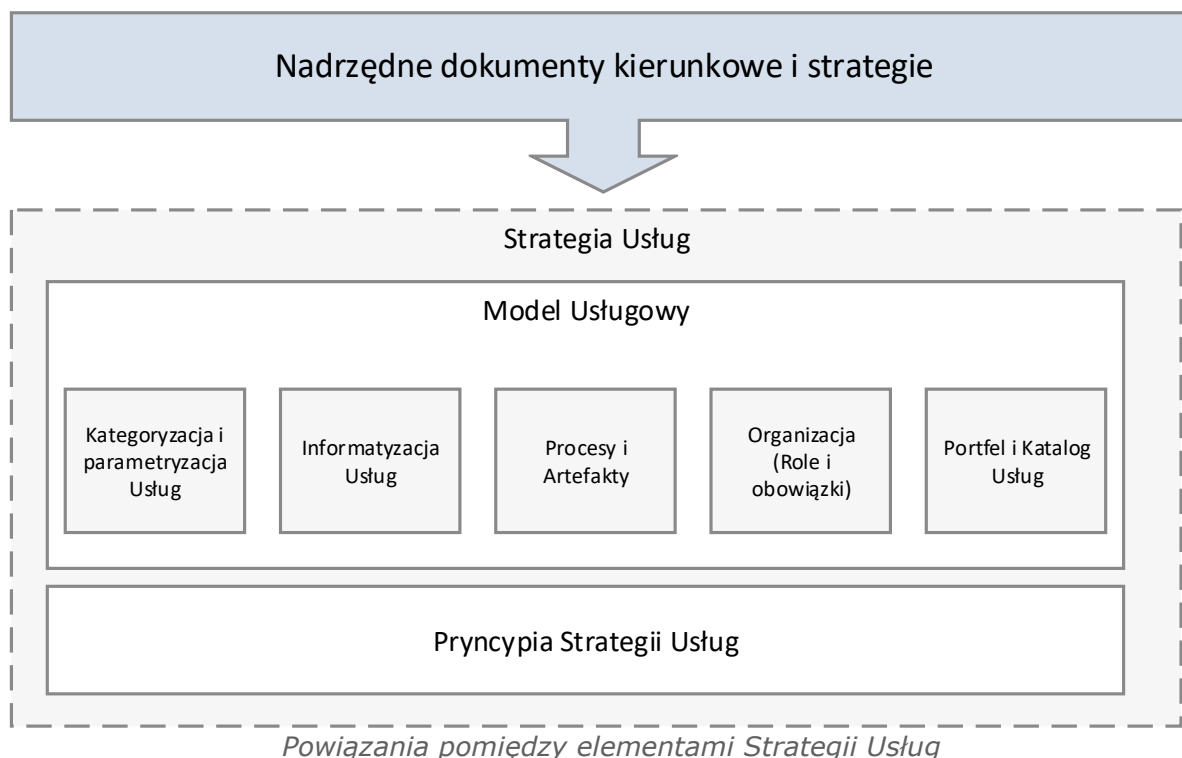
Strategia usług składa się z części opisujących:

1. **Pryncypia Strategii Usług** – stanowiące jej fundament i wyznaczające kierunki strategiczne.
2. **Dokumenty kierunkowe i nadrzędne strategie**– wskazujące standardy zdefiniowane na poziomie krajowym i lokalnym (GMK), nadrzędne w stosunku do Strategii Usług, uwzględnione w Modelu Usługowym lub Pryncypiach.
3. **Model Usługowy UMK** – opisujący zasady świadczenia usług, w tym:
 - a. Zasady kategoryzacji usług,
 - b. Zasady informatyzacji usług,
 - c. Procesy i artefakty Modelu Usługowego,
 - d. Role i obowiązki w Modelu Usługowym,
 - e. Zasady zarządzania Portfelem i Katalogiem Usług, w tym określanie Strategii Rozwoju Portfela Usług oraz monitorowanie jego wskaźników.

Oraz załączników:

- Załącznik 1 – Opisy procesów modelu usługowego UMK
- Załącznik 2 – Artefakty modelu usługowego
- Załącznik 3 – Strategia zarządzania ryzykiem
- Załącznik 4. – Wdrożenie i utrzymanie Strategii Usług
- Załącznik 5 – Narzędzia i systemy informatyczne
- Załącznik 6 – Wymagania funkcjonalne i pozafunkcjonalne dla aplikacji zarządzającej portfelem usług
- Załącznik 7 – Lista standardów powiązanych ze Strategią Usług

Powiązania pomiędzy poszczególnymi elementami opisanymi w Strategii Usług wskazano na poniższym diagramie:



1.4. Interesariusze Strategii Usług

Adresatem Strategii Usług są:

- Kadra Zarządzająca UMK,
- obecni lub potencjalni Właściciele Usług wskazani w Katalogu Usług,
- osoby chcące wprowadzić, zmienić lub wycofać usługę w Katalogu Usług, w tym z informatyzować usługę.

Właścicielem Strategii Usług jest Dyrektor Magistratu UMK. Na potrzeby bieżącego zarządzania usługami zostaje powołany Menedżer Portfela oraz Interdyscyplinarny Zespół ds. Zarządzania Usługami.

Role i kompetencje Menedżera Portfela oraz Zespołu Interdyscyplinarnego zostały opisane w dalszej części Strategii.

Grupą klientów zewnętrznych w rozumieniu Strategii są osoby fizyczne, podmioty gospodarcze, oraz organizacje. Klientami wewnętrznymi są pracownicy UMK.

Dostawcami wewnętrznymi dla Usług są poszczególne komórki organizacyjne UMK, ze szczególnym uwzględnieniem Wydziału IT/COI jako dostawcy szeregu usług technicznych. Dostawcami zewnętrznymi są jednostki administracji centralnej oraz firmy dostarczające i utrzymujące wskazane w katalogu usługi.

Poszczególne role i obowiązki wynikające z procesów Modelu Usługowego zostały opisane w dalszej części Strategii.

2. Pryncypia Strategii Usług

Strategia Usług została oparta o pryncypia stanowiące jej fundament i wyznaczające kierunki i zasady dla Modelu Usługowego UMK.

- **Dostępność** – dotyczy zapewnienia Klientowi możliwości skorzystania z usług udostępnianych w ramach zdefiniowanego katalogu usług na gwarantowanym poziomie świadczenia, z uwzględnieniem obsługi sytuacji awaryjnych opisanych w planach ciągłości działania zdefiniowanych dla krytycznych obszarów funkcjonowania UMK. Pryncypium dostępności dotyczy również aspektu korzystania z usług przez wszystkich Klientów, niezależnie od stopnia z informatyzowania np. dla osób wykluczonych cyfrowo.
- **Standaryzacja** – dotyczy używania standardowych rozwiązań i procesów opartych o niskopoziomowe „atomowe” komponenty. Standaryzacja powinna zapewniać odpowiedni poziom skalowalności usług.
- **Wiarygodność** – dotyczy poprawności przetwarzanych w modelu usługowym danych poprzez **stosowanie zbiorów referencyjnych** i reguł przetwarzania oraz agregacji danych.
- **Niepowtarzalność** – dotyczy zapewnienia, że usługi integrowane w ramach katalogu usług są niepowtarzalne. Nie istnieją ich odpowiedniki zarządzane w ramach tego samego katalogu, a ich właścicielstwo jest jednoznacznie określone.
- **Bezpieczeństwo** – dotyczy uwzględnienia aspektów definiowanych przez: standardy bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych GMK, Politykę Bezpieczeństwa Informacji UMK i bezpieczeństwa danych przetwarzanych w ramach modelu usługowego zgodnie z nadrzędnymi przepisami prawa i normami.
- **Użyteczność** – rozpatrywana w dwóch aspektach:
 - użyteczność Strategii (Strategia musi zawierać konkretne, praktyczne narzędzia realizacji modelu usługowego, zapewniające osiągnięcie założonych celów),
 - użyteczność usługi (usługa musi zapewniać realizację określonej wartości przez klienta).
- **Racjonalność finansowa** – dotyczy finansowego aspektu zarządzania usługami, gdzie wprowadzenie, zmiana lub utrzymywanie usługi w katalogu usług musi być racjonalne również z finansowego punktu widzenia.

3. Nadrzędne dokumenty kierunkowe i strategie

Strategia Usług jest powiązana z szeregiem aktów prawnych (Załącznik 7). Poniżej przedstawiono powiązania obszarowo dla głównych aktów prawnych, które mają wpływ na Strategię Usług.

3.1. Przepisy prawa krajowego

Strategia Usług uwzględnia przepisy prawa, które określają sposób świadczenia usług drogą elektroniczną. W szczególności są to:

1. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne.
2. 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.), które stanowią zbiór zasad i sposobów postępowania podmiotów w celu zapewnienia systemom informatycznym interoperacyjności działania, rozumianej jako zdolność tych systemów oraz wspieranych przez nie procesów do wymiany danych oraz do dzielenia się informacjami i wiedzą.
3. Ustawa z 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, która określa obowiązki usługodawcy związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną, zasady wyłączenia odpowiedzialności usługodawcy z tytułu świadczenia usług drogą elektroniczną, zasady ochrony danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług świadczonych drogą elektroniczną.
4. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006r. w sprawie niezbędnych elementów struktury dokumentów elektronicznych.
5. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 910/2014 z dnia 23 lipca 2014r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (eIDAS).
6. Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej.
7. 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, które określa warunki komunikacji elektronicznej obywateli z państwem (urzędem).

Wskazane przepisy ustaw i rozporządzeń dotyczące informatyzacji, stosowane są w realizacji zadań publicznych, determinując efektywność przetwarzania danych w sektorze publicznym. Określają zestaw wymagań organizacyjnych oraz technologicznych dotyczących interoperacyjności systemów teleinformatycznych i rejestrów publicznych. Wskazują na obowiązki usługodawcy związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną oraz zasady ochrony danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług świadczonych drogą elektroniczną. Opisują niezbędne elementy struktury dokumentów elektronicznych. Zapewniają wspólną podstawę interakcji elektronicznej pomiędzy przedsiębiorcami, obywatelami, organizacjami a organami publicznymi.

3.2. Dokumenty strategiczne o zasięgu krajowym:

Wskazane w tym obszarze dokumenty strategiczne o zasięgu krajowym wpływają na Strategię Usług. Są to:

1. Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa 2016-2020, którego celem jest uzyskanie przez obywateli dostępu do przejrzystej, sprawnej i nowoczesnej administracji, umożliwiającej czynne uczestnictwo w procesach, które stanowią podstawę rozwoju społecznego i gospodarczego.
2. Krajowe Ramy Polityki Cyberbezpieczeństwa Rzeczypospolitej Polskiej na lata 2017 – 2022 (Uchwała nr 52/2017 Rady Ministrów z dnia 27 kwietnia 2017 r. w sprawie Krajowych Ram Polityki Cyberbezpieczeństwa Rzeczypospolitej Polskiej na lata 2017 – 2022), które prezentują strategiczne podejście administracji rządowej do kwestii szeroko rozumianego cyberbezpieczeństwa.

Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa ma na celu wspieranie rozwoju społecznego i gospodarczego poprzez zapewnienie obywatelom, w tym przedsiębiorcom, efektywnych e-usług publicznych. Wysokiej jakości usługi mają być dostarczane przez nowoczesne rozwiązania informatyczne wspierające logiczny i spójny system informacyjny państwa, zbudowany i utrzymywany przy współpracy wszystkich resortów. Program wpływa na Strategię Usług w obszarach:

Pryncypia:

- Dostępności – definiują możliwość świadczenia usług, w tym serwisy i usługi centralne oraz określają dostępność formy elektronicznej.
- Standaryzacji – definiują standardy opisu danych w zakresie elektronicznego świadczenia usług.
- Wiarygodności – określają konieczność korzystania ze zbiorów centralnych danych (np. TERYT, REGON).
- Użyteczności – określają zakresy usług, wymagania wobec odbiorców i definiują produkty.

Procesy:

- Wdrażania nowych usług lub podnoszenia poziomu informatyzacji już uruchomionych – realizacja procesów związanych ze zgłaszaniem lub modyfikacją usługi umożliwiając tym samym dostęp do e-usług.

3.3. Dokumenty strategiczne o zasięgu lokalnym:

Podstawowym dokumentem strategicznym o zasięgu lokalnym mającym wpływ na Strategię Usług jest Strategia Rozwoju Krakowa „Tu chcę żyć. Kraków 2030”. Jest ona dokumentem określającym podstawowe kierunki rozwoju społeczno-gospodarczego Gminy Miejskiej Kraków.

Strategia Usług wpisuje się w Strategię Rozwoju Krakowa poprzez wsparcie realizacji celu operacyjnego **VI.1 Przyjazna i sprawna administracja**, który zakłada wzrost jakości świadczonych usług i poczucia satysfakcji klientów z poziomu świadczonych usług publicznych, co obejmuje m.in. dostępność usług, w tym również drogą elektroniczną.

W ramach realizacji Strategii Usług zaspokojone będą wymienione w Strategii Rozwoju Krakowa:

- Działania kluczowe takie jak:
 - Doskonalenie formy obsługi mieszkańców przez jednostki organizacyjne Gminy Miejskiej Kraków, w tym e-usług,
 - Rozwijanie i integrowanie systemów teleinformatycznych pomiędzy jednostkami administracji oraz ułatwianie dostępu do usług informatyczno-technologicznych, w tym systemów informacji przestrzennej (GIS).

- Programy strategiczne:
 - Program Strategiczny Informatyzacji Gminy Miejskiej Kraków.
- Projekty strategiczne:
 - Rozwój Systemu Elektronicznych Usług Publicznych w Urzędzie Miasta Krakowa,
 - Rozbudowa Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Miejskiej Kraków oraz nowoczesnych serwisów elektronicznych.

3.4. Normy jakości

Wdrożony w Urzędzie Miasta Krakowa System Zarządzania Jakością w oparciu o normę ISO 9001 oraz System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji zgodny z ISO 27001, tworzą ramy dla budowanego modelu usługowego, który stanowi ich rozwinięcie i uszczegółowienie w obszarze związanym ze świadczeniem usług.

Powyższe standardy wpływają na:

Pryncypia:

- Dostępność – w zakresie potencjalnych ograniczeń związanych z możliwym, docelowym poziomem informatyzacji usługi
- Standaryzacja – w zakresie opisu danych niezbędnych do realizacji usług
- Bezpieczeństwo – rozumiane jako poufność przetwarzanych danych

Organizację:

Zgodnie z wytycznymi Standardu ISO 9001 poprzez wskazanie roli Eksperta Bezpieczeństwa Informacji oraz Bezpieczeństwa Danych, w osobie Inspektora Ochrony Danych Osobowych, który opiniował będzie i nadzorował wdrażanie i utrzymanie usług w aspekcie bezpieczeństwa informacji przetwarzanych w ramach usługi oraz ochrony danych osobowych.

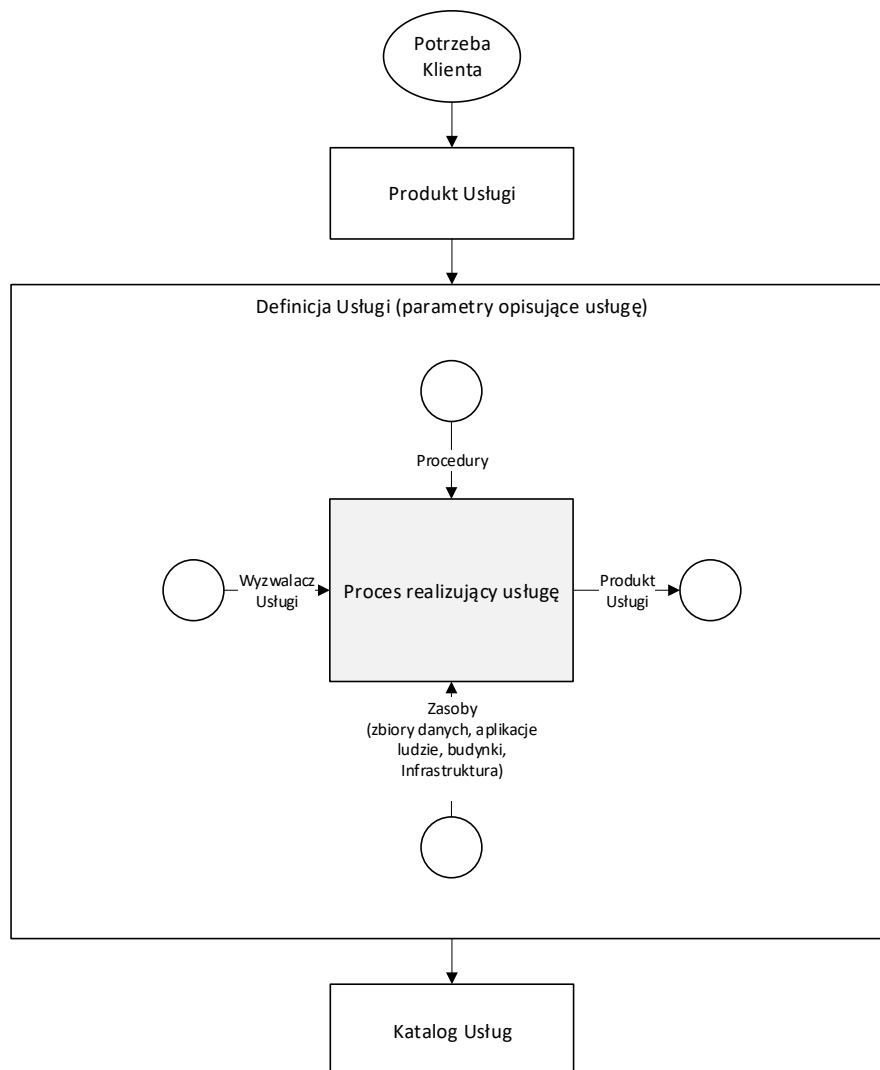
Procesy:

- Projektowania i przekazywania usług – uwzględnienie procedur PBI, w tym *Procedury klasyfikacji informacji* dla nowo tworzonych usług oraz *Procedury wdrażania nowych oraz modyfikowania istniejących aplikacji*, powiązanie usług z procesami horyzontalnymi SZJ
- Eksploatacji usług – monitorowanie wskaźników zadaniowych związanych z obszarem świadczenia usług, uwzględnienie procedur SZJ w zakresie nadzoru nad realizacją usług
- Zmiany i wycofania usług – uwzględnienie *Procedury wycofywania aplikacji z użytkowania*

4. Model Usługowy UMK (Model Świadczenia Usług)

4.1. Założenia modelu usługowego

Założeniem modelu usługowego wspieranego przez Strategię jest dostarczanie klientom wewnętrznym i zewnętrznym usług pomagających realizować ich cele przy zachowaniu racjonalności kosztowej. Model usługowy definiuje produkty dostarczane przez usługi realizujące zaprojektowane procesy biznesowe. Na poniższym diagramie przedstawiono relacje między potrzebami klienta, produktem, usługą oraz elementami procesu:

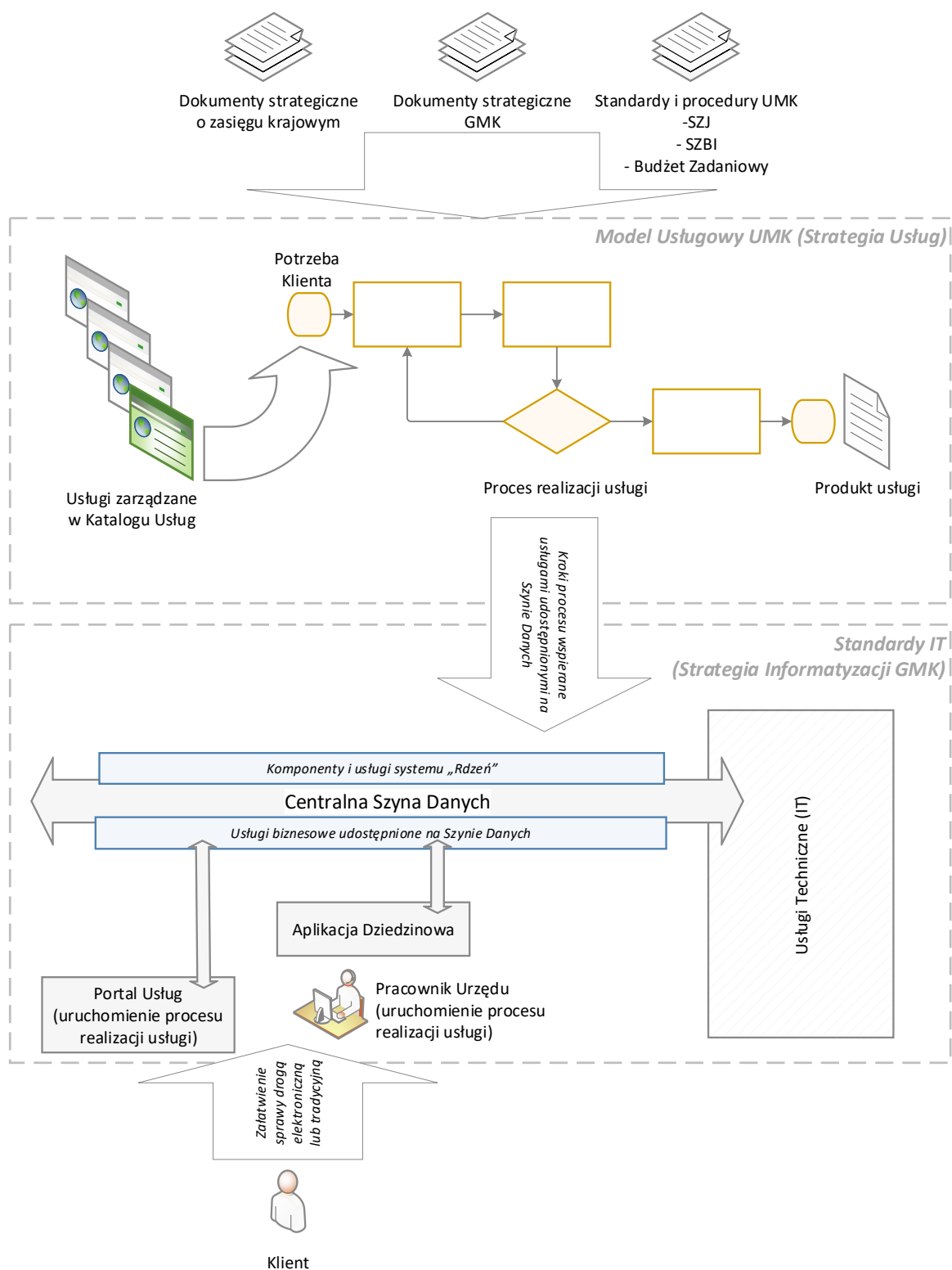


Powiązania między potrzebą klienta, produktem, usługą i procesem.

Podstawą zdefiniowania usługi jest rozpoznana potrzeba Klienta (zewnętrznego lub wewnętrznego) i odpowiadający tej potrzebie produkt, który ma zostać dostarczony przez usługę ze szczególnym uwzględnieniem obszarów funkcjonowania, które zostały uznane przez Urząd za kluczowe. W dalszym etapie definiowania usługi powinna ona zostać opisana zestawem parametrów wskazanym w Strategii oraz powinien dla tej usługi zostać zamodelowany proces biznesowy realizujący usługę. Poszczególne kroki procesu powinny być zrealizowane zgodnie z obowiązującymi w UMK procedurami, w tym:

- Systemem Zarządzania Jakością
- Systemem Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji
- Budżetem Zadaniowym

oraz zgodnie z nadrzędnymi aktami prawnymi i normami. Model powinien również uwzględniać wykorzystanie zasobów takich jak: zbiory danych, aplikacje, inne usługi, zasoby ludzkie, budynki oraz infrastruktura. Powiązania modelu usługowego ze standardami stosowanymi w UMK oraz infrastrukturą IT wspierającą realizację e-usług przedstawiono na poniższym diagramie:



Powiązania modelu usługowego ze standardami UMK w tym standardom IT i systemem „Rdzeń”.

Notacją używaną do stworzenia modelu procesu dla projektowanej usługi jest notacja BPMN (*Business Process Modeling Notation*), która może być interpretowana przez silnik procesów biznesowych stanowiący element infrastruktury dla projektowanego modelu usługowego.

Stworzony model procesu i opisujące go procedury powinny uwzględniać awarie kluczowych elementów usługi z zapewnieniem planów awaryjnych w celu zapewnienia ciągłości działania w przypadku usług należących do kluczowych obszarów funkcjonowania urzędu.

4.2. Kategoryzacja usług

W ramach zarządzania usługami przyjęto następującą kategoryzację usług:

- Usługi wewnętrzne - w których odbiorcami są klienci wewnętrzni
- Usługi zewnętrzne - w których odbiorcami są klienci zewnętrzni
- Usługi biznesowe – bezpośrednio wspierające cele i kluczowe procesy Klienta, świadczone przez Wydziały UMK
- Usługi IT (techniczne) – dostarczające z informatyzowanych usług niskiego poziomu niezbędnych do świadczenia usług biznesowych, świadczone przez Wydział IT/COI

Przyjęty podział tworzy dwa wymiary dla usług zarządzanych w ramach Strategii:

	Usługi biznesowe (Bezpośrednio wspierające procesy biznesowe Klienta)	Usługi techniczne IT (realizowane w ramach Wydziału Informatyki/docelowo COI)
Usługi wewnętrzne (świadczone dla Klienta Wewnętrznego – UMK i MJO)	Usługi wspierające procesy i procedury wewnętrzne Urzędu, realizowane przez Komórki Organizacyjne Urzędu na rzecz innych Komórek Organizacyjnych lub pracowników Urzędu; usługi udostępniane przez systemy wewnętrzne (w tym usługi świadczone przez dostawców zewnętrznych – np. ePUAP, Źródło, Cepik etc.)	Usługi wspomagające dla usług biznesowych zgodnie ze stworzoną w Katalogu Usług hierarchią usług.
Usługi zewnętrzne (świadczone dla Klienta Zewnętrznego - Mieszkańców)	Metausługi - leżące w więcej niż jednym obszarze	
	Usługi publiczne udostępniane klientom zewnętrznym w BIP i innymi kanałami; Usługi udostępniane klientom zewnętrznym przez systemy informatyczne (np. umawianie wizyt, sprawdzenie stanu załatwienia sprawy, jak również usługi infrastrukturalne dla Mieszkańców – np. WiFi)	

W ramach usług zarządzanych w Katalogu Usług mogą zostać zidentyfikowane metausługi, których nie można jednoznacznie przyporządkować do wskazanych wyżej kategorii. Tego rodzaju metausługa powinna zostać zdefiniowana, a następnie zdekomponowana na usługi cząstkowe tworząc hierarchię usług, gdzie jest możliwa jednoznaczna kategoryzacja każdej z usług cząstkowych wchodzących w skład metausługi.

Dodatkowym, trzecim wymiarem usługi jest poziom jej informatyzacji w pięciostopniowej skali dojrzałości informatycznej usługi (zobacz – informatyzacja usługi). Stanowi on istotny parametr usługi wykorzystywany do wyznaczania kluczowych wskaźników Portfela Usług.

Usługami, których zarządzanie nie jest ujęte w Strategii są usługi administracyjne, remontowe realizowane w UMK. Mogą one być zamawiane przez systemy informatyczne będące częścią modelu usługowego, jednak procesy związane z realizacją tych usług są realizowane poza niniejszą Strategią.

4.3. Parametry Usługi

Pojedyncza usługa jest opisana zestawem parametrów pozwalających na jej zaprojektowanie i wdrożenie. Parametry te zostały pogrupowane w 4 obszarach:

Obszar 1 – Charakterystyka (parametry ogólne) usługi

1. *Identyfikator usługi* – w przypadku usług publicznych udostępnianych klientom w formie procedur zewnętrznych w Biuletynie Informacji Publicznej należy posługiwać się symbolami procedur zewnętrznych (symbol wydziału – numer procedury np. „OR-2”).
2. *Nazwa usługi* – w przypadku usług publicznych udostępnianych klientom w formie procedur zewnętrznych w Biuletynie Informacji Publicznej należy posługiwać się nazwami procedur zewnętrznych (np. „Udostępnianie informacji publicznej na wnioski w Urzędzie Miasta Krakowa”).
3. *Status usługi* (zobacz statusy w Portfelu Usług)
4. *Kategoria usługi* – zob. kategoryzacja usług
5. *Właściciel usługi* – osoba odpowiedzialna za realizację usługi (Dyrektor Wydziału odpowiedzialnego z świadczenie usługi).
6. *Proces realizacji usługi* (model BPMN) – model opisujący poszczególne kroki realizacji usługi, aktorów zaangażowanych w jej realizację, wykorzystywane systemy informatyczne oraz artefakty (dane i dokumenty) niezbędne do dostarczenia produktu usługi.
7. *Numery działań budżetowych w STRADOM* – numery nadane działaniom budżetowym w systemie STRADOM, w ramach których realizowane jest wdrażanie i utrzymywanie usługi.
8. *Numer PCD* – numer Planu Ciągłości Działania (Numer PCD) z Wykazu PCD zarządzanego przez IOD zgodnie z procedurą D-05. Numer ten należy podać w przypadku usług, które wchodzi w skład obszaru krytycznego objętego planami ciągłości działania realizowanymi w przypadku wystąpienia incydentu, w celu umożliwienia organizacji kontynuowania wykonywanych działań zdefiniowanych jako krytyczne. W przypadku usług nie objętych planami ciągłości działania należy wprowadzić informację „Brak PCD”.
9. *Zbiory w SEZAM* – należy podać nazwy zbiorów zdefiniowanych w aplikacji SEZAM, które są przetwarzane w ramach realizacji danej usługi, wraz z podaniem wartości wskaźnika WG dla każdego zbioru.
10. *Przydzielone kategorie JRWA* – przydzielone kategorie JRWA do rejestracji spraw załatwianych w ramach realizacji danej usługi przez komórkę merytoryczną.

Obszar 2 – Uzasadnienie biznesowe informatyzacji usługi

11. *Wyzwalacz usługi* – zdarzenie rozpoczynające proces realizacji usługi np. „Wniosek o wydanie zezwolenia na usunięcie drzew lub krzewów”
12. *Produkty usługi* – wynik procesu usługi np. „Decyzja o wydaniu zezwolenia na usunięcie drzew lub krzewów”, „Decyzja o odmowie wydania zezwolenia na usunięcie drzew lub krzewów”
13. *Zasoby niezbędne do realizacji usługi* – pole opisowe, w które należy wprowadzić oszacowaną liczbę etatów niezbędnych do realizacji usługi po stronie urzędu
14. *Kluczowość usługi* – kluczowość usługi z punktu widzenia przepisów prawa oraz celów strategicznych UMK. Kluczowość usługi należy określić używając poniższej skali:
 - **1 – mała** – usługa nieobligatoryjna, nie powiązana bezpośrednio z celami strategicznymi UMK,
 - **2 – średnia** – usługa nieobligatoryjna, realizowana w wyniku przyjętych strategii UMK w celu osiągnięcia założonych celów strategicznych,
 - **3 – duża** – usługa obligatoryjna, wymagana przez nadrzędne akty prawne) –
15. *Dostawcy usługi* – wydziały UMK lub firmy zewnętrzne dostarczające usługę (pole słownikowe budowane w oparciu o zamknięty słownik dostawców wewnętrznych i zewnętrznych)
16. *Klienci usługi* – osoba, grupa osób, jednostka organizacyjna, podmiot lub grupa podmiotów odbierających produkt usługi (beneficjent usługi)
17. *Zasięg usługi* – liczba klientów, którzy skorzystali z danej usługi w poprzednim okresie sprawozdawczym (1 rok). W przypadku nowych usług – szacowana liczba klientów w skali roku.
18. *Budżet utrzymania usługi* – roczne koszty budżetowe (pozaetatowe) utrzymania usługi

Obszar 3 – Aspekty prawne informatyzacji usługi

19. *Podstawa prawna świadczenia usługi* – akty prawne stanowiące podstawę do świadczenia usługi przez UMK (lub uzasadnienie świadczenia usługi w przypadku braku podstawy prawnej)
20. *Przepisy obligujące do świadczenia usługi w formie elektronicznej* – przepisy prawa, które nakładają na urząd obowiązek świadczenia danej usługi w formie elektronicznej, o ile istnieją.
21. *Bariery prawne* – przepisy prawa, które ograniczają lub uniemożliwiają świadczenie danej usługi w formie elektronicznej, o ile istnieją.
22. *Wzory dokumentów* – ustanowione przepisami prawa wzory dokumentów wykorzystywane w procesie świadczenia danej usługi, wraz z podaniem organu będącego właścicielem wzoru oraz odwołaniami do konkretnych przepisów wprowadzających dany wzór.
23. *Maksymalny stopień informatyzacji usługi* – maksymalny stopień informatyzacji jaki w związku z obowiązującymi przepisami prawa i ograniczeniami zewnętrznymi może osiągnąć dana usługa, wyrażony w pięciostopniowej skali dojrzałości informatycznej (zobacz – informatyzacja usługi). Parametr zarządzany przez Menadżera Portfela.

Obszar 4 – Aspekty techniczne informatyzacji usługi

24. *Aktualny stopień informatyzacji usługi* – stopień informatyzacji na jakim dana usługa jest aktualnie realizowana, wyrażony w pięciostopniowej skali dojrzałości informatycznej usługi (zobacz – informatyzacja usługi). Parametr zarządzany przez Menadżera Portfela.
25. *Planowany stopień informatyzacji usługi* – stopień informatyzacji usługi o jaki wnioskuje Właściciel usługi w ramach Zgłoszenia Usługi. Parametr uzupełniany w procesie P3. Zgłoszenie lub modyfikacja usługi.
26. *Rekomendowany stopień informatyzacji usługi* – stopień informatyzacji wyznaczony w oparciu o wartości wybranych parametrów opisu usługi opisane w formie matrycy rekomendacji (zobacz – informatyzacja usługi). Parametr zarządzany przez Menadżera Portfela

27. *Bariery techniczne w informatyzacji usługi* – wskazanie barier technicznych (sprzętowych, programowych, organizacyjnych) ograniczających możliwość świadczenia usługi na wyższym poziomie informatyzacji. Parametr zarządzany przez Menadżera Portfela.
28. *Priorytet informatyzacji usługi* – priorytet określający, czy dana usługa wymaga pilnych działań w zakresie podniesienia aktualnego stopnia informatyzacji usługi. Priorytet należy określić używając poniższej skali (skala 1- niski, 2 – średni, 3 – wysoki). Parametr zarządzany przez Menedżera Portfela na podstawie Strategii Rozwoju Portfela Usług.
29. *Zbiory danych (w ujęciu technicznym)* – zbiory danych przetwarzane w systemach informatycznych w ramach realizacji usługi. Parametr zarządzany przez Menadżera Portfela.
30. *Aplikacja dziedzinowa* – wskazanie nazwy aplikacji dziedzinowej realizującej opisywaną usługę (słownik aplikacji dziedzinowych)
31. *Aplikacje i systemy wspomagające* – wskazanie aplikacji i systemów wspomagających, niezbędnych do świadczenia usługi (słownik aplikacji i systemów wspomagających)
32. *Usługi wspomagające/cząstkowe* – wskazanie usług cząstkowych (atomowych) dla danej usługi tworzących hierarchię usług. Usługi cząstkowe są opisane w Katalogu Usług analogicznym zestawem parametrów jak usługa nadrzędna. Zidentyfikowanie usługi cząstkowej/wspomagającej, które nie ma w Katalogu Usług jest podstawą do wprowadzenia tej usługi do Katalogu.

4.4. Procesy Modelu Usługowego

Procesy Modelu Usługowego określają działania oraz ich produkty niezbędne do świadczenia usług. Strategia Usług definiuje 6 procesów głównych oraz powiązane z nim procesy dodatkowe, określone powiązanymi ze Strategią standardami:

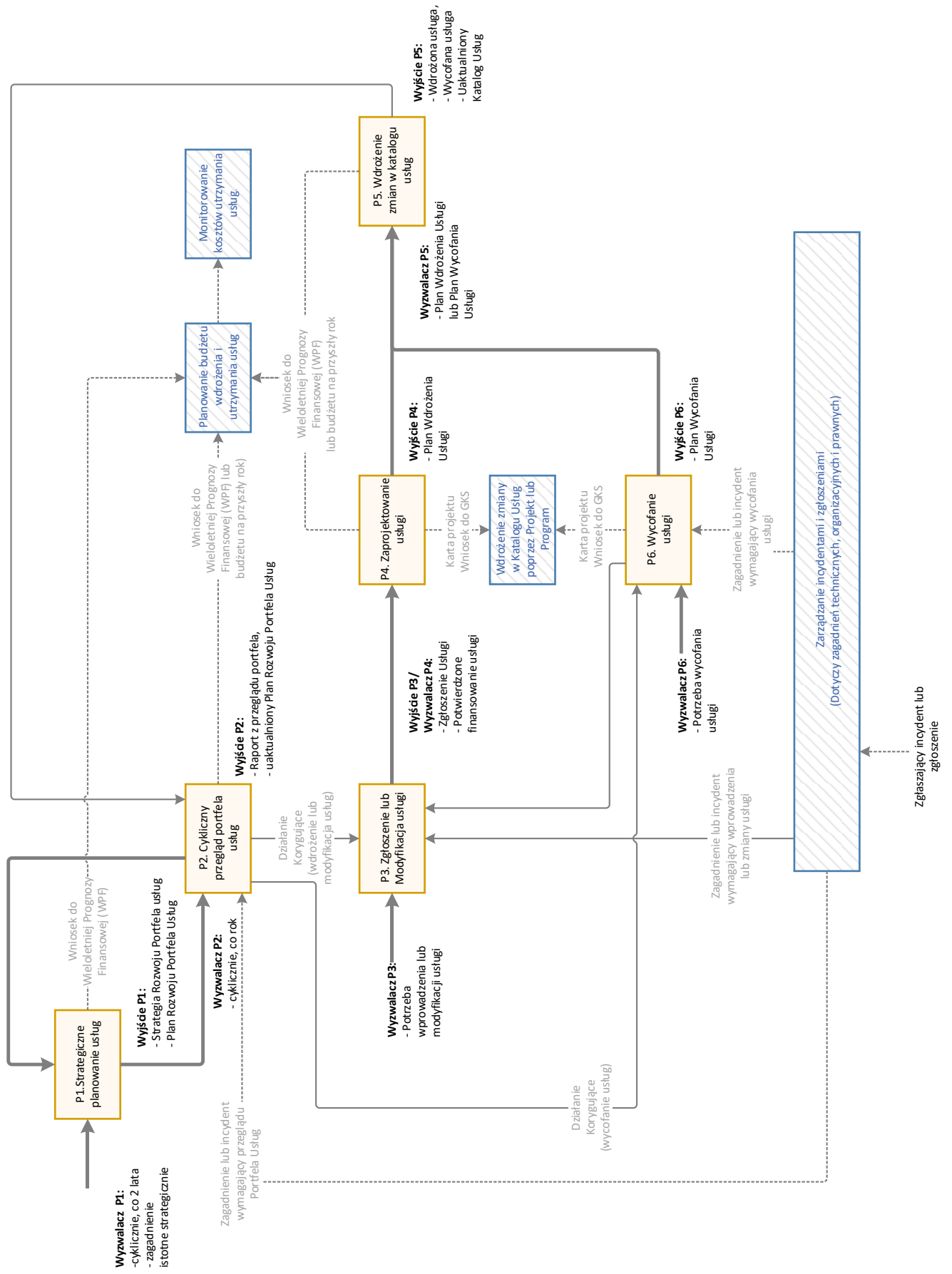
Procesy zdefiniowane w Strategii Usług:

- **P1. Strategiczne planowanie usług** (Strategia Usług) – Proces odpowiedzialny za określanie Strategii Rozwoju Portfela Usług.
- **P2. Cykliczny przegląd portfela usług** (Strategia Usług) – Proces odpowiedzialny za cykliczny przegląd Portfela i Katalogu Usług i monitorowanie ich wskaźników.
- **P3. Zgłoszenie lub modyfikacja usługi** (Strategia Usług) – Proces odpowiedzialny za zgłaszanie nowych lub modyfikację istniejących usług do Katalogu Usług.
- **P4. Zaprojektowanie usługi** (Strategia Usług) – Proces odpowiedzialny za przygotowanie zgłoszonej usługi do wdrożenia w Katalogu Usług.
- **P5. Wdrożenie zmian w katalogu usług** (Strategia Usług) – Proces odpowiedzialny za wdrożenie zmiany w Katalogu Usług związanej z wprowadzeniem nowej, modyfikacją istniejącej lub wycofaniem usługi.
- **P6. Wycofanie usługi** (Strategia Usług) – Proces odpowiedzialny za zaplanowanie wycofania usługi z Katalogu Usług (zaprzestanie świadczenia usługi).

Wymagane przez Model Usługowy procesy, zdefiniowane poza Strategią Usług:

- **Planowanie budżetu utrzymania usługi** (procesy budżetowe UMK) – Proces odpowiedzialny za planowanie środków budżetowych niezbędnych do utrzymania usług w Katalogu Usług na określonym poziomie świadczenia.
- **Monitorowanie kosztów utrzymania usługi** (procesy budżetowe UMK) – Proces odpowiedzialny za monitorowanie faktycznych kosztów utrzymania usług w Katalogu Usług w stosunku do planowanego w procesie P2 budżetu.
- **Wdrożenie zmiany w katalogu usług poprzez projekt lub program** (metodyka zarządzania projektami i programami UMK) – Grupa procesów związana z wdrożeniem zmiany w Katalogu Usług jako część projektu lub programu, zarządzana zgodnie z przyjętą w UMK metodyką.
- **Zarządzanie incydentami i zgłoszeniami** (procesy Centrum Obsługi Informatycznej UMK) – Grupa procesów odpowiedzialna za wychwytywanie zgłoszeń i incydentów od użytkowników usług (zewnętrznych i wewnętrznych). Część procesów operacyjnych COI.

Na załączonym diagramie przedstawiono ogólną mapę modelu procesowego wynikającego ze Strategii usług oraz powiązanych z nią standardów. Szczegółowy opis poszczególnych procesów zamieszczono w załączniku nr 1.



Mapa procesów modelu usługowego

4.5. Artefakty i dane dodatkowe wynikające z procesów modelu usługowego

Procesy modelu usługowego identyfikują szereg artefaktów związanych z realizacją kroków procesów, które zawierają informacje związane z planowaniem, wdrożeniem i utrzymaniem usługi. Artefakty te mogą mieć formę plików (dokumentów) lub zapisów w systemach informatycznych. Zestawienie artefaktów modelu usługowego zamieszczono w poniższej tabeli

Artefakt	Opis	Proces	Właściciel
Strategia Rozwoju Portfela Usług	Dokument o charakterze strategicznym określający kierunki strategiczne i wskaźniki dla Portfela Usług.	P1	Z-ca Prezydenta ds. Zrównoważonego Rozwoju
Plan Rozwoju Portfela Usług	Plan określający terminy i koszty wdrażania, modyfikacji i wycofywania usług w Katalogu Usług w celu osiągnięcia zakładanych wskaźników Portfela Usług.	P1, P2	Menedżer Portfela
Raport Stanu Portfela Usług	Cykliczny raport zawierający porównanie faktycznych wartości wskaźników Portfela Usług z wartościami zaplanowanymi do osiągnięcia w Strategii Rozwoju Portfela Usług oraz analizę postępów w realizacji Planu Rozwoju Portfela Usług.	P2	Menedżer Portfela
Zgłoszenie Usługi	Dokument lub zapis zawierający opis usługi planowanej do wdrożenia lub modyfikacji wraz z określeniem jej parametrów zgodnie ze Strategią Usług.	P3	Dyrektor Wydziału Merytorycznego
Karta usługi	Dokument publikowany w portalu miejskim w Katalogu Usług Publicznych, stanowiący informację dla klienta o zakresie sprawy, jaką może załatwić w Urzędzie Miasta Krakowa lub Miejskiej Jednostce Organizacyjnej w ramach udostępnianej usługi. Wzór dokumentu określa Zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa nr 1899/2018 dotyczące opisu usługi publicznej.	P3	Dyrektor Wydziału Merytorycznego
Plan wdrożenia lub wycofania usługi	Plan określający działania i koszty związane z wdrożeniem lub wycofaniem pojedynczej usługi.	P4, P6	Pracownik Wydziału Merytorycznego

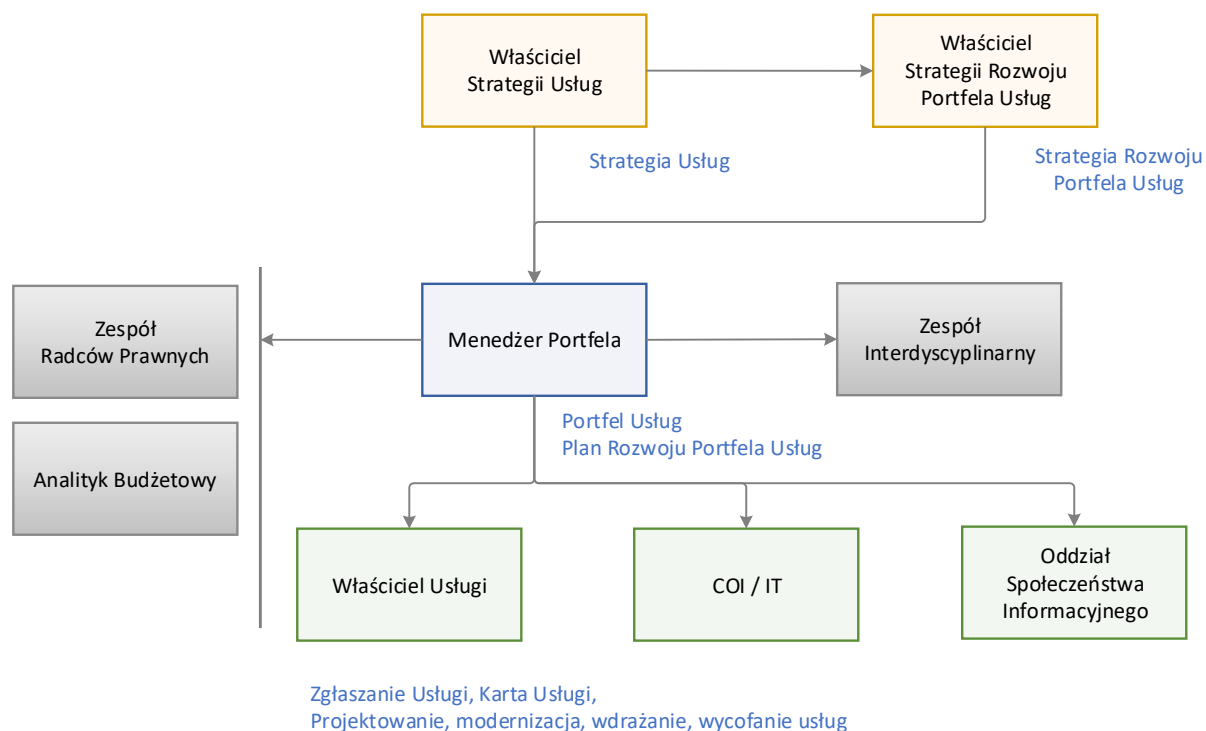
Zarządzanie powiązaniem między artefaktami jest realizowane za pomocą dedykowanej aplikacji, która umożliwia integrację z repozytoriami plików, zbiorami i zewnętrznymi systemami przechowującymi te artefakty, traktując je jako zestaw dodatkowych danych opisujących usługę.

Zatwierdzenie poszczególnych artefaktów może wymagać wydania dodatkowych Aktów Kierowania UMK lub/ oraz wniosków budżetowych związanych z finansowaniem wdrożenia, utrzymania i wycofania usług.

Zawartość poszczególnych artefaktów została opisana w załączniku 2.

4.6. Role i obowiązki w modelu usługowym

Role i obowiązki wskazujące odpowiedzialność za strategiczne artefakty. Właściciel Strategii Usług oraz Właściciel Strategii Rozwoju Portfela Usług odpowiedzialni są za kierunek strategiczny dla rozwoju usług i Portfela Usług. Menedżer Portfela realizuje kierunki strategii poprzez rozwój portfela usług. Wsparciem merytorycznym dla niego jest Zespół Interdyscyplinarny jak również Zespół Radców Prawnych i Analityk Budżetowy.



W poniższej tabeli zestawiono role i obowiązki wynikające z procesów Modelu Usługowego.

Rola	Obowiązki, kompetencje i uprawnienia	Stanowisko
Właściciel Strategii Usług	<ul style="list-style-type: none"> Odpowiedzialny za zarządzanie i utrzymywanie Strategii Usług Zatwierdzanie zmian w Strategii Usług 	Dyrektor Magistratu
Właściciel Strategii Rozwoju Portfela Usług	<ul style="list-style-type: none"> Przegląd polityki strategii Przegląd raportu Strategii Portfela i Planu Wdrożenia Usług Zatwierdzenie Strategii Rozwoju Portfela Usług Zatwierdzenie Raportu Stanu Portfela i Planu Wdrożenia Usług Zlecenie do Planowania budżetu wdrożenia i utrzymania usług 	Z-ca Prezydenta ds. Zrównoważonego Rozwoju

Rola	Obowiązki, kompetencje i uprawnienia	Stanowisko
Menedżer Portfela	<ul style="list-style-type: none"> • Przegląd stanu Portfela Usług • Opracowanie Strategii Portfela Usług • Zlecenie opracowania Planu Wdrażania Usług • Utrzymanie oraz zarządzanie Planem Wdrażania Usług • Aktualizacja Strategii Usług • Przegląd wskaźników Portfela Usług i planowanie działań korygujących • Raportowanie Stanu Portfela Usług do Właściciela Strategii Portfela Usług • Opiniowanie Zgłoszenia Usługi • Koordynacja działań informatyzacji usługi • Uruchomienie lub wycofanie usługi (twarde raportowanie wycofanych usług) • Analiza powiązań usługi z innymi usługami na etapie wycofania usługi • Delegowanie wykonania planów wdrażania i wycofania usług w Katalogu Usług • Nadzór nad wdrażaniem nowych, modyfikacją lub wycofaniem istniejących usług • Zatwierdzanie zmian w Portfelu Usług pod kątem zgodności z modelem usługowym 	Samodzielne stanowisko podlegające bezpośrednio Właścicielowi Strategii Usług
Zespół Interdyscyplinarny ds. Zarządzania Usługami	<p>Zespół o zmiennym składzie:</p> <p>W części stałej:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Przedstawiciel Oddziału Społeczeństwa Informatycznego w zakresie usług publicznych 2. Przedstawiciel Wydziału Informatyki (COI) w zakresie usług IT 3. Przedstawiciel Biura Skarbnika/Wydziału Budżetu Miasta (służby planowania budżetu i WPF) 4. Przedstawiciel wydziału UMK ds. planowania strategicznego 5. Ekspert ds. bezpieczeństwa informacji z Zespołu IODO 6. Ekspert ds. czynności kancelaryjnych i archiwizacji z Referatu Archiwum UMK <p>W części zmiennej:</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Właściciele usług w Wydziałach w zależności od potrzeb i kontekstu pracy zespołu <p>Obowiązki:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wsparcie merytoryczne Menedżera Portfela w zakresie swoich kompetencji • Stałe grono osób, obejmujące obszary merytoryczne. • Spotkania i wdrożenia w oparciu o wąskie zespoły specjalistyczne. <p>Kompetencje merytoryczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostępność • Decyzyjność merytoryczna • Komunikatywność 	<ul style="list-style-type: none"> • Ekspert Oddziału Społeczeństwa Informatycznego w zakresie usług publicznych • Ekspert ds. Informatyki (COI) w zakresie usług IT • Specjalista Biura Skarbnika/Wydziału Budżetu Miasta (służby planowania budżetu i WPF) • Przedstawiciel wydziału UMK ds. planowania strategicznego • Ekspert ds. bezpieczeństwa informacji z Zespołu IODO • Ekspert ds. czynności kancelaryjnych i archiwizacji z Referatu Archiwum UMK • Właściciele usług w Wydziałach w zależności od potrzeb i kontekstu pracy zespołu

Rola	Obowiązki, kompetencje i uprawnienia	Stanowisko
Właściciel Usługi	<ul style="list-style-type: none"> • Odpowiedzialny za zarządzanie usługą przez cały cykl jej życia • Analizy organizacyjno-merytoryczne • Badanie i raportowanie poziomu świadczenia usług do Menedżera Portfela • Opiniowanie merytoryczne Planu Wdrożenia Usług • Opiniowanie w zakresie wycofania usługi • Polecenie opracowania zgłoszenia usługi • Polecenie opracowania Karty Usługi • Polecenie opracowania wycofania usługi i zatwierdzenie Planu Wycofania Usługi • Zgłaszanie działania doskonalącego w związku z wdrożeniem lub modyfikacją usługi do Dyrektora Magistratu • Zgłoszenie zapotrzebowania budżetowego służbom finansowym (Wydział Budżetu Miasta, Biuro Skarbnika) • Zatwierdzenie merytoryczne Karty Usługi • Zatwierdzenie potrzeb dla projektowanej usługi • Zlecenie na wdrożenie zmian w Katalogu Usług poprzez Projekt lub Program • Zatwierdzenie do wdrożenia zmian w Katalogu Usług • Opiniowanie merytoryczne Planu Wdrożenia Usług • Opiniowanie w zakresie wycofania usługi 	Dyrektor Wydziału Merytorycznego
Dyrektor Magistratu	<ul style="list-style-type: none"> • Weryfikacja i zatwierdzanie zgłaszanych działań doskonalących • Zatwierdzenie działań doskonalących • Konsultacje z kluczowymi interesariuszami (Dyrektor Wydziału Merytorycznego, Menedżer Portfela, Skarbnikiem) w kontekście zgłoszenia nowej lub modyfikacji istniejącej usługi 	Dyrektor Magistratu
Służby finansowe UMK (Wydział Budżetu Miasta, Skarbnik Miasta)	<ul style="list-style-type: none"> • Obsługa wniosków budżetowych lub wniosków o zmianę WPF • Weryfikacja zgłoszonego zapotrzebowania budżetowego na wdrożenie i utrzymanie usługi • Zatwierdzenie budżetu na wdrożenie i utrzymanie usługi 	Dyrektor Wydziału Budżetu Miasta, Skarbnik Miasta
Zespół Radców Prawnych	<ul style="list-style-type: none"> • Analizy prawne w zakresie wdrożenia Strategii Rozwoju Portfela Usług • Zatwierdzenie formalne Karty Usługi 	Przedstawiciel Radców Prawnych
Analitik Budżetowy	<ul style="list-style-type: none"> • Weryfikacja możliwości finansowania dla nowej lub modyfikowanej usługi ze środków Wydziału Merytorycznego • Potwierdzenie finansowania dla nowej lub modyfikowanej usługi 	Analitik Budżetowy
Wydział COI / IT	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza możliwości technicznych dla Planu Wdrożenia Usług • Dostarczenie usług w zakresie IT wspierających wdrożoną usługę • Analiza systemów informatycznych dla wycofywanej usługi • Opiniowanie możliwości technicznych dla Planu Wdrożenia Usług 	Przedstawiciel COI/IT

Rola	Obowiązki, kompetencje i uprawnienia	Stanowisko
Oddział Społeczeństwa Informacyjnego	<ul style="list-style-type: none"> Realizacja zadań związanych z obszarem elektronicznego udostępniania Usług Publicznych Uzupełnienie Planu Wdrożenia Usługi o aspekty dot. e-usług Realizacja prac w obszarze elektronicznego udostępniania usługi 	Przedstawiciel Oddziału Społeczeństwa Informacyjnego
Pracownik Wydziału Merytorycznego	<ul style="list-style-type: none"> Opracowanie Zgłoszenia Usługi Opracowanie Karty Usługi Analiza potrzeb dla projektowanej usługi Opracowanie i aktualizacja Planu wdrożenia lub wycofania usługi Uzgodnienia z IT dla uzgodnień OLA/SLA Procedowanie umów wynikających z projektowania usługi Przygotowanie rozwiązań organizacyjnych (akty kierowania) Zgłoszenie wycofania usługi Planowanie wycofania usługi Opracowanie Planu Wdrożenia Usługi Przekazanie Planu Wdrożenia Usług do realizacji Testy usługi przed uruchomieniem, Publikacja usługi na portalach do udostępniania usług 	Specjalista Wydziału Merytorycznego
Ekspert Bezpieczeństwa Informacji z Zespołu IODO	<ul style="list-style-type: none"> Opiniowanie w zakresie bezpieczeństwa informacji Opiniowanie w zakresie bezpieczeństwa danych Nadzór nad wdrożeniem i utrzymaniem usług w zakresie bezpieczeństwa informacji i danych 	Ekspert Bezpieczeństwa Informacji z Zespołu IODO

4.7. Portfel i Katalog Usług

Portfel Usług jest zdefiniowany jako kompletny rejestr usług zarządzanych w ramach Modelu Usługowego UMK. Obejmuje pełny cykl życia usług począwszy od fazy planowania poprzez ich wdrożenie i użytkowanie, aż po fazę wygaszenia włącznie. Portfel usług służy do zarządzania pełnym cyklem życia wszystkich usług znajdujących się w jednej z trzech faz:

- usługi planowane - usługi proponowane lub w fazie rozwoju
- katalog usług - usługi działające lub gotowe do wdrożenia
- usługi wycofane

Katalog usług to zestawienie usług obecnie aktywnych oraz zatwierdzonych, gotowych do zaoferowania obecnym lub potencjalnym klientom. Zestawienie usług zawartych w katalogu jest dostępne dla klientów. Katalog usług zawiera informacje na temat dostarczanych produktów, punktów kontaktowych oraz sposobów obsługi wniosków.

Usługi zarządzane w ramach Portfela i Katalogu Usług są opisywane zgodnie ze standardem opisu usługi. W poniższej tabeli przedstawiono możliwe statusy usług dla usług planowanych, eksploatowanych oraz wycofanych.

	Faza usługi	Funkcja portfela usług	Statusy usług
PORTFEL USŁUG	Usługi planowane <ul style="list-style-type: none"> • Przyszła oferta usług • Usługi proponowane lub w fazie rozwoju 	Opis Usługi i Oferta Usługi oparta o spodziewaną Wartość z Inwestycji (VOI) zgodnie z Uzasadnieniem Biznesowym	Usługa (status): <ul style="list-style-type: none"> • Zgłaszana • Projektowana • Wdrażana
	Katalog usług (usługi wdrażane lub eksploatowane) <ul style="list-style-type: none"> • Bieżąca oferta usług • Usługi działające lub gotowe do wdrożenia 	Ustawiczna ewaluacja Wartości z Inwestycji (VOI) względem Uzasadnienia Biznesowego	Usługa (status): <ul style="list-style-type: none"> • Testowana • W eksploatacji • Wycofywana
	Usługi wycofane <ul style="list-style-type: none"> • Przeszła oferta usług • Usługi wyłączone z użycia 	Zachowanie informacji o wycofanych usługach i początkowych wymaganiach dla przyszłego wykorzystania i zarządzania wiedzą	Usługa (status): <ul style="list-style-type: none"> • Wstrzymana • Zarchiwizowana • Zamknięta

Statusy usługi są powiązane z cyklem życia usługi opisanym procesami Modelu Usługowego. Zależności te obrazuje poniższy diagram:

Status: Zgłaszana	Status: Projektowana	Status: Wdrażana Testowana	Status: W eksploatacji	Status: Wycofywana	Status: Wstrzymana Zarchiwizowana Zamknięta
	Planowanie budżetu utrzymania usług		Monitorowanie kosztów utrzymania usług.		
P3. Zgłoszenie lub Modyfikacja usługi	P4. Zaprojektowanie usługi	P5. Wdrożenie zmian w katalogu usług	Eksploatacja usługi		P5. Wdrożenie zmian w katalogu usług
		Wdrożenie poprzez Projekt lub Program	Zarządzanie incydentami i zgłoszeniami		

Wartości statusów w cyklu życia usługi

4.8. Informatyzacja usług

Przesłankami do zwiększenia poziomu dojrzałości informatycznej usługi są:

- Brak barier prawnych uniemożliwiających podniesienie poziomu dojrzałości informatycznej
- Racjonalność ekonomiczna – zasięg usługi i związane z nim obniżenie rocznego kosztu realizacji usługi uzasadnia nakłady finansowe przeznaczone na informatyzację usługi
- Dostępność aplikacji dziedzinowych – istnieją aplikacje dziedzinowe lub systemy informatyczne pozwalające na usprawnienie realizacji usługi poprzez: udostępnienie dodatkowych funkcji dla klientów lub pracowników urzędu poprawiających jakość lub zwiększających zakres usługi, automatyzację niektórych działań po stronie klienta lub urzędu, uprawnienie zarządzania przetwarzanymi danymi etc. Usługa może być realizowana za pomocą dedykowanego narzędzia informatycznego.

Dla określenia poziomu dojrzałości informatycznej usługi przyjęto pięciostopniową skalę przyjętą przez Komisję Europejską i stosowaną w projektach wdrażania e-usług finansowanych ze środków Unii Europejskiej:

- **Poziom 1 – Informacja** – dostępność informacji dotyczącej sposobu załatwienia sprawy bez możliwości złożenia wniosku drogą elektroniczną.
- **Poziom 2 – Interakcja jednokierunkowa** (formularz elektroniczny) – możliwość złożenia wniosku o załatwienie sprawy drogą elektroniczną. Dalszy proces obsługi wniosku nie wspierany systemami informatycznymi. Możliwość poinformowania Klienta o załatwieniu sprawy drogą elektroniczną.
- **Poziom 3 – Interakcja dwukierunkowa** (formularz i produkt elektroniczny) – możliwość złożenia wniosku i uzyskania odpowiedzi drogą elektroniczną. Nie wszystkie kroki procesu realizującego usługę wspierane systemami informatycznymi.
- **Poziom 4 – Transakcyjny** – pełna informatyzacja procesu – złożenie wniosku i uzyskanie odpowiedzi poprzez system informatyczny. Pełne wsparcie informatyczne procesu załatwienia sprawy. Elektroniczny obieg dokumentów.
- **Poziom 5 – Personalizowany** – usługa spersonalizowana, wykorzystująca dane klienta i dane powiązane dostępne w systemach informatycznych i zbiorach danych wspierających model usługowy.

Rekomendacja dla danego poziomu informatyzacji jest wypadkową wartości poszczególnych parametrów usługi pogrupowanych, zgodnie z niniejszą Strategią w 4 obszarach (zob. Parametry Usługi). Obszar 1 parametrów usługi, jako zestaw parametrów ogólnie charakteryzujących usługę nie jest brany pod uwagę w kontekście rekomendacji dla określenia docelowego poziomu informatyzacji usługi.

Dla pozostałych obszarów parametryzacji usługi (2-4) tj.:

- **Obszar 2** – Uzasadnienie Biznesowe informatyzacji usługi
- **Obszar 3** – Aspekty prawne informatyzacji usługi
- **Obszar 4** – Aspekty techniczne informatyzacji usługi

określono i zamieszczono w dołączonej macyry zestaw parametrów wskazujący na rekomendowany dla analizowanej usługi poziom informatyzacji.

Pierwszy, nie ujęty w macyry poziom informatyzacji (Informacja) jest właściwy dla wszystkich usług zewnętrznych UMK, które są udostępniane w ramach Katalogu Usług Publicznych dla Klienta Zewnętrznego.

Wartości wybranych parametrów wskazujące rekomendowany poziom informatyzacji usługi są określane w Strategii Rozwoju Portfela Usług (artefakt procesu P1) i mogą ulegać zmianie w zależności od strategicznych założeń, nadrzędnych w stosunku do Strategii Usług, dokumentów kierunkowych. Do parametrów tych należą:

Z_n – Zasięg usługi rocznie

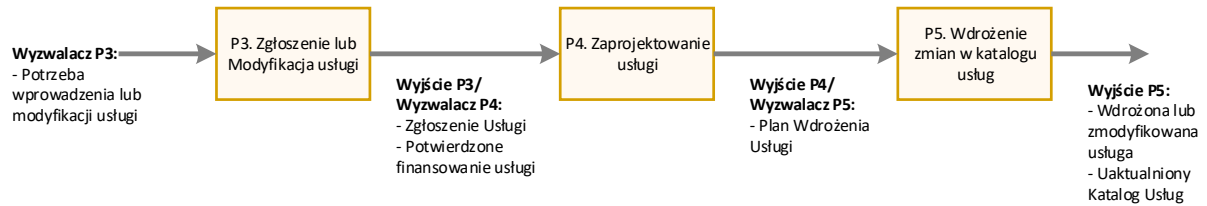
B_n – Roczny budżet utrzymania usługi na obecnym poziomie informatyzacji

Za_n – Wykorzystanie zasobów UMK (liczba etatów niezbędnych do utrzymania usługi na obecnym poziomie informatyzacji)

Poniżej zaprezentowano matrycę służącą do określania rekomendowanego poziomu informatyzacji usługi w oparciu o wartości wybranych parametrów.

	Obszar 2 – Uzasadnienie Biznesowe	Obszar 3 – Aspekty prawne	Obszar 4 – Aspekty techniczne
Poziom 2 – Interakcja jednokierunkowa	Klient wewnętrzny lub zasięg dla Klienta zewnętrznego mniejszy niż Z₂ osób rocznie Mała (1) kluczowość usługi Usługa uruchamiana wnioskiem Klienta Produkt usługi możliwy do przekazania Klientowi drogą elektroniczną (dotyczy usługi uruchamianej przez Urząd) Roczny budżet utrzymania usługi na obecnym poziomie mniejszy niż B₂	Brak przepisu szczególnego blokującego informatyzację Wynikający z przepisów prawa produkt wyłącznie nieelektroniczny, możliwość poinformowania klienta elektronicznie o załatwieniu sprawy Przepis szczególny wymaga przyjmowania wniosków drogą elektroniczną Wzór dokumentu będącego produktem usługi jest narzucony przepisami prawa ale nie został dostarczony przez właściwy organ	Brak barier informatycznych Brak aplikacji dziedzinowych Możliwość skorzystania w zakresie podstawowym z istniejących aplikacji wspomagających
Poziom 3 – Interakcja dwukierunkowa	Zasięg usługi większy niż Z₂ osób rocznie Średnia (2) kluczowość usługi Usługa uruchamiana wnioskiem Klienta składanym elektronicznie i produkt usługi możliwy do przekazania Klientowi drogą elektroniczną Roczny budżet utrzymania usługi na obecnym poziomie informatyzacji większy niż B₂ Wykorzystanie zasobów UMK na obecnym poziomie informatyzacji większe niż Za₂	Brak przepisu szczególnego blokującego informatyzację Obowiązek przyjęcia wniosku i przekazania produktu usługi drogą elektroniczną	Brak barier informatycznych Potencjalna możliwość korzystania z aplikacji dziedzinowych (mogą być przestarzałe) Konieczność wykorzystania aplikacji wspomagających
Poziom 4 – Transakcyjny	Zasięg usługi większy niż Z₃ osób rocznie, Średnia (2) lub duża (3) kluczowość usługi Usługa uruchamiana wnioskiem Klienta składanym elektronicznie i produkt usługi możliwy do przekazania Klientowi drogą elektroniczną Roczny budżet utrzymania usługi na obecnym poziomie informatyzacji większy niż B₃ Wykorzystanie zasobów UMK na obecnym poziomie informatyzacji większe niż Za₃	Brak przepisu szczególnego blokującego informatyzację Istnieje wzór dokumentu elektronicznego narzucony przepisami prawa i dostarczony przez odpowiedni organ, ale nie dostarczający istotnych danych koniecznych do automatycznej personalizacji usługi Istnieje przepis szczególny uniemożliwiający personalizację usługi	Brak barier informatycznych Konieczność posiadania aplikacji dziedzinowej w przeważającej części wspierającej proces/realizującej usługę Możliwość wspomagania usługi aplikacjami wspomagającymi
Poziom 5 - Personalizowany	Zasięg usługi większy niż Z₄ osób rocznie Duża (3) kluczowość usługi Usługa uruchamiana wnioskiem Klienta składanym elektronicznie i produkt usługi możliwy do przekazania Klientowi drogą elektroniczną Roczny budżet utrzymania usługi na obecnym poziomie informatyzacji większy niż B₄ Wykorzystanie zasobów UMK na obecnym poziomie informatyzacji większe niż Za₄	Brak przepisu szczególnego blokującego informatyzację Istnieje przepis szczególny nakazujący personalizację usługi	Brak barier informatycznych Zaawansowana aplikacja dziedzinowa, która potrafi w sposób automatyczny realizować spersonalizowaną usługę, zintegrowana z wszystkimi systemami zapewniającymi personalizację usługi

Informatyzacja nowej usługi lub zmiana poziomu informatyzacji istniejącej usługi jest realizowana zgodnie z procesami modelu usługowego w sekwencji procesów P3-P4-P5 zgodnie z poniższym diagramem:



Procesy wdrażania lub modyfikacji usługi

Szczegóły działań w poszczególnych procesach zgłaszania, projektowania i wdrażania usługi zostały opisane w Załączniku 3 Strategii.

4.9. Monitorowanie Portfela i Katalogu Usług

Efektywność realizacji Strategii Usług podlega cyklicznej weryfikacji i pomiarom. Dostarczają one informacji zarządczej czy założone kierunki rozwoju modelu usługowego są osiągnięte. Monitorowanie Portfela i Katalogu usług odbywa się w oparciu o zdefiniowane wskaźniki:

Dla Portfela Usług:

- Liczba usług w poszczególnych częściach portfela (planowanych, wdrażanych i eksploatowanych, wycofanych)

Dla Katalogu Usług:

- Udział usług obligatoryjnych do wszystkich usług w katalogu usług
- Średni poziom dojrzałości informatycznej usług w katalogu usług
- % poziom dojrzałości informatycznej usług do maksymalnego dostępnego poziomu dojrzałości informatycznej usług (wyliczany w oparciu o aktualny i maksymalny poziom dojrzałości informatycznej usługi)
- Liczba usług na każdym ze zdefiniowanych poziomów dojrzałości informatycznej
- Średni koszt obsługi usług w katalogu usług (w skali roku)
- Liczba pism wpływających w formie elektronicznej do UMK przez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą rocznie
- Liczba pism wychodzących w formie elektronicznej z UMK przez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą rocznie
- Liczba spraw utworzonych w Systemie Elektronicznego Obiegu Dokumentów (w skali roku), zainicjowanych w formie elektronicznej, liczona dla każdej usługi świadczonej minimum na Poziomie 2 – Interakcja jednokierunkowa

Wartości oczekiwane wskaźników są określane w procesie P1. Strategiczne planowanie usług tworząc Strategię Portfela Usług oraz monitorowane w procesie P2. Cykliczny przegląd portfela usług przy wykorzystaniu aplikacji do zarządzania portfelem usług.

Załącznik 1 – Opisy procesów Modelu Usługowego UMK

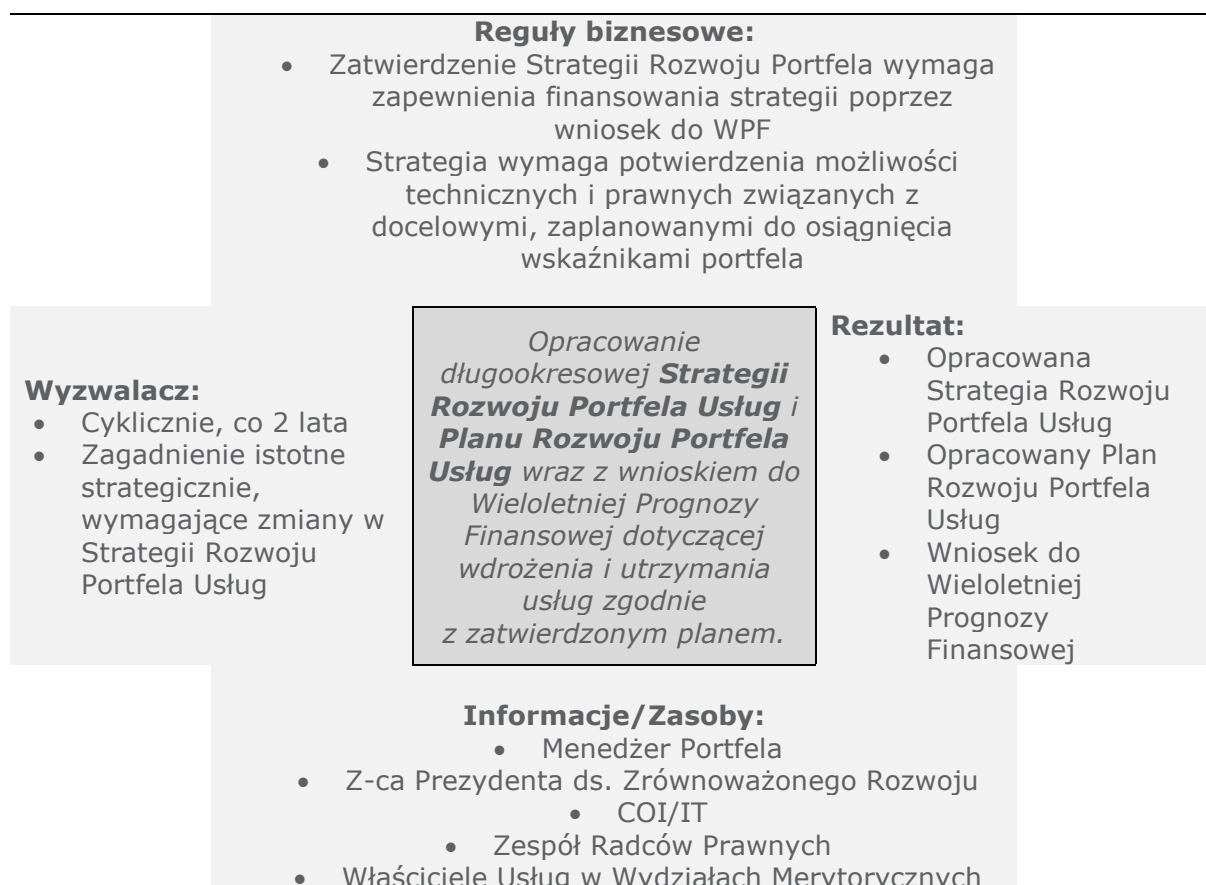
P1. Strategiczne planowanie usług

Charakterystyka procesu

Nazwa procesu: P1. Strategiczne planowanie usług

Główny interesariusz procesu: Z-ca Prezydenta ds. Zrównoważonego Rozwoju

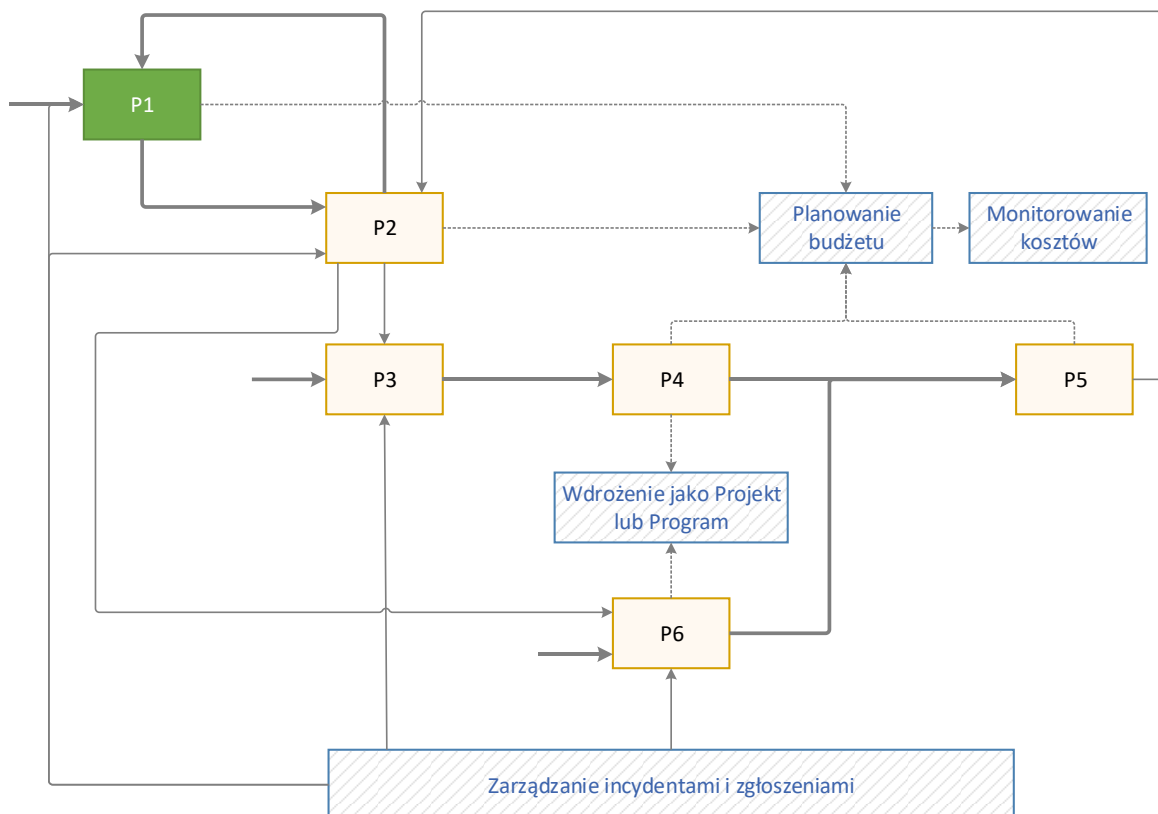
Właściciel procesu: Menedżer portfela



Opis procesu:

Proces, którego celem jest opracowanie **Strategii Rozwoju Portfela Usług** poprzez określenie kierunków istotnych strategicznie, wynikających z nadrzędnych strategii miasta oraz dokumentów kierunkowych o znaczeniu krajowym wraz z ich przełożeniem na docelowe wartości wskaźników portfela. Wraz ze Strategią Rozwoju Portfela Usług opracowywany jest **Plan Rozwoju Portfela Usług** określający jakie usługi zostaną w perspektywie strategicznej wdrożone, zmienione lub wycofane wraz ze wskazaniem ogólnych założeń budżetowych i źródeł finansowania dla wprowadzenia zmian i utrzymania usług w Katalogu Usług. W uzasadnionych przypadkach opracowanie Strategii Rozwoju Portfela Usług może wymagać wprowadzenia zmian w Strategii Usług w celu zapewnienia zgodności tych dwóch dokumentów strategicznych.

Powiązanie z pozostałymi procesami modelu usługowego:



- **P2. Cykliczny przegląd portfela usług (wejście)** – Raport Stanu Portfela jest składową do opracowania nowej Strategii Rozwoju Portfela Usług
- **Zarządzanie incydentami i zgłoszeniami (wejście)** – Incydent lub zagadnienie o znaczeniu strategicznym, wymagające wprowadzenia zmiany w Strategii Rozwoju Portfela Usług
- **P2. Cykliczny przegląd portfela usług (wyjście)** – Przegląd portfela usług jest realizowany zgodnie z przyjętą Strategią Rozwoju Portfela Usług
- **Planowanie budżetu (wyjście)** – Przygotowanie wniosków do WPF w związku z przyjętym Planem Rozwoju Portfela Usług

Artefakty procesu:

- Strategia Rozwoju Portfela Usług
- Plan Rozwoju Portfela Usług
- Wniosek budżetowy do Wieloletniej Prognozy Finansowej

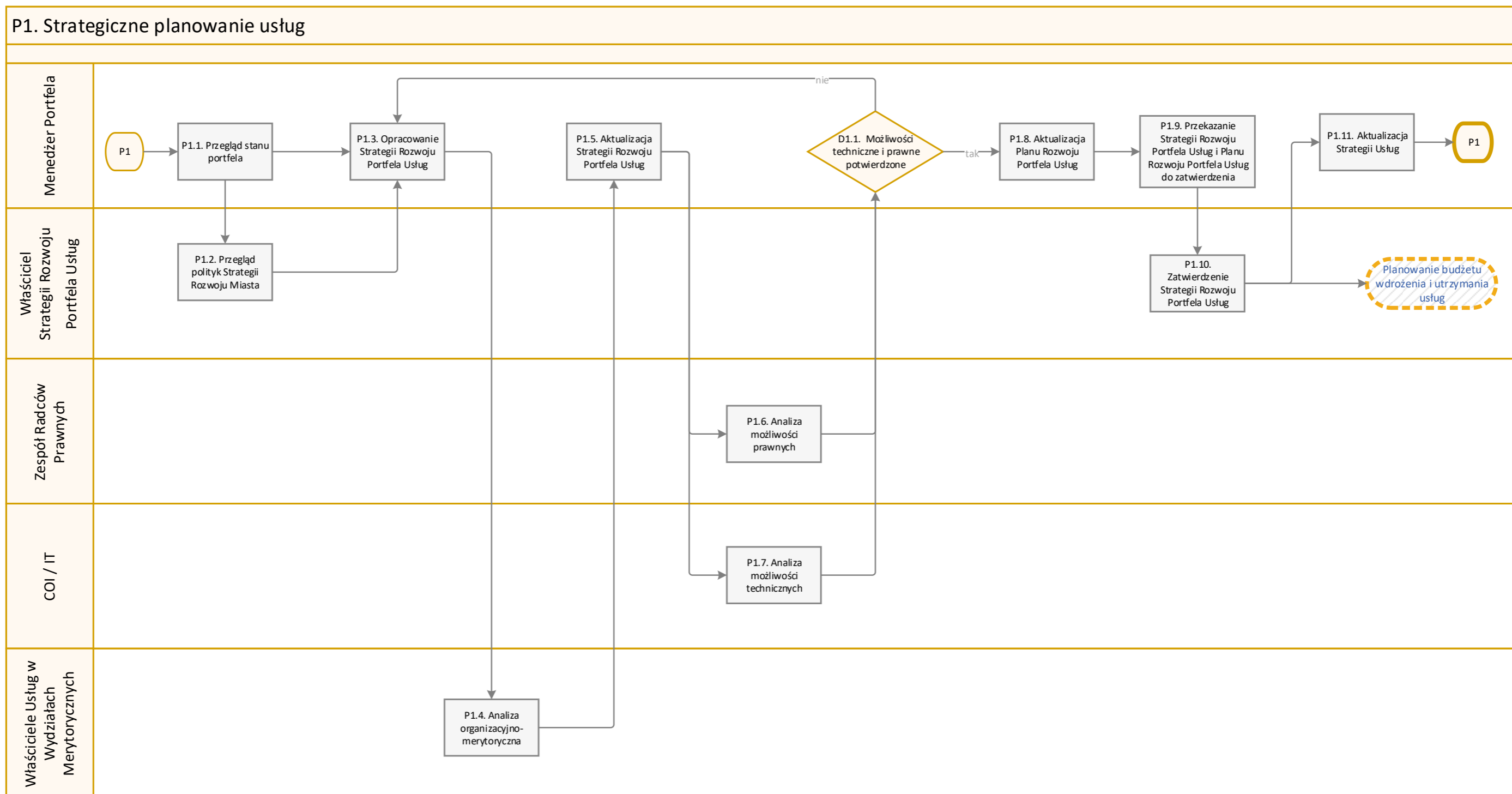
Kluczowe systemy informatyczne i aplikacje wykorzystywane w procesie:

- Aplikacja do zarządzania portfelem usług

Lista procedur i formularzy PBI:

- D-04 Procedura analizy ryzyka – wykorzystywana przy opracowywaniu Planu Rozwoju Portfela Usług do analizy ryzyk
- F-13 Rejestr incydentów – analiza incydentów mających wpływ na Plan Rozwoju Portfela Usług

Model procesu



Opis elementów procesu

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P1.1. Krok	Cyklicznie, co 2 lata	<p>Przegląd stanu portfela [Menedżer Portfela]</p> <p>Krok polegający na przeglądzie stanu Portfela Usług przez Menedżera Portfela i sporządzeniu Raportu stanu portfela. Przeglądowi podlegają wartości wskaźników portfela w odniesieniu do aktualnej Strategii Rozwoju Portfela Usług oraz postępy w realizacji Planu Rozwoju Portfela Usług.</p> <p>W przypadku stwierdzenia odchyień od założonych wartości wskaźników lub postępów we wdrażaniu usług Menedżer Portfela konsultuje odstępstwa z Właścicielami Usług w Wydziałach Merytorycznych. W przegląd stanu portfela zaangażowany jest również Zespół interdyscyplinarny.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza wskaźników portfela • Analiza postępów we wdrażaniu usług • Opracowanie Raportu stanu portfela • Przekazanie Raportu Stanu Portfela najwyższemu kierownictwu UMK <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer Portfela • Zespół Interdyscyplinarny • Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikacja do zarządzania portfelem usług 	Raport stanu portfela

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P1.2. Krok	Raport stanu portfela	<p>Przegląd polityk Strategii Rozwoju Miasta [Z-ca Prezydenta ds. Zrównoważonego Rozwoju]</p> <p>Krok polegający na przeglądzie dokumentów strategicznych, listy kierunków strategicznych i ich priorytetów jako wsad do opracowania Strategii Rozwoju Portfela Usług. Działania w tym kroku są nadzorowane przez Z-cę Prezydenta ds. Zrównoważonego Rozwoju przy zaangażowaniu zasobów niezbędnych do wykonania przeglądu, w tym, w razie konieczności, ekspertów spoza UMK.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Powołanie zespołu ds. przeglądu dokumentów strategicznych</i> • <i>Przegląd dokumentów strategicznych</i> • <i>Określenie listy priorytetów dla Strategii Rozwoju Portfela Usług</i> • <i>Opracowanie raportu podsumowującego przegląd</i> • <i>Zatwierdzenie raportu podsumowującego przegląd przez najwyższe kierownictwo UMK</i> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Z-ca Prezydenta ds. Zrównoważonego Rozwoju • Zespół powołany do przeprowadzenia przeglądu • Eksperti zewnątrzni (opcjonalnie) • Najwyższe kierownictwo UMK • Menedżer Portfela (konsultacyjnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Nie dotyczy</p>	Raport z przeglądu polityk Strategii Rozwoju Miasta zawierający Listę kierunków strategicznych i priorytetów

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P1.3. Krok	<p>Lista kierunków strategicznych i priorytetów</p> <p>Raport Stanu Portfela</p>	<p>Opracowanie Strategii Rozwoju Portfela Usług [Menedżer Portfela]</p> <p>Krok polegający na opracowaniu nowej Strategii Rozwoju Portfela Usług w oparciu o Raport stanu Portfela oraz Listę priorytetów opracowaną w oparciu o przegląd polityk Strategii Rozwoju Miasta. Działania w kroku są nadzorowane przez Menedżera Portfela i angażują zasoby niezbędne do opracowania Strategii, w tym Zespół Interdyscyplinarny oraz ekspertów zewnętrznych.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Analiza priorytetów i ich przełożenia na Strategię Rozwoju Portfela Usług</i> • <i>Określenie obszarów i usług istotnych strategicznie w Portfelu Usług</i> • <i>Określenie docelowych wskaźników Portfela Usług</i> • <i>Opracowanie Strategii Rozwoju Portfela Usług</i> • <i>Przekazanie Strategii Rozwoju Portfela Usług do analizy organizacyjno-merytorycznej</i> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer Portfela • Zespół Interdyscyplinarny • Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych • Eksperti zewnętrzni (opcjonalnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikacja do zarządzania portfelem usług 	Strategia Rozwoju Portfela Usług

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P1.4. Krok	Strategia Rozwoju Portfela Usług	<p>Analiza organizacyjno-merytoryczna [Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych]</p> <p>Krok polegający na przeprowadzeniu analizy możliwości wdrożenia Strategii Rozwoju Portfela Usług pod kątem organizacyjno-merytorycznym przez Właścicieli Usług w Wydziałach Merytorycznych. Podczas analizy weryfikowana jest możliwość wdrożenia Strategii Rozwoju Portfela w danym Wydziale Merytorycznym pod kątem zasobów i możliwości organizacyjnych. Wynikiem analizy jest opinia Dyrektora Wydziału Merytorycznego dotycząca możliwości wdrożenia Strategii Rozwoju Portfela Usług w tym potencjalnych barier we wdrożeniu oraz zaplanowanie wymaganych zmian organizacyjnych w Wydziale pod kątem wdrażania Strategii</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Przegląd usług Wydziału Merytorycznego</i> • <i>Analiza wskaźników portfela dla Wydziału Merytorycznego, zaplanowanych w Strategii Rozwoju Portfela Usług</i> • <i>Analiza zmian w Katalogu Usług dla Wydziału Merytorycznego związana z osiągnięciem wskaźników portfela</i> • <i>Analiza zasobów i kosztów niezbędnych do wdrożenia i utrzymania zmian w Katalogu Usług Wydziału</i> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dyrektor Wydziału Merytorycznego • Pracownicy Wydziału Merytorycznego • Menedżer Portfela (konsultacyjnie) • Zespół Interdyscyplinarny (konsultacyjnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikacja do zarządzania portfelem usług 	Opinia dot. Merytorycznych i organizacyjnych aspektów Strategii Rozwoju Portfela Usług

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P1.5. Krok	Opinia dot. Merytorycznych i organizacyjnych aspektów Strategii Rozwoju Portfela Usług	<p>Aktualizacja Strategii Rozwoju Portfela Usług [Menedżer portfela]</p> <p>Krok polegający na aktualizacji Strategii Rozwoju Portfela Usług w oparciu o opinie dotyczące możliwości merytorycznych i organizacyjnych wdrożenia Strategii przez Wydziały Merytoryczne oraz przekazania zaktualizowanej Strategii do analizy prawnej i technicznej.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktualizacja Strategii Rozwoju Portfela Usług • Przekazanie Strategii Rozwoju Portfela Usług do analizy prawnej i technicznej <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer Portfela • Zespół Interdyscyplinarny • Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikacja do zarządzania portfelem usług 	Strategia Rozwoju Portfela Usług
P1.6. Krok	Strategia Rozwoju Portfela Usług	<p>Analiza możliwości prawnych [Zespół Radców Prawnych]</p> <p>Krok polegający na zaopiniowaniu Strategii Rozwoju Portfela Usług pod kątem aspektów prawnych związanych z jej wdrożeniem. Opinia powinna wskazywać potencjalne zagrożenia i ograniczenia związane z wdrożeniem Strategii przez Wydziały Merytoryczne w odniesieniu do obowiązujących nadrzędnych aktów prawnych. Opinia może również wskazywać wymagane zmiany w procedurach i aktach kierowania Urzędu związane z wdrażaniem Strategii.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza Strategii Rozwoju Portfela Usług pod względem możliwości i ograniczeń prawnych • Analiza wymaganych zmian w aktach prawnych UMK • Wydanie opinii dotyczącej możliwości prawnych realizacji Strategii Rozwoju Portfela Usług <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zespół Radców Prawnych • Menedżer Portfela (konsultacyjnie) • Zespół Interdyscyplinarny (konsultacyjnie) • Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych (konsultacyjnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <p>Nie dotyczy</p>	Opinia dotycząca możliwości prawnych realizacji Strategii Rozwoju Portfela Usług

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P1.7. Krok	Strategia Rozwoju Portfela Usług	<p>Analiza możliwości technicznych [COI/IT]</p> <p>Krok polegający na zaopiniowaniu Strategii Rozwoju Portfela Usług pod kątem aspektów technicznych związanych z jej wdrożeniem. Opinia powinna wskazywać potencjalne ograniczenia oraz zagrożenia związane z wdrożeniem Strategii jak również wymagane zmiany na poziomie usług technicznych IT, zmiany w zakresie infrastruktury teleinformatycznej oraz zmiany organizacyjne w obszarze IT wraz z analizą kosztów wprowadzenia tych zmian. Opinia powinna również potwierdzać zgodność Strategii Rozwoju Portfela Usług z innymi dokumentami strategicznymi w obszarze informatyki bądź wskazywać potencjalne obszary niezgodności.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Analiza Strategii Rozwoju Portfela Usług pod względem możliwości i ograniczeń technicznych</i> • <i>Analiza wymaganych zmian w Katalogu Usług technicznych (IT) oraz ewentualnych zmian w infrastrukturze teleinformatycznej</i> • <i>Wydanie opinii dotyczącej możliwości technicznych realizacji Strategii Rozwoju Portfela Usług</i> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dyrektor IT/COI • Pracownicy IT/COI • Menedżer Portfela (konsultacyjnie) • Zespół Interdyscyplinarny (konsultacyjnie) • Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych (konsultacyjnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikacja do zarządzania portfelem usług 	Opinia dotycząca możliwości technicznych realizacji Strategii Rozwoju Portfela Usług
D1.1. Decyzja	<p>Opinia dotycząca możliwości prawnych realizacji Strategii Rozwoju Portfela Usług</p> <p>Opinia dotycząca możliwości technicznych realizacji Strategii Rozwoju Portfela Usług</p>	<p>Decyzja dotycząca możliwości prawnych i technicznych realizacji Strategii Rozwoju Portfela Usług [Menedżer Portfela]</p> <p>Decyzja Menedżera Portfela podejmowana w oparciu o opinie techniczną i prawną dotyczącą dalszego procesowania Strategii Rozwoju Portfela Usług bądź skierowania jej do ponownego opracowania i uzgodnienia z Wydziałami Merytorycznymi.</p> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer Portfela Usług • Zespół Radców Prawnych (konsultacyjnie) • Dyrektor IT/COI (konsultacyjnie) 	Decyzja dotycząca możliwości prawnych i technicznych realizacji Strategii Rozwoju Portfela Usług

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P1.8. Krok	<p>Decyzja dotycząca możliwości prawnych i technicznych realizacji Strategii Rozwoju Portfela Usług</p> <p>Strategia Rozwoju Portfela Usług</p> <p>Plan Rozwoju Portfela Usług</p>	<p>Aktualizacja Planu Rozwoju Portfela Usług [Menedżer Portfela]</p> <p>Krok polegający na zaktualizowaniu Planu Rozwoju Portfela Usług w oparciu o Strategię Rozwoju Portfela Usług, opinie Wydziałów Merytorycznych oraz Opinie IT. Plan wykonywany jest w perspektywie strategicznej (2-3 lat) i obejmuje również usługi dotychczas planowane do wdrożenia. Aktualizacji powinny podlegać:</p> <ul style="list-style-type: none"> - usługi wymagające wprowadzenia do Katalogu, zmiany lub wycofania - ogólne koszty wprowadzenia i utrzymania zmian w Katalogu Usług wraz ze źródłami finansowania - terminy wprowadzenia zmian - osoby odpowiedzialne za wprowadzenie poszczególnych zmian <p>Zaplanowaniu podlegają usługi wszystkich kategorii – wewnętrzne i zewnętrzne, w tym usługi techniczne IT. Podczas aktualizacji planu modyfikacje poszczególnych usług mogą zostać określone jako projekty lub programy, co może wymagać uzgodnień z Biurem Zarządzania Projektami UMK i wsparcia poprzez System Zarządzania Projektami UMK. Zaktualizowany Plan Rozwoju Portfela Usług będzie stanowił podstawę do przekazania wniosków budżetowych zapewniających finansowanie i utrzymanie zmian w Katalogu Usług.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Przegląd Planu Rozwoju Portfela Usług</i> • <i>Identyfikacja usług wymagających wdrożenia, zmiany lub wycofania</i> • <i>Opisanie planowanego zakresu zmian w Portfelu Usług</i> • <i>Analiza kosztów wprowadzenia i utrzymania zmian</i> • <i>Aktualizacja Planu Wdrożenia Usług</i> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer Portfela • Zespół Interdyscyplinarny • Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych (konsultacyjnie) • Dyrektor IT/COI (konsultacyjnie) • Pracownicy IT/COI (konsultacyjnie) • Biuro Zarządzania Projektami <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikacja do zarządzania portfelem usług • System Zarządzania Projektami UMK 	Plan Rozwoju Portfela Usług

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P1.9. Krok	Strategia Rozwoju Portfela Usług Plan Rozwoju Portfela Usług	<p>Przekazanie Strategii Rozwoju Portfela i Planu Rozwoju Portfela Usług do zatwierdzenia [Menedżer Portfela]</p> <p>Krok polegający na przekazaniu opracowanych Strategii Rozwoju Portfela Usług i Planu Rozwoju Portfela Usług do zatwierdzenia. Podczas przekazania Menedżer Portfela powinien zaprezentować i omówić z najwyższym kierownictwem UMK opracowane Strategie i Plan zwracając uwagę na kluczowe aspekty tych dokumentów oraz na działania będące konsekwencją ich zatwierdzenia. Omówione powinny również zostać kwestie związane z finansowaniem wdrożenia Strategii w tym wymagane wnioski budżetowe do Wieloletniej Prognozy Finansowej.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Prezentacja Strategii Rozwoju Portfela Usług i Planu Rozwoju Portfela Usług</i> • <i>Omówienie wymaganych wniosków do WPF</i> • <i>Przekazanie Strategii Rozwoju Portfela Usług i Planu Rozwoju Portfela Usług do zatwierdzenia</i> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer Portfela • Z-ca Prezydenta ds. Zrównoważonego Rozwoju, Dyrektor Magistratu • Dyrektorzy Wydziałów Merytorycznych <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Nie dotyczy</p>	Strategia Rozwoju Portfela Usług Plan Rozwoju Portfela Usług

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P1.10. Krok	Strategia Rozwoju Portfela Usług Plan Rozwoju Portfela Usług	<p>Zatwierdzenie Strategii Rozwoju Portfela Usług [Z-ca Prezydenta Miasta ds. Zrównoważonego Rozwoju]</p> <p>Krok polegający na formalnym zatwierdzeniu Strategii Rozwoju Portfela Usług i Planu Rozwoju Portfela Usług przez Z-cę Prezydenta Miasta ds. Zrównoważonego Rozwoju przy konsultacji najwyższego kierownictwa UMK. Wynikiem zatwierdzenia są wymagane Akty Kierowania oraz wnioski budżetowe do Wieloletniej Prognozy Finansowej związane z wdrożeniem i utrzymaniem zmian w Katalogu Usług</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Zatwierdzenie Strategii Rozwoju Portfela Usług i Planu Rozwoju Portfela Usług</i> • <i>Wydanie Aktów Kierowania</i> • <i>Skierowanie wniosków budżetowych do budżetu miasta lub Wieloletniej Prognozy Finansowej</i> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Z-ca Prezydenta ds. Zrównoważonego Rozwoju, Dyrektor Magistratu • Menedżer Portfela (konsultacyjnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • STRADOM 	<p>Zatwierdzona Strategia Rozwoju Portfela Usług</p> <p>Zatwierdzony Plan Rozwoju Portfela Usług</p> <p>Akty Kierowania</p> <p>Wnioski budżetowe do WPF</p>
P1.11. Krok	Zatwierdzona Strategia Rozwoju Portfela Usług Zatwierdzony Plan Rozwoju Portfela Usług	<p>Aktualizacja Strategii Usług [Menedżer Portfela]</p> <p>Krok polegający na wprowadzeniu i zatwierdzeniu ewentualnych wymaganych zmian w Strategii Usług związanych z opracowaną Strategią Rozwoju Portfela Usług. Zmiany mogą dotyczyć części głównej Strategii Usług (np. uzupełnienie powiązanych aktów prawnych, modyfikacja wskaźników Strategii) lub też załączników. Zmiany Strategii Usług są proponowane przez Menedżera Portfela i zatwierdzane Przez Właściciela Strategii Usług</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Zaproponowanie zmian Strategii Usług</i> • <i>Zatwierdzenie zmian Strategii Usług</i> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer Portfela • Właściciel Strategii Usług <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <p>Nie dotyczy</p>	<p>Uaktualniona i zatwierdzona Strategia Usług</p>

P2. Cykliczny przegląd portfela usług

Charakterystyka procesu

Nazwa procesu: P2. Cykliczny przegląd portfela usług

Główny interesariusz procesu: Menedżer portfela

Właściciel procesu: Menedżer portfela

Reguły biznesowe:

- Czas realizacji procesu zgodny z terminami planowania budżetu miasta
- Aktualizacja Planu Rozwoju Portfela Usług może wymagać korekty budżetu poprzez złożenie odpowiednich wniosków budżetowych lub wniosków o zmianę w WPF

Wyzwalacz:

- Cyklicznie, co 1 rok w okresie planowania budżetu miasta lub w innych terminach wskazanych w Strategii Rozwoju Portfela Usług

Cykliczny przegląd Portfela Usług pod kątem realizacji Planu Rozwoju Portfela Usług i osiągnięcia wskaźników określonych w Strategii Rozwoju Portfela Usług

Rezultat:

- Raport Stanu Portfela
- Uaktualniony Plan Rozwoju Portfela Usług
- Wnioski budżetowe

Informacje/Zasoby:

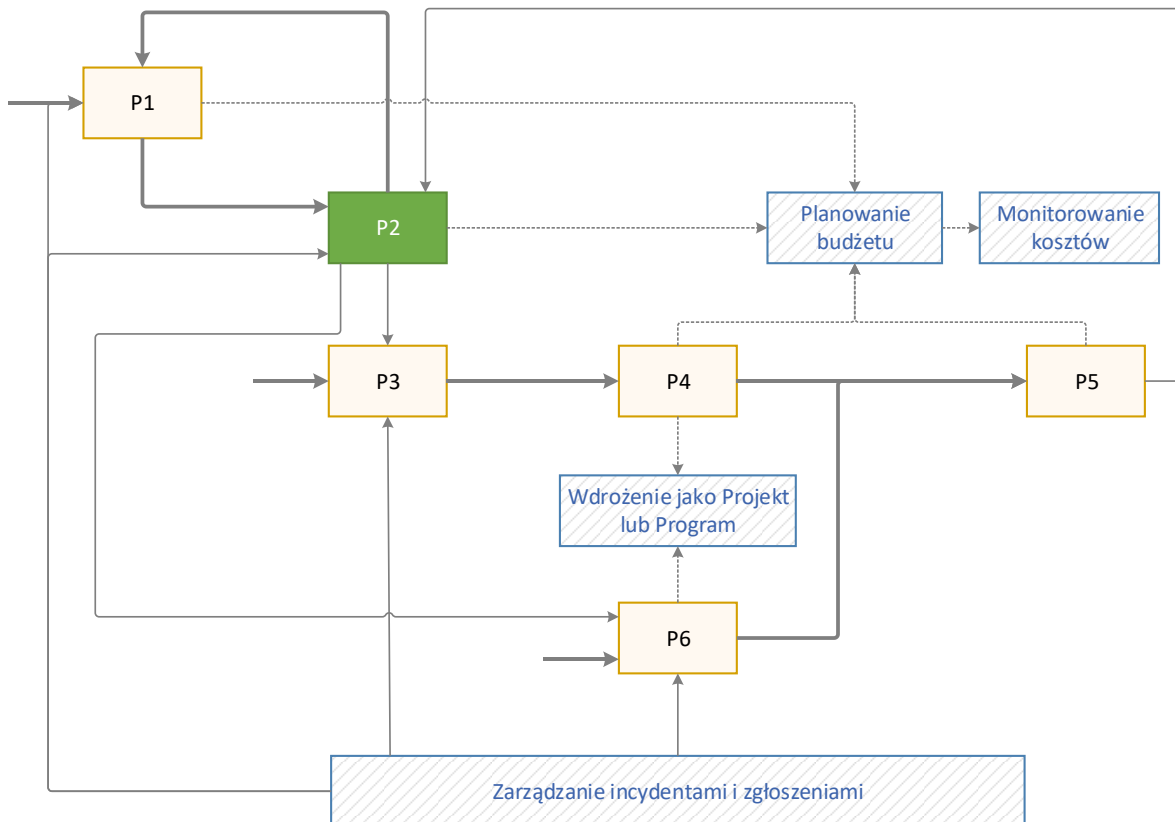
- Menedżer Portfela
 - Zespół Interdyscyplinarny
 - Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych
 - COI/IT
 - Z-ca Prezydenta ds. Rozwoju Miasta (Właściciel Strategii Rozwoju Portfela Usług)
-

Opis procesu:

Proces, którego celem jest cykliczny przegląd Portfela Usług pod kątem realizacji Planu Rozwoju Portfela Usług i osiągnięcia założonych wskaźników portfela, zgodnie z przyjętą Strategią Rozwoju Portfela Usług. W ramach tego procesu Menedżer Portfela wraz z Zespołem Interdyscyplinarnym weryfikują postępy związane z wdrażaniem, modyfikacją i wycofywaniem usług zgodnie z aktualnym Planem Rozwoju Portfela Usług. Weryfikowane są również osiągnięte wskaźniki Portfela Usług. Plan Rozwoju Portfela Usług zostaje uaktualniony a w efekcie tej aktualizacji mogą zostać zainicjowane działania korygujące polegające na zgłoszeniu nowych oraz modyfikacji lub wycofaniu istniejących usług. Weryfikacja i aktualizacja Planu Rozwoju Portfela Usług jest również związana ze zgłaszaniem wniosków budżetowych lub wniosków o zmianę Wieloletniej Prognozy Finansowej. Z tego powodu czas realizacji tego procesu powinien być zgodny z terminami planowania budżetu miasta.

Rezultatem procesu jest **Raport Stanu Portfela Usług** oraz zatwierdzony, uaktualniony **Plan Rozwoju Portfela Usług**.

Powiązanie z pozostałymi procesami modelu usługowego:



- **P1. Strategiczne Planowanie Usług (wejście)** – Przegląd portfela usług jest realizowany zgodnie z przyjętą Strategią Rozwoju Portfela Usług, Strategia może również określać niestandardowe terminy przeglądu Portfela Usług
- **P5. Wdrożenie Zmian w Katalogu Usług (wejście)** - Uruchomione usługi podlegają cyklicznemu przeglądowi
- **Zarządzanie incydentami i zgłoszeniami (wejście)** - Incydent lub zagadnienie które wymaga wykonania przeglądu Portfela Usług
- **P1. Strategiczne Planowanie Usług (wyjście)** – Raport Stanu Portfela jest składową do opracowania nowej Strategii Rozwoju Portfela Usług, może również generować aktualizację bieżącego Planu Rozwoju Portfela Usług
- **P3. Zgłoszenie lub modyfikacja usługi (wyjście)** - Rekomendacje dotyczące zmian istniejących usług bądź wprowadzenia nowych usług do Katalogu Usług

-
- **P6. Wycofanie usługi (wyjście)** – Podejmowane działania korygujące mogą wiązać się z wnioskowaniem o wycofanie usługi
 - **Planowanie budżetu wdrożenia i utrzymania usług (wyjście)** – Wnioski budżetowe lub wnioski o zmianę WPF
 - **Zarządzanie incydentami i zgłoszeniami (wyjście)** – Podejmowane działania korygujące mogą generować zgłoszenia incydentów lub zagadnień

Artefakty procesu:

- Raport Stanu Portfela Usług
- Plan Rozwoju Portfela Usług
- Wniosek budżetowy lub wniosek o zmianę w Wieloletniej Prognozie Finansowej.

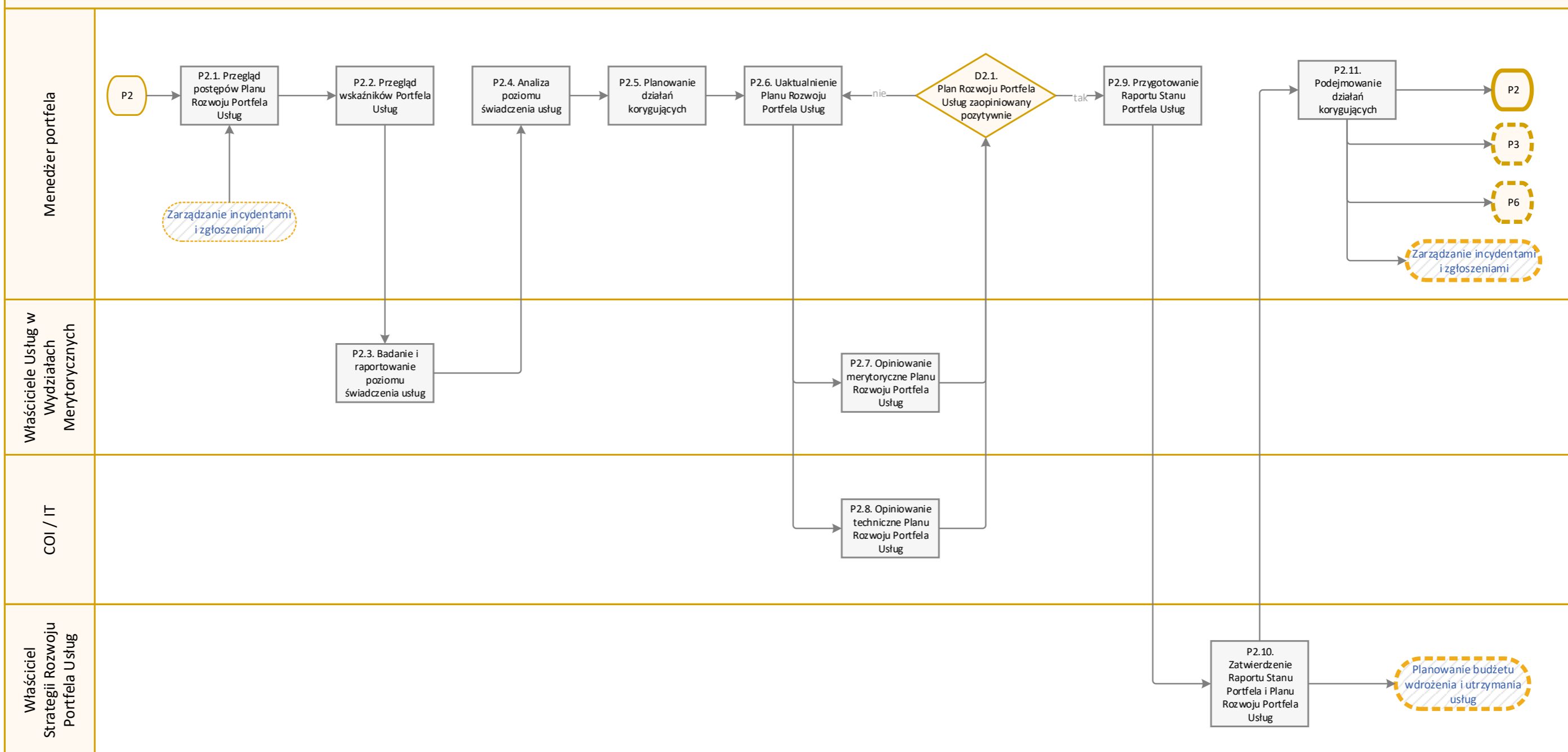
Kluczowe systemy informatyczne i aplikacje wykorzystywane w procesie:

- Aplikacja do zarządzania portfelem usług

Lista procedur i formularzy PBI:

- D-04 Procedura analizy ryzyka – wykorzystywana przy opracowywaniu Planu Rozwoju Portfela Usług do analizy ryzyk
- F-13 Rejestr incydentów – analiza incydentów mających wpływ na Plan Rozwoju Portfela Usług

P2. Cykliczny przegląd portfela usług



Opis elementów procesu

ID Typ	Wejście/Wyzwalacz	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P2.1. Krok	Cyklicznie, co 1 rok w okresie planowania budżetu miasta lub w innych terminach wskazanych w Strategii Rozwoju Portfela Usług	<p>Przegląd postępów Planu Rozwoju Portfela Usług [Menedżer portfela]</p> <p>Krok polegający wykonaniu przeglądu postępów realizacji Planu Rozwoju Portfela Usług przez Menedżera Portfela. W oparciu o statusy usług w Katalogu Usług weryfikowany jest stan faktyczny wdrożonych usług w odniesieniu do planu. Ewentualne rozbieżności konsultowane są z Właścicielami Usług w Wydziałach Merytorycznych.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Przegląd postępów realizacji Planu Rozwoju Portfela Usług</i> • <i>Konsultacja rozbieżności z Właścicielami Usług w Wydziałach Merytorycznych</i> • <i>Sporządzenie notatki z przeglądu postępów Planu Rozwoju Portfela Usług</i> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer Portfela • Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikacja do zarządzania portfelem usług 	Przegląd postępów Planu Rozwoju Portfela Usług (notatka)

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P2.2. Krok	Przegląd postępów Planu Rozwoju Portfela Usług (notatka)	<p>Przegląd wskaźników Portfela Usług [Menedżer portfela]</p> <p>Krok polegający na weryfikacji wskaźników Portfela Usług w odniesieniu do Strategii Rozwoju Portfela Usług. W oparciu o dane zagregowane w aplikacji do zarządzania portfelem usług Menedżer Portfela porównuje aktualne wartości poszczególnych wskaźników Portfela Usług z wartościami planowanymi do osiągnięcia w Strategii Rozwoju Portfela Usług. Ewentualne rozbieżności są konsultowane z Właścicielami Usług w Wydziałach Merytorycznych.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Przegląd wskaźników Portfela Usług</i> • <i>Konsultacja rozbieżności z Właścicielami Usług w Wydziałach Merytorycznych</i> • <i>Sporządzenie notatki z przeglądu wskaźników portfela</i> <p>Uwaga: Działania w krokach P2.1 i P2.2 mogą być realizowane równolegle.</p> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer Portfela • Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikacja do zarządzania portfelem usług 	Zestawienie wskaźników portfela (notatka)

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P2.3. Krok	<p>Przegląd postępów Planu Rozwoju Portfela Usług (notatka)</p> <p>Zestawienie wskaźników portfela (notatka)</p>	<p>Badanie i raportowanie poziomu świadczenia usług [Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych]</p> <p>Krok polegający na przeprowadzeniu badania ankietowego i określenia poziomu świadczenia usług przez Wydziały Merytoryczne. Badaniu podlegają wszystkie usługi objęte Katalogiem Usług, zarówno wewnętrzne jak i zewnętrzne. Personalizowana ankieta skierowana do Właścicieli Usług w Wydziałach Merytorycznych w sposób zagregowany bada w ujęciu ilościowym poziom świadczonych usług. Wyniki te zestawiane są z innymi źródłami danych, w tym badaniem satysfakcji klienta i oceny poszczególnych usług publicznych udostępnianych przez portal usług</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wygenerowanie i przesłanie ankiet do Właścicieli Usług w Wydziałach Merytorycznych przez Menedżera Portfela • Wypełnienie ankiet badania poziomu świadczenia usług przez Właścicieli Usług w Wydziałach Merytorycznych <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych • Menedżer Portfela <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikacja do zarządzania portfelem usług • Katalog usług publicznych (raporty oceny usług) 	<p>Raporty poziomu świadczenia usług w Wydziałach Merytorycznych</p>

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P2.4. Krok	Raporty poziomu świadczenia usług w Wydziałach Merytorycznych	<p>Badanie i raportowanie poziomu świadczenia usług [Menedżer Portfela]</p> <p>Krok polegający na zestawieniu wyników badania poziomu świadczenia usług w Wydziałach Merytorycznych z innymi źródłami danych, w tym badaniem satysfakcji klienta i oceny poszczególnych usług publicznych udostępnianych przez portal usług</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zestawienie wyników ankiet z zewnętrznymi źródłami danych dotyczących poziomu świadczenia usług • Opracowanie zagregowanego raportu poziomu świadczenia usług <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer Portfela • Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikacja do zarządzania portfelem usług • Katalog usług publicznych (raporty oceny usług) 	Zagregowany raport poziomu świadczenia usług

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P2.5. Krok	<p>Raporty poziomu świadczenia usług w Wydziałach Merytorycznych</p> <p>Raporty badania satysfakcji klienta</p> <p>Raporty oceny usług publicznych</p> <p>Zagregowany raport poziomu świadczenia usług</p>	<p>Planowanie działań korygujących [Menedżer portfela]</p> <p>Krok polegający na zaplanowaniu działań korygujących w związku z zaobserwowanymi odstępstwami w:</p> <ul style="list-style-type: none"> - realizacji Planu Rozwoju Portfela Usług - osiągnięciu wskaźników Portfela Usług - poziomie świadczenia usług <p>Zaplanowane działania mogą być związane z wprowadzeniem zmian do Planu Rozwoju Portfela Usług, działaniami o charakterze projektowym, jeśli odstępstwa w realizacji Strategii Portfela wynikają z odstępstw w projektach lub rekomendacjami działań operacyjnych do przeprowadzenia w Wydziałach Merytorycznych</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza odstępstw • Zaplanowanie działań korygujących • Proponowanie i uzgadnianie zmian w Planie Rozwoju Portfela Usług <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer Portfela • Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych (konsultacyjnie) • Biuro Zarządzania Projektami (konsultacyjnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikacja do zarządzania portfelem usług • System Zarządzania Projektami UMK 	<p>Plan działań korygujących</p> <p>Propozycje aktualizacji Planu Rozwoju Portfela Usług</p>
P2.6. Krok	Plan działań korygujących	<p>Uaktualnienie Planu Rozwoju Portfela Usług [Menedżer portfela]</p> <p>Krok polegający na uaktualnieniu Planu Rozwoju Portfela Usług w oparciu o plan działań korygujących i uzgodnione propozycje zmian w Planie Rozwoju Portfela Usług.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktualizacja Planu Rozwoju Portfela Usług <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer Portfela <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikacja do zarządzania portfelem usług 	Uaktualniony Plan Rozwoju Portfela Usług

ID Typ	Wejście/Wyzwalacz	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P2.7. Krok	Uaktualniony Plan Rozwoju Portfela Usług	<p>Opiniowanie merytoryczne Planu Rozwoju Portfela Usług [Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych]</p> <p>Krok polegający zaopiniowaniu zmian w Planie Rozwoju Portfela Usług pod kątem możliwości organizacyjnych i formalnych (merytorycznych)</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza zaproponowanych zmian w Planie Rozwoju Portfela Usług • Wydanie opinii dotyczącej możliwości organizacyjnych i formalnych dotyczących wprowadzenia zmian w Planie Rozwoju Portfela Usług z punktu widzenia Wydziału Merytorycznego <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych • Menedżer Portfela (konsultacyjnie) • Zespół Interdyscyplinarny (konsultacyjnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikacja do zarządzania portfelem usług 	Opinia dot. możliwości formalnych i organizacyjnych realizacji Planu Rozwoju Portfela Usług przez Wydziały Merytoryczne
P2.8. Krok	Uaktualniony Plan Rozwoju Portfela Usług	<p>Opiniowanie techniczne Planu Rozwoju Portfela Usług [COI/IT]</p> <p>Krok polegający zaopiniowaniu technicznych możliwości wprowadzenia zmian w Planie Rozwoju Portfela Usług. Zmiany są opiniowane pod kątem uwzględnienia w planach wymaganych usług technicznych (IT) oraz możliwości infrastrukturalnych wprowadzenia zmian</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza zaproponowanych zmian w Planie Rozwoju Portfela Usług • Wydanie opinii dotyczącej możliwości technicznych wprowadzenia zmian w Planie Rozwoju Portfela Usług <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dyrektor IT/COI • Pracownicy IT • Menedżer Portfela (konsultacyjnie) • Zespół Interdyscyplinarny (konsultacyjnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikacja do zarządzania portfelem usług 	Opinia dot. możliwości technicznych realizacji Planu Rozwoju Portfela Usług

ID Typ	Wejście/Wyzwalacz	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
D2.1. Decyzja	Opinia dot. możliwości formalnych i organizacyjnych realizacji Planu Rozwoju Portfela Usług przez Wydziały Merytoryczne Opinia dot. możliwości technicznych realizacji Planu Rozwoju Portfela Usług	Plan Rozwoju Portfela Usług zaopiniowany [Menedżer portfela] Decyzja Menedżera Portfela dotycząca wdrożenia zmian w Planie Rozwoju Portfela Usług bądź też skierowania go do ponownej aktualizacji w oparciu o opinie merytoryczną i techniczną Zaangażowane zasoby: • Menedżer Portfela Wykorzystanie systemów informatycznych: • Aplikacja do zarządzania portfelem usług	Decyzja dotycząca wdrożenia zmian w Planie Rozwoju Portfela Usług
P2.9. Krok	Przegląd postępów Planu Rozwoju Portfela Usług (notatka) Zestawienie wskaźników portfela (notatka) Raporty poziomu świadczenia usług w Wydziałach Merytorycznych Zagregowany raport poziomu świadczenia usług Uaktualniony Plan Rozwoju Portfela Usług	Przygotowanie Raportu Stanu Portfela Usług [Menedżer portfela] Krok polegający na opracowaniu Raportu Stanu Portfela Usług. Raport powinien zawierać: - Statystyczny opis stanu Portfela Usług - Analizę odstępstw w zakresie realizacji Planu Rozwoju Portfela Usług, osiągnięcia wskaźników Portfela Usług oraz poziomu świadczenia usług, - Główne ryzyka związane z realizacją Strategii Rozwoju Portfela Usług - Udokumentowane podjęte i zaplanowane działania korygujące wraz ze wskazaniem ich kosztów i źródeł finansowania - Prognozę realizacji Strategii Rozwoju Portfela Usług w kolejnym okresie sprawozdawczym (1 rok lub inny, wynikający z przyjętej Strategii Rozwoju Portfela Usług) Działania: • <i>Opracowanie Raportu Stanu Portfela Usług</i> • <i>Prezentacja i omówienie Raportu i Planu najwyższemu kierownictwu UMK</i> Zaangażowane zasoby: • Menedżer Portfela • Zespół Interdyscyplinarny • Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych (konsultacyjnie) Wykorzystanie systemów informatycznych: • Aplikacja do zarządzania portfelem usług	Raport Stanu Portfela Usług

ID Typ	Wejście/Wyzwalacz	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P2.10. Krok	Raport Stanu Portfela Usług Uaktualniony Plan Rozwoju Portfela Usług	<p>Zatwierdzenie Raportu Stanu Portfela i Planu Rozwoju Portfela Usług [Z-ca Prezydenta ds. Zrównoważonego Rozwoju (Właściciel Strategii Rozwoju Portfela Usług)]</p> <p>Krok polegający na formalnym zatwierdzeniu Raportu Stanu Portfela Usług oraz Planu Rozwoju Portfela Usług. W ramach tego kroku powinny zostać sporządzone i zgłoszone wskazane w Raporcie wnioski budżetowe do budżetu na przyszły rok i Wieloletniej Prognozy Finansowej. Ewentualne uwagi i wymagane korekty powinny być omówione z Menedżerem Portfela i Dyrektorami Wydziałów Merytorycznych. W kroku tym mogą również zostać wydane wymagane w związku z wprowadzonymi zmianami Akty Kierowania</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Zatwierdzenie Raportu Stanu Portfela i Planu Rozwoju Portfela Usług</i> • <i>Skierowanie wniosków budżetowych do planowanego budżetu na przyszły rok i Wieloletniej Prognozy Finansowej</i> • <i>Wydanie Aktów Kierowania</i> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Z-ca Prezydenta ds. Zrównoważonego Rozwoju • Menedżer Portfela (konsultacyjnie) • Dyrektorzy Wydziałów Merytorycznych (konsultacyjnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • STRADOM 	Zatwierdzony Raport Stanu Portfela Usług Wnioski budżetowe Akty Kierowania

ID Typ	Wejście/Wyzwalacz	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P2.11. Krok	Zatwierdzony Raport Stanu Portfela Usług	<p>Podejmowanie działań korygujących [Menedżer portfela]</p> <p>Krok polegający na podjęciu zaplanowanych i zatwierdzonych działań korygujących w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zgłoszenia nowych bądź modyfikacji istniejących usług (P3) - wnioskowania o wycofanie usługi (P6) - zgłaszania incydentów i zagadnień <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Zgłaszanie nowych usług do Wydziałów Merytorycznych</i> • <i>Wnioskowanie o wycofanie usług</i> • <i>Zgłaszanie incydentów i zagadnień</i> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer Portfela <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikacja do zarządzania portfelem usług 	<p>Zaplanowane lub podjęte działania korygujące:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zgłoszone nowe usługi - zgłoszone wycofanie usług - zgłoszone incydenty lub zagadnienia

P3. Zgłoszenie lub modyfikacja usługi

Charakterystyka procesu

Nazwa procesu: P3. Zgłoszenie lub modyfikacja usługi

Główny interesariusz procesu: Dyrektor Wydziału Merytorycznego

Właściciel procesu: Menedżer portfela

Reguły biznesowe:

- Przekazanie usługi do zaprojektowania (P4) wymaga potwierdzenia finansowania
- Zapotrzebowanie na nową lub modyfikację istniejącej usługi może być zgłoszone poleceniem Dyrektora Wydziału Merytorycznego
- Obowiązują procedury zgodne ze zgłaszaniem i zatwierdzaniem działań doskonalących

Wyzwalacz:

- Potrzeba wprowadzenia nowej bądź modyfikacji istniejącej usługi w Wydziale Merytorycznym
- Rekomendacja wprowadzenia nowej, bądź modyfikacji istniejącej usługi jako wniosek z cyklicznego przeglądu portfela usług (P2)
- Incydent wymagający wdrożenia nowej bądź istotnej modyfikacji istniejącej usługi

*Zgłoszenie i analiza nowej lub modyfikacji istniejącej usługi (**Zgłoszenie Usługi**).*

*Opisanie kluczowych paramentów usługi zgodnie ze Strategią Usług
Określenie źródła finansowania wdrożenia i utrzymania usługi.*

Rezultat:

- Opracowane Zgłoszenie Usługi
- Potwierdzone finansowanie wdrożenia i utrzymania usługi

Informacje/Zasoby:

- Dyrektor Wydziału Merytorycznego
- Oddelegowany Pracownik Wydziału Merytorycznego
 - Analityk Budżetowy
 - Menedżer Portfela
- Zespół Radców Prawnych
- Dyrektor Magistratu

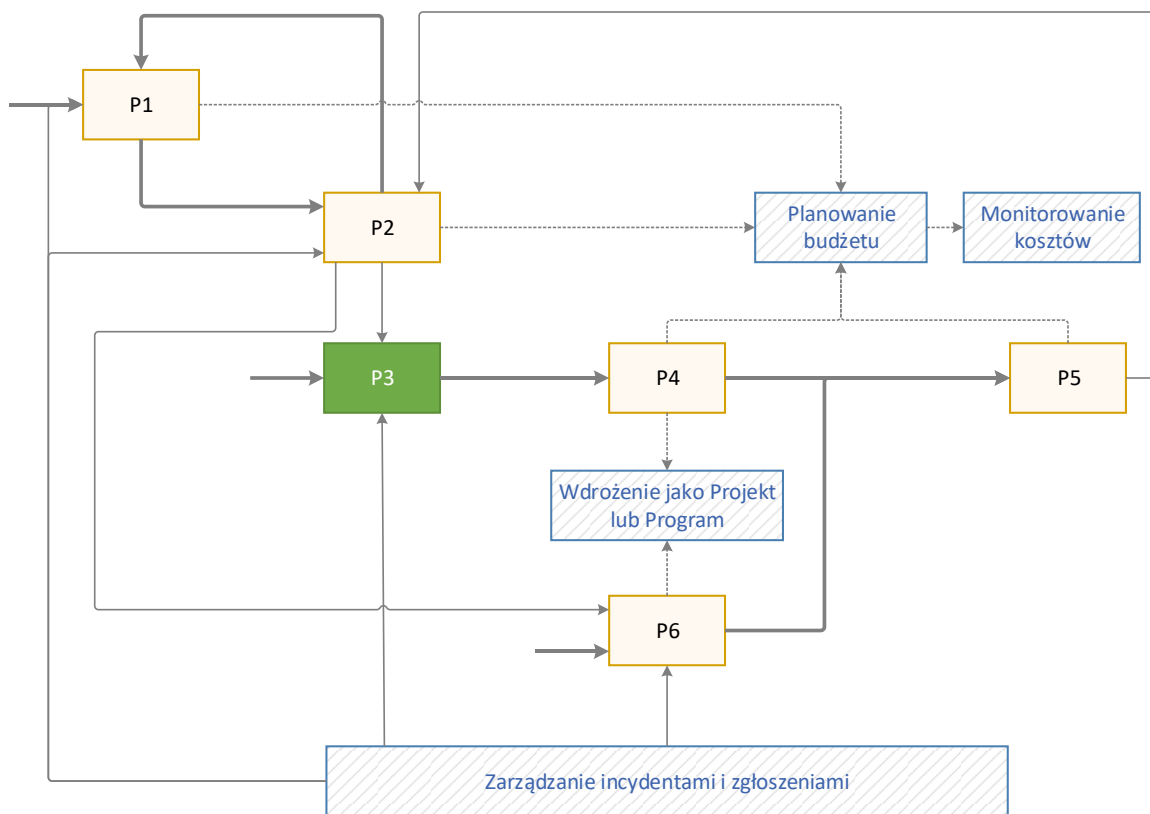
Opis procesu:

Proces, którego celem jest zgłoszenie nowej lub modyfikacji istniejącej usługi poprzez jej sparametryzowanie zgodnie ze Strategią Usług oraz potwierdzenie finansowania dla jej wdrożenia i utrzymania. Zapotrzebowanie na usługę jest zgłaszane przez Dyrektora Wydziału Merytorycznego, zarządzane operacyjnie w danym Wydziale przez wskazanego Pracownika Wydziału Merytorycznego. Finansowanie usługi może zostać zapewnione w ramach Wydziału Merytorycznego przez Dyrektora Wydziału lub z innych źródeł finansowania, co wymaga uprzedniego zatwierdzenia zgłoszonego działania doskonalącego przez Dyrektora Magistratu.

Potwierdzenie możliwości finansowania wdrożenia i utrzymania usługi pozwala na uruchomienie procesu P4. Dalsze zaprojektowanie usługi w procesie P4, następuje poprzez przekazanie do tego procesu **Zgłoszenia Usługi** wraz ze sparametryzowaną, wprowadzoną do Portfela Usług nową lub zmodyfikowaną usługą.

Za zgodność zgłaszanej usługi ze Strategią Usług i aktualną Strategią Portfela odpowiada Menedżer Portfela poprzez zaopiniowanie **Zgłoszenia Usługi**.

Powiązanie z pozostałymi procesami modelu usługowego:



- **P2. Cykliczny przegląd portfela usług (wejście)** – Rekomendacje dotyczące zmian istniejących usług bądź wprowadzenia nowych usług do Katalogu Usług
- **Zarządzanie incydentami i zgłoszeniami (wejście)** -Incydent, którego rozwiązanie jest związane z wprowadzeniem nowej usługi bądź istotną modyfikacją istniejącej usługi w Katalogu Usług
- **P4. Zaprojektowanie Usługi (wyjście)** – Opracowane Zgłoszenie Usługi, potwierdzone finansowanie wdrożenia i utrzymania usługi,

Artefakty procesu:

- Zgłoszenie Usługi (dokument)
- Działanie Doskonalące (dokument/QSystem)
- Portfel Usług (rejestr)

Kluczowe systemy informatyczne i aplikacje wykorzystywane w procesie:

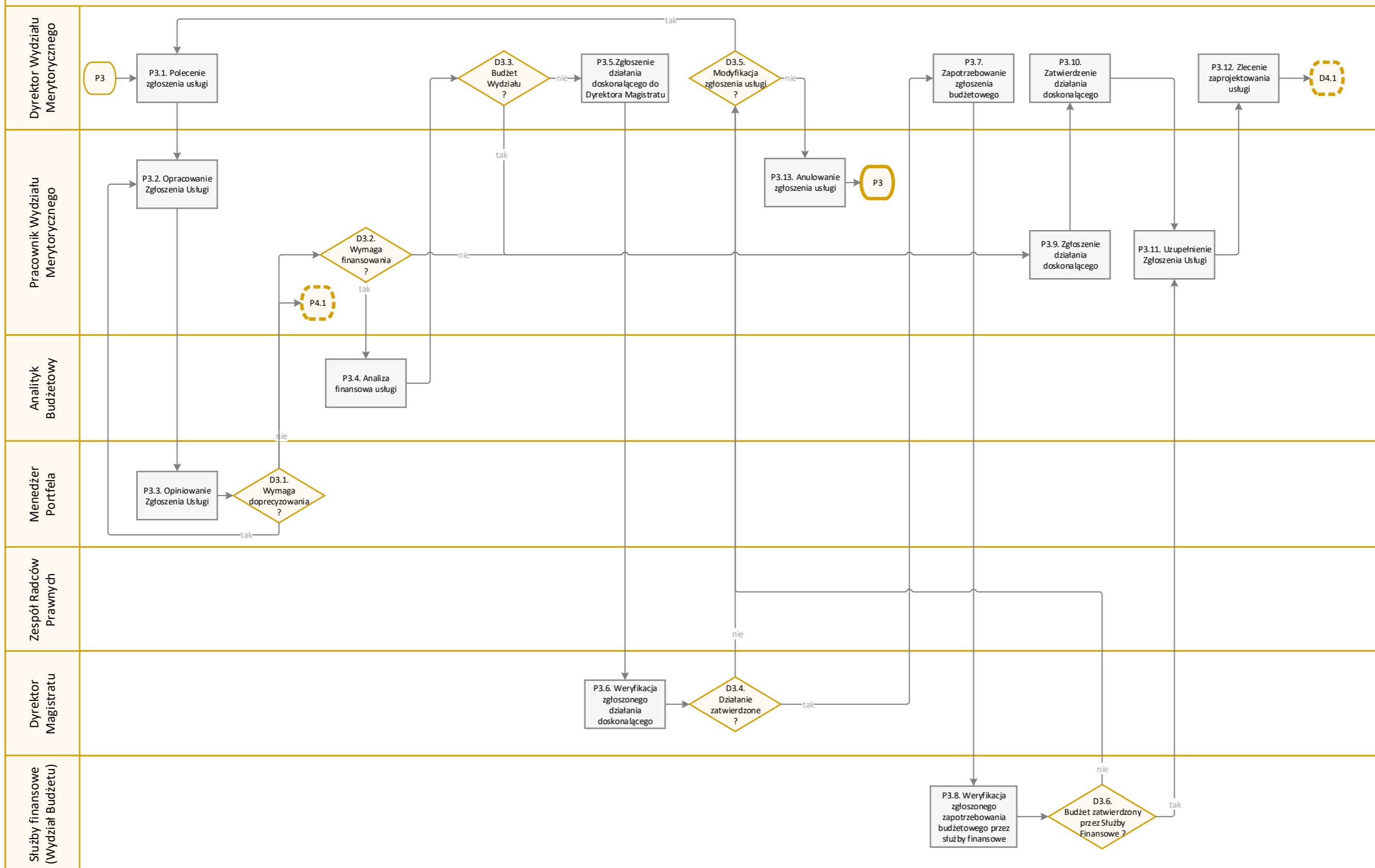
- Aplikacja do zarządzania portfelem usług
- System do zarządzania zgłoszeniami projektów doskonalących i usprawnień – QSystem
- STRADOM

Lista procedur i formularzy PBI:

- D-04 Procedura analizy ryzyka – wykorzystywana przy opracowywaniu Zgłoszenia Usługi do analizy ryzyk
- F-13 Rejestr incydentów – analiza incydentów mających wpływ na Zgłoszenie Usług

Model procesu

P3. Zgłoszenie nowej lub modyfikacja istniejącej usługi



Opis elementów procesu

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P3.1. Krok	<p>Potrzeba wprowadzenia nowej bądź modyfikacji istniejącej usługi w Wydziale Merytorycznym</p> <p>Rekomendacja wprowadzenia nowej, bądź modyfikacji istniejącej usługi jako wniosek z cyklicznego przeglądu portfela usług (P2)</p> <p>Incydent wymagający wdrożenia nowej bądź istotnej modyfikacji istniejącej usługi</p>	<p>Polecenie zgłoszenia usługi [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na oddelegowaniu zadania opracowania i uzgodnienia z Menedżerem Portfela Zlecenia Usługi do wskazanego Pracownika Wydziału Merytorycznego. Oddelegowanie odbywa się w sposób uzgodniony w danym Wydziale (polecenie ustne, e-mail, etc.)</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wskazanie Pracownika Merytorycznego odpowiedzialnego za opracowanie Zgłoszenia Usługi przez Dyrektora Wydziału • Omówienie założeń i ograniczeń dla usługi, w tym wskazanie potrzeby (podstawy prawnej) świadczenia usługi przez Wydział Merytoryczny • Potwierdzenie terminów opracowania i uzgodnienia Opisu Usługi <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dyrektor Wydziału Merytorycznego • Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji, zarządzania dokumentami i delegowania zadań stosowane w Wydziale Merytorycznym</p>	<p>Oddelegowane zadanie opracowania Zgłoszenia Usługi</p> <p>Uzgodnione założenia i ograniczenia dla opisywanej usługi</p>

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P3.2. Krok	Uzgodnione założenia i ograniczenia dla opisywanej usługi	<p>Opracowanie Zgłoszenia Usługi [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na opracowaniu Zgłoszenia Usługi poprzez określenie istotnych parametrów zgłaszanej usługi zgodnie ze Strategią Usług wykonane przez Pracownika Wydziału Merytorycznego przy konsultacji istotnych dla usługi interesariuszy. (Status usługi w Portfelu Usług: Zgłaszana)</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opracowanie dokumentu Zgłoszenie Usługi <p><i>Zgłoszenie Usługi powinno określać kluczowe parametry usługi zgodnie ze Strategią Usług. Rekomendowany zakres opracowania obejmuje:</i></p> <p><u>Obszar 1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nazwa usługi • Kategoria usługi • Właściciel usługi • Numery działań budżetowych w STRADOM <p><u>Obszar 2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Wyzwalacz usługi • Produkty usługi • Zasoby niezbędne do realizacji usługi • Kluczowość usługi • Dostawcy usługi • Klienci usługi • Zasięg usługi <p><u>Obszar 3</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Podstawa prawna świadczenia usługi (lub uzasadnienie świadczenia usługi w przypadku braku podstawy prawnej) • Przepisy obligujące do świadczenia usługi w formie elektronicznej (o ile występują) • Bariery prawne • Wzory dokumentów <p><u>Obszar 4</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Planowany stopień informatyzacji usługi • Aplikacja dziedzinowa realizująca usługę • Aplikacje i systemy wspomagające <p><i>Zakres opracowania powinien być wystarczający do zaopiniowania usługi przez Menedżera Portfela i potwierdzenia możliwości jej finansowania. Pozostałe parametry Zgłoszenia Usługi są opiniowane i zatwierdzane odpowiednio w krokach P3.10. Uzupełnienie Zgłoszenia Usługi i P3.11. Zlecenie zaprojektowania usługi.</i></p> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracownik Wydziału Merytorycznego • Dyrektor Wydziału Merytorycznego (konsultacyjnie) • Menedżer Portfela (konsultacyjnie w zakresie poziomów informatyzacji oraz zgodności ze Strategią Usług i Strategią Portfela Usług) 	Opracowane Zgłoszenie Usługi

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby	Wyjście (rezultat)
		<ul style="list-style-type: none"> • Analityk Budżetowy (konsultacyjnie w zakresie źródeł finansowania) • Inspektor Ochrony Danych Osobowych (konsultacyjnie w zakresie zbiorów danych) • IT/COI (konsultacyjnie W zakresie aplikacji dziedzinowych i systemów wspomagających) • Pozostali kluczowi interesariusze usługi (konsultacyjnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Aplikacja do zarządzania portfelem usług – formularz Zgłoszenia Usługi</p>	
P3.3. Krok	Opracowane Zgłoszenie Usługi	<p>Opiniowanie Zgłoszenia Usługi [Menedżer Portfela]</p> <p>Krok polegający na analizie Zgłoszenia Usługi na zgodność ze Strategią Usług oraz aktualną Strategią Portfela Usług. W ramach tego kroku Menedżer Portfela wraz z Zespołem Interdyscyplinarnym weryfikują kompletność oraz spójność Zgłoszenia Usługi oraz aspekty jej informatyzacji.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza Zgłoszenia Usługi • Przegląd Portfela Usług pod kątem istniejących usług podobnych do zgłaszanej • Weryfikacja aplikacji dziedzinowych wskazanych do realizacji usługi • Weryfikacja aplikacji i systemów wspomagających wskazanych do realizacji usługi. • Weryfikacja usług wspomagających / częściowych, wskazanych dla danej usługi • Identyfikacja aspektów technicznych informatyzacji usługi <p><i>Menedżer Portfela powinien zweryfikować parametry zgłaszanej usługi i uzupełnić je o parametry związane z aspektami technicznymi (informatyzacją) usługi, w tym:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Maksymalny stopień informatyzacji usługi</i> • <i>Rekomendowany stopień informatyzacji usługi</i> • <i>Bariery techniczne w informatyzacji usługi</i> • <i>Priorytet informatyzacji usługi</i> • <i>Zbiory danych (w ujęciu technicznym)</i> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer Portfela • Zespół Interdyscyplinarny • Pracownik Wydziału Merytorycznego (konsultacyjnie) • Inspektor Ochrony Danych Osobowych <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Aplikacja do zarządzania portfelem usług</p>	Zgłoszenie Usługi zaopiniowane na zgodność ze Strategią Usług i aktualną Strategią Portfela Usług

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby	Wyjście (rezultat)
D3.1. Decyzja	Zgłoszenie Usługi zaopiniowane na zgodność ze Strategią Usług i aktualną Strategią Portfela Usług	<p>Decyzja dotycząca przekazania Zgłoszenia Usługi do analizy finansowej lub powtórnego opracowania [Menedżer Portfela]</p> <p>Decyzja podejmowana przez Menedżera Portfela, czy Zgłoszenie Usługi jest kompletne, spójne i zgodne ze standardami czy też wymaga doprecyzowania/uzupełnienia.</p> <p>Pozytywne zaopiniowanie usługi przez Menedżera Portfela pozwala na równoległe rozpoczęcie działań w procesie P4. Projektowanie Usługi.</p> <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Aplikacja do zarządzania katalogiem usług Poczta e-mail System Elektronicznego Obiegu Dokumentów</p>	Decyzja o przekazaniu Zgłoszenia Usługi do analizy finansowej lub doprecyzowania
D3.2. Decyzja	Decyzja o przekazaniu Zgłoszenia Usługi do analizy finansowej	<p>Decyzja dotycząca potrzeby finansowania usługi [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Decyzja podejmowana przez Pracownika Wydziału Merytorycznego dotycząca tego, czy wdrożenie i utrzymanie usługi wymaga dodatkowego finansowania. W szczególności, w przypadku modyfikacji istniejącej usługi, która nie wpływa na koszty jej utrzymania i może być wykonana zasobami własnymi Wydziału, nie jest potrzebne zapewnienie dodatkowego finansowania w celu jej wdrożenia i utrzymania. Jeśli jednak wymagane jest finansowanie wdrożenia lub utrzymania usługi niezbędne jest uzyskanie potwierdzenia finansowania i określenia jego źródeł.</p>	Decyzja dotycząca potrzeby lub braku potrzeby dodatkowego finansowania usługi

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P3.4 Krok	Decyzja dotycząca potrzeby finansowania usługi	<p>Analiza finansowa usługi [Analityk Budżetowy]</p> <p>Krok, którego celem jest przeprowadzenie analizy kosztów wdrożenia i utrzymania usługi. Oszacowania kosztów dokonuje Pracownik merytoryczny w konsultacji z Analitykiem Budżetowym i Dyrektorem Wydziału Merytorycznego</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza kosztów wdrożenia • Analiza kosztów utrzymania - koszty zewnętrzne (np. umowy ATiK) • Analiza kosztów utrzymania – zapotrzebowanie na dodatkowe etaty <p><i>W ramach tego kroku Analityk Budżetowy określa parametr usługi w Obszarze 2: Budżet utrzymania usługi (roczny) + źródło finansowania.</i></p> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analityk Budżetowy • Dyrektor Wydziału Merytorycznego • Pracownik Merytoryczny <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Aplikacja do zarządzania portfelem usług</p>	Analiza możliwości finansowania usługi z budżetu Wydziału (analiza finansowa usługi)
D3.3.	Analiza możliwości finansowania usługi z budżetu Wydziału (analiza finansowa usługi)	<p>Decyzja o możliwości finansowania usługi z budżetu Wydziału [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Decyzja Dyrektora Wydziału Merytorycznego o możliwości finansowania usługi z aktualnego budżetu Wydziału lub o konieczności zgłoszenia przez Wydział zapotrzebowania budżetowego na wdrożenie lub utrzymanie zgłaszanej usługi. Decyzja jest podjęta w oparciu o wykonaną analizę finansową usługi.</p>	Decyzja o możliwości lub braku możliwości finansowania usługi z budżetu Wydziału

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P3.5.	Decyzja o braku możliwości finansowania usługi z budżetu Wydziału Zgłoszenie usługi	<p>Zgłoszenie działania doskonalącego do Dyrektora Magistratu [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok, w którym Dyrektor Wydziału Merytorycznego zgłasza działanie doskonalące do akceptacji Dyrektora Magistratu, za pośrednictwem aplikacji QSystem.</p> <p>Zgłoszenie jest dokonywane do akceptacji Dyrektora Magistratu w sytuacji gdy Dyrektor Wydziału Merytorycznego nie ma możliwości przy pomocy dostępnych zasobów zapewnić wdrożenie i utrzymanie usługi.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> Przygotowanie i dokonanie Zgłoszenia działania doskonalącego przez Dyrektora Wydziału Merytorycznego <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dyrektor Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: QSystem</p>	Zgłoszenie działania doskonalącego w QSystem
P3.6. Krok	Zgłoszenie działania doskonalącego	<p>Weryfikacja zgłoszonego działania doskonalącego [Dyrektor Magistratu]</p> <p>Krok w którym Dyrektor Magistratu rozpatruje zgłoszone działanie doskonalące zgodnie z procedurą zgłaszania i zatwierdzania działań doskonalących.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> Weryfikacja działania doskonalącego <p><i>Dyrektor Magistratu może zasięgnąć opinii i skonsultować się z kluczowymi interesariuszami, w tym: Dyrektorem Wydziału Merytorycznego, Menedżerem Portfela etc.</i></p> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dyrektor Magistratu Dyrektor Wydziału Merytorycznego Menedżer Portfela <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: QSystem</p>	Zweryfikowane działanie doskonalące
D3.4. Decyzja	Zweryfikowane działanie doskonalące	<p>Decyzja o zatwierdzeniu działania doskonalącego [Dyrektor Magistratu]</p> <p>Decyzja Dyrektora Magistratu o zatwierdzeniu działania doskonalącego lub skierowaniu do poprawienia.</p>	Decyzja o zatwierdzeniu lub niezatwierdzeniu działania doskonalącego

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
D3.5. Decyzja	Decyzja o niezatwierdzeniu działania doskonalącego Brak potwierdzonego finansowania usługi	<p>Modyfikacja Zgłoszenia Usługi [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Decyzja Dyrektora Wydziału Merytorycznego o modyfikacji (ograniczeniu zakresu lub wymagań) dla zgłaszanej usługi w sytuacji braku zatwierdzenia zgłoszonego działania doskonalącego przez Dyrektora Magistratu lub braku wymaganego finansowania usługi</p> <p>W przypadku braku decyzji o modyfikacji parametrów usługi w sposób zapewniający zatwierdzenie przez Dyrektora Magistratu zgłoszonego działania doskonalącego lub zatwierdzenie finansowania usługi przez służby finansowe UMK, Zgłoszenie Usługi zostaje anulowane.</p>	Decyzja o modyfikacji lub anulowaniu Zgłoszenia Usługi
P3.7. Krok	Decyzja o braku możliwości finansowania usługi z budżetu Wydziału Analiza finansowa usługi Decyzja o zatwierdzeniu działania doskonalącego	<p>Zgłoszenie zapotrzebowania budżetowego [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>W przypadku braku możliwości wdrożenia lub utrzymania usługi z bieżącego budżetu Wydziału, po zatwierdzeniu przez Dyrektora Magistratu zgłoszonego działania doskonalącego, Dyrektor Wydziału przy wsparciu Analityka Budżetowego i Pracownika Merytorycznego zgłasza zapotrzebowanie budżetowe na wdrożenie lub utrzymanie usługi zgodnie z wykonaną analizą finansową</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przygotowanie i przekazanie służbom finansowym UMK (Wydział Budżetu Miasta) wniosku budżetowego lub wniosku o zmianę w WPF <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dyrektor Wydziału Merytorycznego • Analityk Budżetowy • Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: STRADOM</p>	Wniosek budżetowy lub wniosek o zmianę w WPF

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P3.8	Wniosek budżetowy lub wniosek o zmianę w WPF	<p>Weryfikacja zgłoszonego zapotrzebowania budżetowego przez służby finansowe [Służby finansowe - Wydział Budżetu]</p> <p>Krok, w którym służby finansowe weryfikują złożony wniosek budżetowy lub wniosek o zmianę WPF.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Weryfikacja przez służby finansowe UMK (Wydział Budżetu) wniosku budżetowego lub wniosku o zmianę w WPF <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wydział Budżetu • Dyrektor Wydziału Merytorycznego (konsultacyjnie) • Analityk Budżetowy (konsultacyjnie) • Pracownik Wydziału Merytorycznego (konsultacyjnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: STRADOM</p>	Zweryfikowany wniosek budżetowy lub wniosek o zmianę w WPF
D3.6	Wniosek budżetowy lub wniosek o zmianę w WPF	<p>Zatwierdzenie budżetu przez służby finansowe (Wydział Budżetu)</p> <p>Krok, w którym służby finansowe zatwierdzają budżet oraz przygotowują Zarządzenie Prezydenta lub Projekt Uchwały Rady Miasta.</p>	Zarządzenie Prezydenta lub Uchwała Rady Miasta dotyczące zmian w budżecie lub WPF (potwierdzone finansowanie usługi) lub brak potwierdzonego finansowania usługi
P3.9. Krok	Decyzja dotycząca braku potrzeby dodatkowego finansowania usługi Zgłoszenie Usługi	<p>Zgłoszenie działania doskonalącego [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na zgłoszeniu działania doskonalącego zgodnie z procedurą zgłaszania i zatwierdzania działań doskonalących do zatwierdzenia przez Dyrektora Wydziału Merytorycznego w sytuacji braku konieczności dodatkowego finansowania usługi bądź potwierdzonej przez Dyrektora Wydziału Merytorycznego możliwości finansowania usługi z budżetu Wydziału.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zgłoszenie działania doskonalącego <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analityk Budżetowy • Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: QSystem</p>	Zgłoszone działanie doskonalące

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P3.10. Krok	Zgłoszone działanie doskonalące	<p>Zatwierdzenie działania doskonalącego [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na zatwierdzeniu zgłoszonego działania doskonalącego w systemie QSystem przez Dyrektora Wydziału Merytorycznego w sytuacji braku konieczności dodatkowego finansowania usługi lub finansowania usługi z budżetu Wydziału.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zatwierdzenie działania doskonalącego w systemie <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dyrektor Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: QSystem</p>	Zatwierdzone działanie doskonalące
P3.11.	<p>Zatwierdzone działanie doskonalące</p> <p>Potwierdzone finansowanie usługi</p>	<p>Uzupełnienie Zgłoszenia Usługi [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na uzupełnieniu Zgłoszenia Usługi poprzez aktualizację i uzupełnienie brakujących parametrów zgłaszanej usługi zgodnie ze Strategią Usług wykonane przez Pracownika Wydziału Merytorycznego przy konsultacji istotnych dla usługi interesariuszy.</p> <ul style="list-style-type: none"> Przegląd i aktualizacja parametrów usługi Aktualizacja zapisu usługi w Portfelu Usług <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pracownik Wydziału Merytorycznego Dyrektor Wydziału Merytorycznego (konsultacyjnie) Menedżer Portfela (konsultacyjnie w zakresie poziomów informatyzacji oraz zgodności ze Strategią Usług i Strategią Portfela Usług) Zespół Interdyscyplinarny (konsultacyjnie) Analityk Budżetowy (konsultacyjnie w zakresie źródeł finansowania) Inspektor Ochrony Danych Osobowych (konsultacyjnie w zakresie zbiorów danych) IT/COI (konsultacyjnie W zakresie aplikacji dziedzinowych i systemów wspomagających) Pozostali kluczowi interesariusze usługi (konsultacyjnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Aplikacja do zarządzania portfelem usług</p>	Zgłoszenie Usługi

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P3.12	Zatwierdzone działanie doskonalące Zgłoszenie Usługi Potwierdzone finansowanie usługi	<p>Zlecenie zaprojektowania usługi [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Po zatwierdzeniu działania doskonalącego oraz po potwierdzeniu finansowania usługi (o ile jest wymagane) Dyrektor Wydziału Merytorycznego zleca Pracownikowi Wydziału Merytorycznego zaprojektowanie usługi. Pracownik Wydziału Merytorycznego aktualizuje zapis usług w Portfelu Usług (zmiana statusu usługi na: projektowana)</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zatwierdzenie Zgłoszenia Usługi • Zlecenie zaprojektowania usługi <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dyrektor Wydziału Merytorycznego • Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Aplikacja do zarządzania portfelem usług</p>	Zleczone zaprojektowanie usługi Koniec procesu
P3.13. Krok	Brak potwierdzonego finansowania usługi Decyzja o anulowaniu Zgłoszenia usługi	<p>Anulowanie zgłoszenia usługi [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok związany z anulowaniem Zgłoszenia Usługi w związku z brakiem finansowania.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zmiana statusu usługi w aplikacji do zarządzania portfelem usług wraz z adnotacją o powodach braku finansowania <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracownik Działu Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Aplikacja do zarządzania portfelem usług</p>	Anulowane Zgłoszenie Usługi Koniec procesu

P4. Projektowanie usługi

Charakterystyka procesu

Nazwa procesu: P4. Projektowanie usługi

Główny interesariusz procesu: Pracownik Wydziału Merytorycznego

Właściciel procesu: Menadżer portfela

	Reguły biznesowe: <ul style="list-style-type: none">• Zatwierdzone finansowanie na projekt usługi• Zaopiniowane pozytywnie Zgłoszenie Usługi	
Wyzwalacz: <ul style="list-style-type: none">• Opracowane Zgłoszenie Usługi• Zgłoszenie Usługi zaopiniowane na zgodność ze Strategią Usług i aktualną Strategią Portfela Usług przez Menedżera Portfela (P3)	<i>Projekt usługi, która może być nową usługą lub modyfikacją istniejącej usługi. Projekt przygotowywany jest na podstawie przeprowadzonej analizy potrzeb, w wyniku której powstaje Plan Wdrożenia Usługi</i>	Rezultat: <ul style="list-style-type: none">• Zaprojektowana nowa lub zmodyfikowana usługa• Zaakceptowany Plan Wdrożenia Usługi
	Informacje/Zasoby: <ul style="list-style-type: none">• Narzędzia wspierające projektowanie usług• Dyrektor Wydziału Merytorycznego (Właściciel usługi)<ul style="list-style-type: none">• Pracownik Wydziału Merytorycznego• Zespół Interdyscyplinarny (Menadżer Portfela)	

Opis procesu:

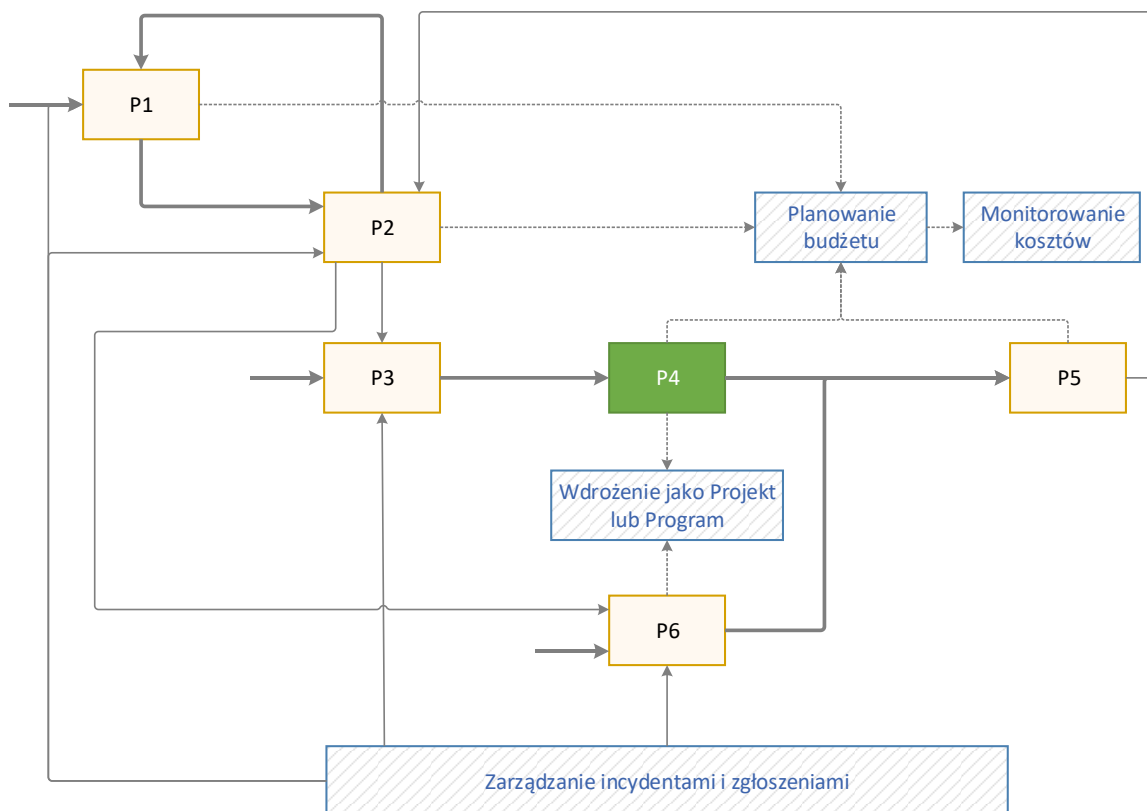
Celem procesu jest zaprojektowanie usługi (nowej lub istniejącej) na podstawie przeprowadzonej analizy potrzeb. Proces może być uruchomiony po zleceniu zaprojektowania usługi przez Dyrektora Merytorycznego (w procesie P3. Zgłoszenie nowej lub modyfikacja istniejącej usługi).

Prace projektowe nad usługą, polegające na analizie potrzeb, mogą toczyć się równocześnie z procesem P3 od momentu pozytywnego zaopiniowania Zgłoszenia Usługi przez Menedżera Portfela.

Jeżeli z analizy wynika, że projektowana usługa powinna być realizowana w sposób metodyczny (projektowy) ze względu na: zakres, zaangażowanie zasobów, czasu trwania i szacowanego ryzyka, proces będzie dalej przebiegał zgodnie z przyjętą metodyką w UMK.

W przypadku decyzji o realizacji procesu projektowania usługi jako bieżącego zadania Pracownik Wydziału Merytorycznego odpowiedzialny jest za przygotowanie **Planu Wdrożenia Usługi**, który będzie wymagał zatwierdzenia merytorycznego i technicznego (przez Zespół Interdyscyplinarny). Proces przechodzi automatycznie do procesu P5. Wdrożenie zmian w Katalogu Usług.

Powiązanie z pozostałymi procesami modelu usługowego:



- **P3. Zgłoszenie nowej lub modyfikacja istniejącej usługi (wejście)** - Opracowane Zgłoszenie Usługi, potwierdzone finansowanie wdrożenia i utrzymania usługi
- **P5. Wdrożenie zmian w Katalogu Usług (wyjście)** - Zaprojektowana nowa lub zmodyfikowana usługa, zaakceptowany Plan Wdrożenia Usługi
- **Wdrożenie jako Projekt lub Program (wyjście)** - Podejście w sposób projektowy (lub jako program) do wdrożenia usługi
- **Planowanie budżetu (reguła biznesowa)** - Projektowanie usługi może wymagać finansowania na bieżące działania oraz na wdrożenie

Artefakty procesu:

- Plan Wdrożenia Usługi

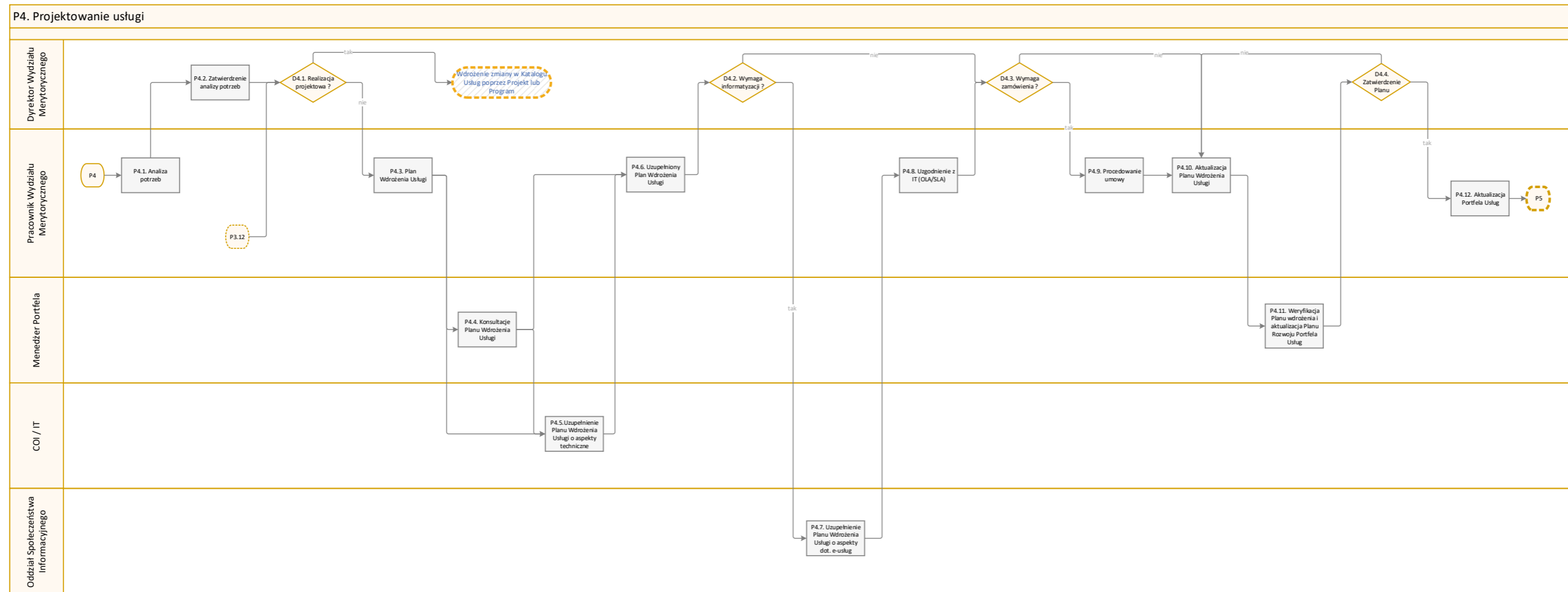
Kluczowe systemy informatyczne i aplikacje wykorzystywane w procesie:

- Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług

Lista procedur i formularzy PBI:

- D-06 Procedura wdrażania nowych oraz modyfikacji istniejących aplikacji – wykorzystywana przy tworzeniu Planu Wdrożenia Usługi
- F-25 Wymagania dla aplikacji/modułu – określenie wymagań do aplikacji/modułu przy tworzeniu Planu Wdrożenia Usługi

Model procesu



Opis elementów procesu

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P4.1. Krok	<p>Opracowane Zgłoszenie Usługi</p> <p>Zgłoszenie Usługi zaopiniowane na zgodność ze Strategią Usług i aktualną Strategią Portfela Usług przez Menedżera Portfela (P3)</p>	<p>Analiza potrzeb [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na analizie potrzeb zebranych od Interesariuszy na temat wymagań dla usługi. Potrzeby dotyczyć będą obszarów merytorycznych oraz zasobów zaangażowanych w procesie projektowania i wdrożenia usługi. Przygotowanie analizy potrzeb dla Dyrektora Wydziału Merytorycznego (Właściciela Usługi). W przypadku rekomendacji dla realizacji w sposób projektowy zasięgnąć opinii Biura Zarządzania Projektami (PMO) w zakresie realizacji.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza wymagań dla usługi • Spotkanie z Interesariuszami • Rekomendacja projektowa – opinia PMO <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji</p>	Opracowana analiza potrzeb
P4.2. Krok	Opracowana analiza potrzeb	<p>Zatwierdzenie analizy potrzeb [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na weryfikacji analizy potrzeb i jej akceptacji. Może wymagać wyjaśnienia lub uzupełnienia przez Pracownika Wydziału Merytorycznego.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Weryfikacja analizy potrzeb • Akceptacja <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dyrektor Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji</p>	Zatwierdzona analiza potrzeb

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
D4.1. Decyzja	Zatwierdzona analiza potrzeb Zleczone zaprojektowanie usługi (P3)	<p>Decyzja o podejściu do realizacji w sposób projektowy? [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Po zatwierdzeniu analizy potrzeb Dyrektor Wydziału Merytorycznego podejmuje decyzję o sposobie podejścia do dalszych działań w sposób projektowy (program) ze względu na złożoność działań lub realizacji jako zadania.</p> <p>Podjęcie decyzji o realizacji w sposób projektowy spowoduje podejście według wdrożonej metodyki projektowej w UMK i realizację (sposób postępowania) jako projekt.</p> <p>Decyzja o realizacji jako zadanie spowoduje opracowanie Planu Wdrożenia Usługi.</p>	Zlecenie przygotowania projektu (koniec procesu) Zlecenie przygotowania Planu Wdrożenia Usługi
P4.3. Krok	Zlecenie przygotowania Planu Wdrożenia Usługi	<p>Plan Wdrożenia Usługi [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na przygotowaniu Planu Wdrożenia Usługi na podstawie zatwierdzonej analizy potrzeb. Plan powinien zawierać harmonogram działania. Plan zostaje przekazany Menadżerowi Portfela do konsultacji w ramach Zespołu Interdyscyplinarnego.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przygotowanie Planu Wdrożenia Usługi <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług</p>	Opracowany Plan Wdrożenia Usługi

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P4.4. Krok	Opracowany Plan Wdrożenia Usługi	<p>Konsultacje Planu Wdrożenia Usługi [Menedżer Portfela]</p> <p>Krok, w którym Menedżer Portfela wraz z Zespołem Interdyscyplinarnym, przy współdziałaniu Pracownika Wydziału Merytorycznego uzgadniają priorytetowe kwestie związane z wdrożeniem usługi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poziom informatyzacji • Wymagania wynikające z instrukcji kancelaryjnej • Wymagania z zakresu Inspektora Ochrony Danych Osobowych <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konsultowanie Planu Wdrożenia Usługi <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer Portfela • Zespół Interdyscyplinarny • Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług</p>	Zalecenia do Planu Wdrożenia Usługi
P4.5. Krok	Opracowany Plan Wdrożenia Usługi Zalecenia do Planu Wdrożenia Usługi	<p>Uzupełnienie Planu Wdrożenia Usługi o aspekty techniczne [IT/COI]</p> <p>Krok w którym Wydział Informatyki / COI analizuje potrzeby tworzonej / modyfikowanej usługi w zakresie infrastruktury IT, wskazuje standardy techniczne i parametry środowiska SI UMK oraz rekomenduje wykorzystanie dostępnych usług informatycznych jako usług wspierających tworzoną / modyfikowaną usługę. Uzupełniony Plan Wdrożenia Usługi zostaje przekazany do Pracownika Wydziału Merytorycznego.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uzupełnienie Planu Wdrożenia Usługi o aspekty techniczne, standardy z zakresu IT, rekomendacje odnośnie wykorzystania dostępnych usług informatycznych <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IT (COI) • Pracownik Wydziału Merytorycznego (konsultacyjnie) • Menedżer Portfela (konsultacyjnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług</p>	Uzupełniony Plan Wdrożenia Usługi o aspekty techniczne realizacji usługi

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P4.6. Krok	<p>Uzupełniony Plan Wdrożenia Usługi o aspekty techniczne realizacji usługi</p> <p>Zalecenia do Planu Wdrożenia Usługi</p>	<p>Uzupełniony Plan Wdrożenia Usługi [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na uzupełnieniu Planu Wdrożenia Usługi o informacje otrzymane od Menedżera Portfela i COI/IT. Uzupełniony Plan Wdrożenia Usługi przekazywany jest do Dyrektora Wydziału Merytorycznego wraz z rekomendacją do informatyzacji usługi lub podniesienia jej na wyższy poziom.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przygotowanie Planu Wdrożenia Usługi <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług</p>	Uzupełniony Plan Wdrożenia Usługi
D4.2. Decyzja	Uzupełniony Plan Wdrożenia Usługi	<p>Decyzja o wymogu informatyzacji [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Uzupełniony Plan Wdrożenia Usługi oraz zalecenia do planu wypracowane przez Zespół Interdyscyplinarny powinny wskazać jednoznacznie czy projektowana usługa wymaga informatyzacji lub podniesienia jej na wyższy poziom (informatyzacji).</p> <p>Podjęcie decyzji o informatyzacji spowoduje uzgodnienie zaangażowania Oddziału Społeczeństwa Informacyjnego w procesie projektowania, wdrożenia i utrzymania usługi.</p> <p>Decyzja o braku konieczności informatyzacji spowoduje bezpośrednie przejście do podjęcia decyzji o ewentualnych zamówieniach.</p>	<p>Decyzja o wymaganej informatyzacji</p> <p>Decyzja o braku konieczności informatyzacji</p>

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P4.7	Decyzja o wymaganej informatyzacji	<p>Uzupełnienie Planu Wdrożenia Usługi o aspekty dot. e-usług [Oddział Społeczeństwa Informatycznego]</p> <p>W przypadku gdy usługa wymaga informatyzacji Pracownik Wydziału Merytorycznego przekazuje Plan Wdrożenia Usługi do uzupełnienia do Oddziału Społeczeństwa Informatycznego o aspekty związane z uruchomieniem lub aktualizacją narzędzi do elektronicznego udostępnienia usługi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularze elektroniczne i wzory dokumentów elektronicznych • Konfiguracja usługi na platformie do udostępniania usług <p>Uzupełniony Plan Wdrożenia Usługi zostaje przekazany do Pracownika Wydziału Merytorycznego.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uzupełnienie Planu Wdrożenia Usługi o aspekty związane z uruchomieniem lub aktualizacją narzędzi do elektronicznego udostępniania usług <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oddział Społeczeństwa Informatycznego • Pracownik Wydziału Merytorycznego (konsultacyjnie) • Menedżer Portfela (konsultacyjnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług</p>	Uzupełniony Plan Wdrożenia Usługi o aspekty dot. e-usług
P4.8. Krok	Uzupełniony Plan Wdrożenia Usługi o aspekty dot. e-usług	<p>Uzgodnienie z IT (OLA/SLA) [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na uzgodnieniu z przedstawicielem IT zaangażowania w procesie projektowania, wdrożenia i utrzymania usługi. Przygotowanie zapisów do uzgodnień OLA/SLA.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uzgodnienie z IT zaangażowania • Przygotowanie zapisów OLA/SLA <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IT (COI) • Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji</p>	Opracowany zakres działania IT

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
D4.3. Decyzja	Opracowany zakres działania IT Decyzja o braku konieczności informatyzacji	<p>Decyzja o konieczności zamówień [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>W trakcie uzgodnień z IT lub bezpośrednio w Planie Wdrożenia Usługi mogły pojawić się kwestie wymagające zamówienia dodatkowych usług, zasobów, aplikacji itp. Należy zweryfikować czy zamówienie musi być realizowane w drodze przetargu.</p> <p>Podjęcie decyzji o konieczności przeprowadzenia zamówienia lub przygotowania umowy na dowolny cel związany z projektowaną usługą.</p> <p>Decyzja o braku konieczności przeprowadzenia zamówień lub umowy wymaga aktualizacji Planu Wdrożenia Usługi.</p>	Decyzja o procedowaniu umowy Decyzja o braku konieczności przeprowadzenia zamówień lub umowy
P4.9. Krok	Decyzja o procedowaniu umowy	<p>Procedowanie umowy [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na zawarciu niezbędnych umów na dowolny cel wynikający z projektowania usługi. Krok w procesie, który realizowany jest zgodnie z procedurami UMK w tym obszarze.</p> <p>Za umowy mogą być odpowiedzialni następujący interesariusze (w zależności od przedmiotu umowy):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracownik Wydziału Merytorycznego • IT (COI) • Oddział Społeczeństwa Informatycznego <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rozeznanie rynku • Przygotowanie zapytania ofertowego • Przeprowadzenie postępowania przetargowego (jeśli wymagane) • Przeprowadzenie procedury zatwierdzenia i zarejestrowania umowy w GRUiZ <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • COI /IT • Pracownik Wydziału Merytorycznego • Oddział Zamówień Publicznych • Zespół Radców Prawnych • Referat – Generalny Rejestr Umów i Zleceń <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji</p>	Umowy gotowe do podpisania

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P4.10. Krok	Umowy gotowe do podpisania Decyzja o braku konieczności przeprowadzenia zamówień lub umowy	<p>Aktualizacja Planu wdrożenia [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na wprowadzeniu przez Pracownika Wydziału Merytorycznego niezbędnych korekt i aktualizacji w Planie Wdrożenia Usługi w celu przekazania planu do zatwierdzenia. Na tym etapie Pracownik merytoryczny dokonuje również niezbędnych aktualizacji parametrów opisu usługi w aplikacji do zarządzania Portfelem Usług. Parametry powinny być kompletne i zgodne z Planem Wdrożenia Usługi.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktualizacja Planu Wdrożenia Usługi • Konsultacje z Interesariuszami <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracownik Wydziału Merytorycznego • Dyrektor Wydziału Merytorycznego (konsultacyjnie) • Menedżer Portfela Usług (konsultacyjnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji i zarządzania dokumentami stosowane w Wydziale Merytorycznym System do przechowywania dokumentów (System Elektronicznego Obiegu Dokumentów) Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług</p>	Plan wdrożenia zaktualizowany gotowy do weryfikacji i akceptacji.
P4.11. Krok	Plan wdrożenia zaktualizowany gotowy do weryfikacji i akceptacji.	<p>Weryfikacja Planu wdrożenia i aktualizacja Planu Rozwoju Portfela Usług [Menedżer Portfela]</p> <p>Krok polegający na weryfikacji Planu wdrożenia na zgodność ze Strategią Usług oraz z aktualną Strategią Rozwoju Portfela Usług oraz weryfikacji parametrów opisu usługi w aplikacji do zarządzania Portfelem Usług.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza i weryfikacja Planu Wdrożenia Usługi • Weryfikacja parametrów opisu usługi <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zespół Interdyscyplinarny • Menedżer Portfela <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji i zarządzania Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług</p>	Plan wdrożenia zaopiniowany na zgodność ze Strategią Usług i aktualną Strategią Rozwoju Portfela Usług
D4.4. Decyzja	Plan wdrożenia zaopiniowany na zgodność ze Strategią Usług i aktualną Strategią Rozwoju Portfela Usług	<p>Decyzja o zatwierdzeniu Planu wdrożenia [Dyrektor Wydziału Merytorycznego] Dyrektor Wydziału Merytorycznego podejmuje decyzję o akceptacji Planu Wdrożenia Usługi.</p> <p>W przypadku braku akceptacji Plan Wdrożenia Usługi wraz z wytycznymi do uzupełnienia/zmiany przekazywany jest do Pracownika Wydziału Merytorycznego w celu uzupełniania/zmiany/wyjaśnienia.</p>	Decyzja o zatwierdzeniu Planu wdrożenia Decyzja o przekazaniu do uzupełnienia

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P4.12. Krok	Decyzja o zatwierdzeniu Planu Wdrożenia Usługi	<p>Aktualizacja Portfela Usług [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na wprowadzeniu zmian w Portfelu Usług wynikających z zaakceptowanego Planu Wdrożenia Usługi (zmiana statusu usługi na „wdrażana”).</p> <p>Po wprowadzeniu aktualizacji w Portfelu Usług proces automatycznie przechodzi do pierwszego kroku w procesie P5. Wdrożenie zmian w Katalogu Usług</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzenie zmian w Portfelu Usług <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych:</p> <p>Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług</p>	Zaktualizowany Portfel Usług – koniec procesu

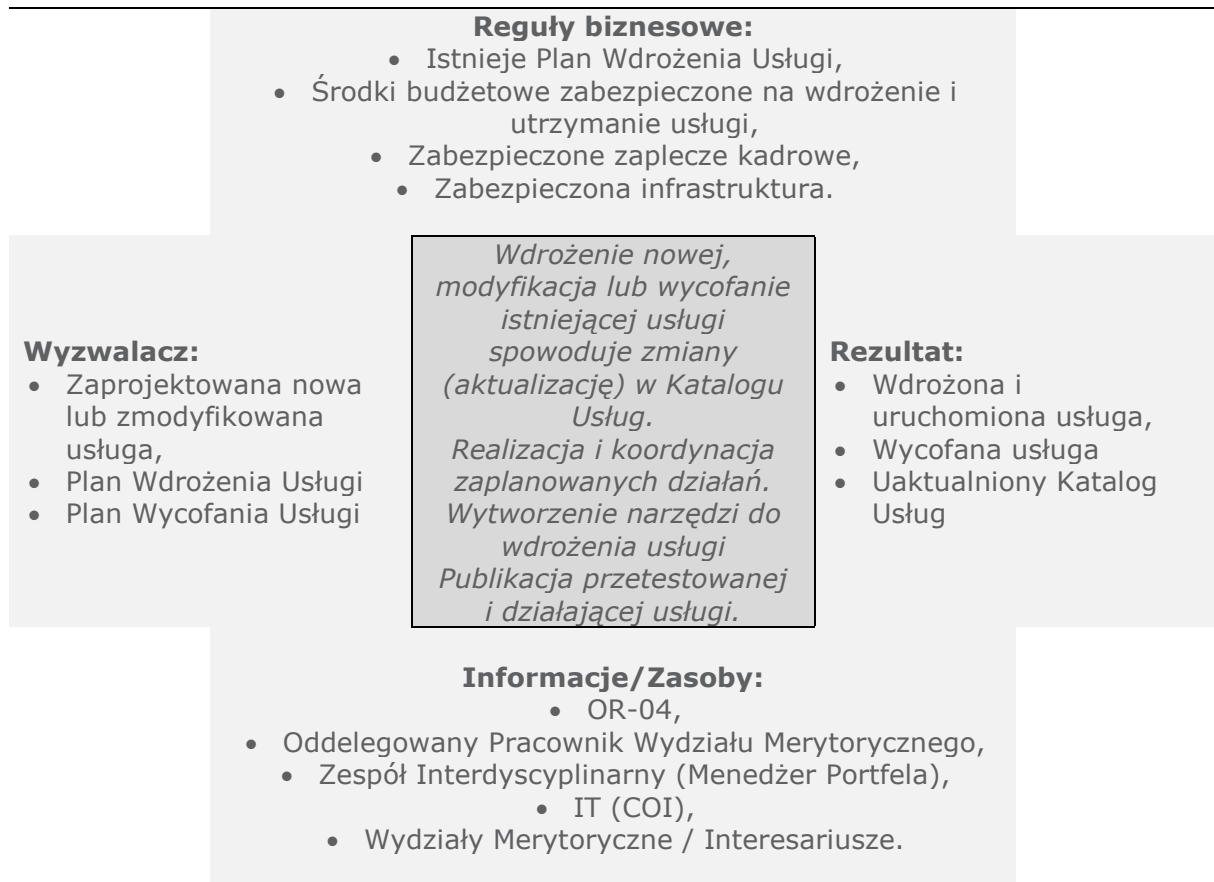
P5. Wdrożenie zmian w Katalogu Usług

Charakterystyka procesu

Nazwa procesu: P5. Wdrożenie zmian w Katalogu Usług

Główny interesariusz procesu: Dyrektor Wydziału Merytorycznego

Właściciel procesu: Menadżer portfela



Opis procesu:

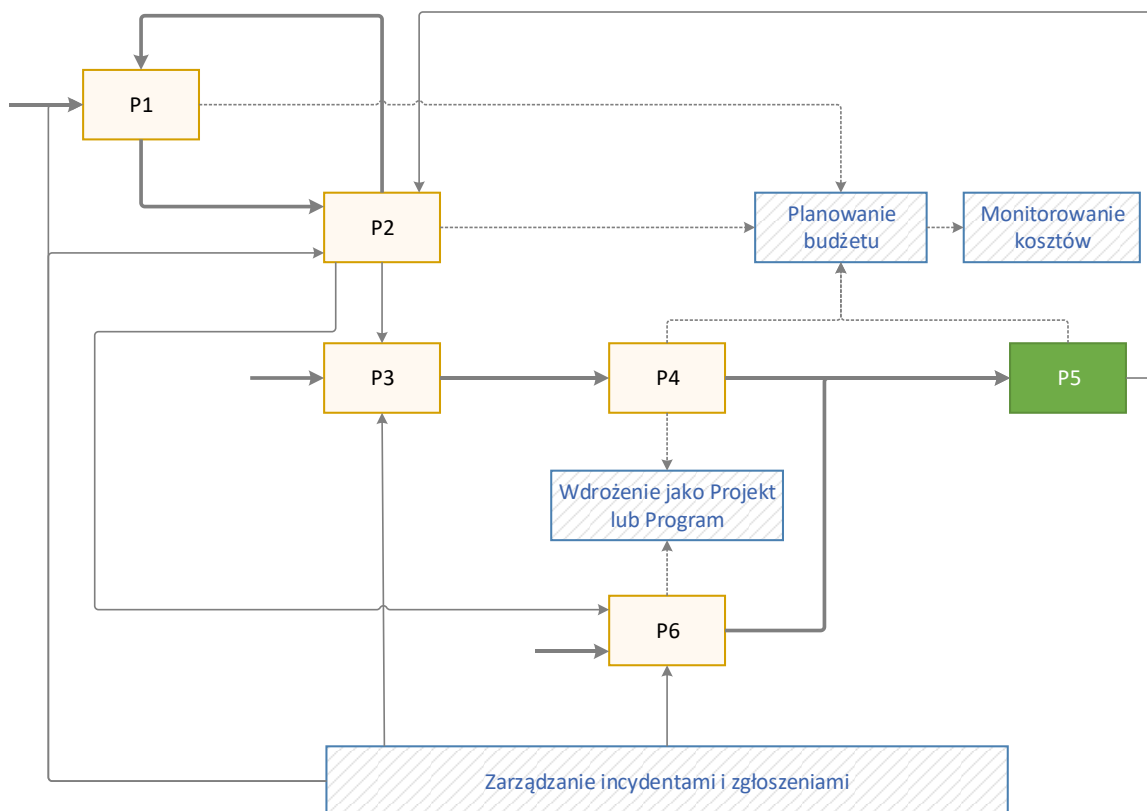
Rezultatem procesu jest aktualizacja Katalogu Usług, który ulegnie zmianie poprzez:

- Wdrożenie nowej usługi
- Modyfikację istniejącej usługi
- Wycofanie istniejącej usługi.

Proces zostaje uruchomiony jeżeli zmiany w Katalogu Usług zostaną wywołane procesem P3. Zgłoszenie nowej lub modyfikacja istniejącej usługi lub procesem P6. Wycofanie usługi.

Proces przedstawia sposób postępowania w przypadku gdy wdrożenie zmian w Katalogu Usług nie nosi znamion podejścia projektowego lub programu tylko traktowane jest jako zadanie. W wyniku realizacji kolejnych kroków procesu, zgodnie z zaplanowanym wdrożeniem, usługa stanie się usługą aktywną i gotową do realizacji lub zostanie wycofana z Katalogu Usług. W przypadku usług udostępnianych w portalach UMK (np. usługi publiczne dla klienta zewnętrznego) aktywacja usługi następuje w wyniku jej opublikowania w dedykowanym portalu.

Powiązanie z pozostałymi procesami modelu usługowego:



- **P4. Zaprojektowanie usługi (wejście)** – Projekt nowej lub modyfikacja istniejącej usługi gotowej do przeprowadzenia procesu wdrażania i uruchomienia.
- **P6. Wycofanie usługi (wejście)** – Usługa gotowa do wycofania i zmieniająca zawartość Katalogu Usług.
- **P2. Cykliczny przegląd portfela usług (wyjście)** – Uruchomione usługi podlegają cyklicznej przeglądarce, w wyniku której może nastąpić decyzja o wprowadzeniu zmian w Katalogu Usług poprzez wprowadzenie nowej, modyfikację lub wycofanie istniejącej usługi.
- **Planowanie budżetu (reguła biznesowa)** – Wdrożone usługi wymagają finansowania na bieżące utrzymanie.

Artefakty procesu:

- Plan Wdrożenia Usługi (dokument)
- Karta Usługi (dokument)
- Portfel Usług (rejestr)

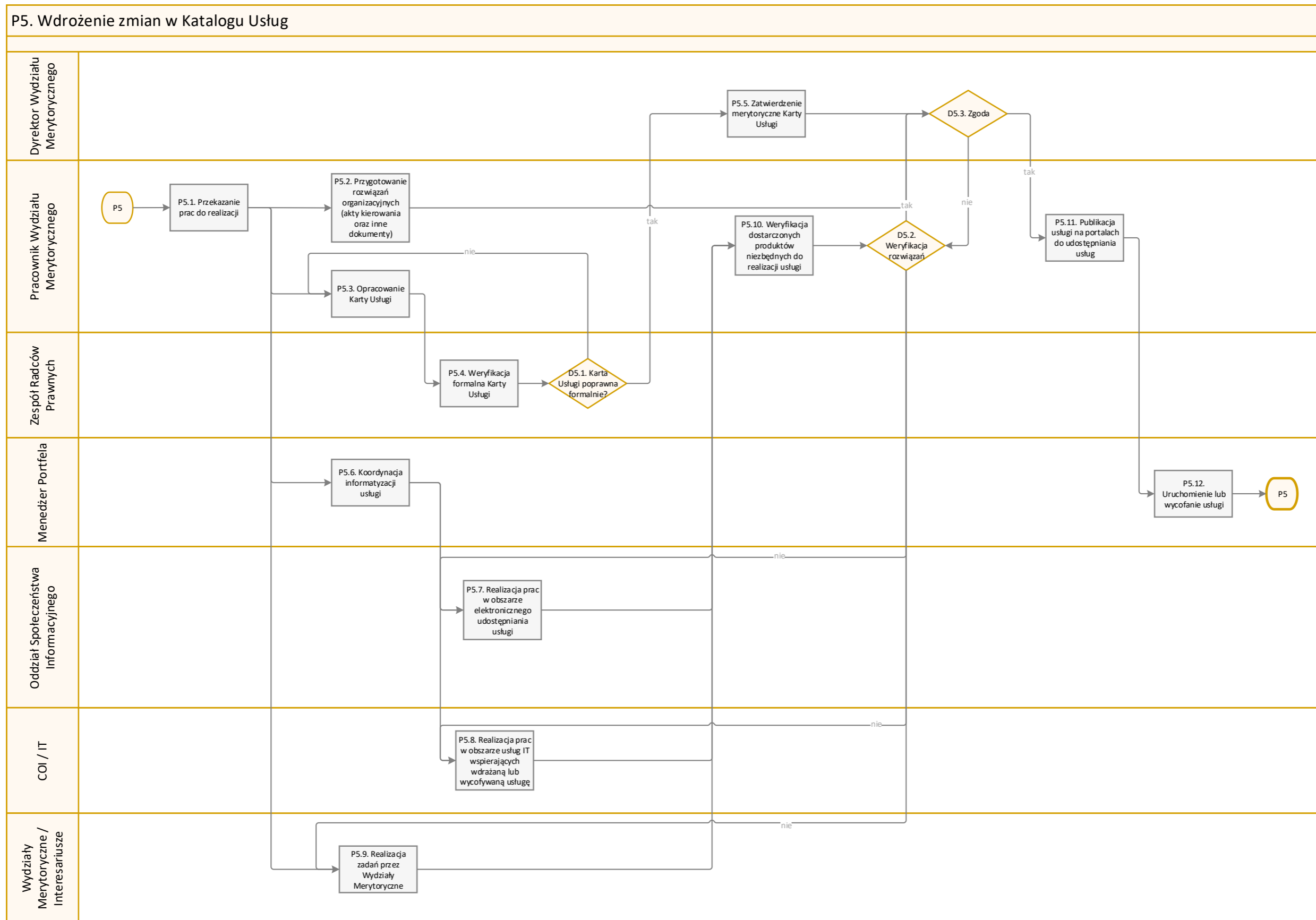
Kluczowe systemy informatyczne i aplikacje wykorzystywane w procesie:

- Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług
- System Elektronicznego Obiegu Dokumentów
- Systemy informatyczne wykorzystywane do publikacji w Portalach do udostępniania usług klientom zewnętrznym

Lista procedur i formularzy PBI:

- D-23 Procedura wycofania aplikacji z użytkowania – wykorzystywana dla usługi, która będzie wycofywana z użytkowania
- F-25 Wymagania dla aplikacji/modułu – określenie wymagań do aplikacji/modułu dla wdrożenia, modyfikacji lub wycofania usługi

Model procesu



Opis elementów procesu

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P5.1. Krok	Zaprojektowana nowa usługa lub modyfikacja istniejącej usługi, Plan Wdrożenia Usługi Usługa gotowa do wycofania	<p>Przekazanie prac do realizacji [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na przekazaniu prac do realizacji zgodnie z harmonogramem Planu wdrożenia dla zaangażowanego Zespołu wdrażającego lub wycofującego usługę.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> Przeгляд harmonogramu i przekazanie prac do realizacji przez zaangażowane osoby/Wydziały. <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pracownik Wydziału Merytorycznego Zespół Interdyscyplinarny Wydziały Merytoryczne / Interesariusze <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług System Elektronicznego Obiegu Dokumentów</p>	Zlecenie pakietu prac do realizacji zgodnie z harmonogramem Planu Wdrożenia Usługi
P5.2. Krok	Zlecenie pakietu prac do realizacji zgodnie z Planem Wdrożenia Usługi	<p>Przygotowanie rozwiązań organizacyjnych (akty kierowania oraz inne dokumenty) [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na przygotowaniu aktów kierowania oraz innych dokumentów niezbędnych do uruchomienia lub wycofania usługi. Zebranie wszystkich wymaganych akceptacji zgodnych z właściwymi dla nich procesami w UMK.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> Opracowanie aktów kierowania Opracowanie pozostałych dokumentów (np. instrukcja postępowania, zakresy czynności itp.) Uzyskanie niezbędnych zatwierdzeń <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pracownik Wydziału Merytorycznego Wydziały Merytoryczne / Interesariusze Referat Regulacji Normatywnych Radcy Prawni Prezydent Dyrektorzy Wydziałów UMK oraz MJO <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji System SWPU System Elektronicznego Obiegu Dokumentów</p>	Zatwierdzone rozwiązania organizacyjne

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P5.3. Krok	Zlecenie pakietu prac do realizacji zgodnie z Planem Wdrożenia Usługi Decyzja o skierowaniu Karty Usług do ponownego opracowania	<p>Opracowanie Karty Usługi [Pracownik Wydziału Merytorycznego] – dotyczy usług publicznych</p> <p>Krok, w którym Pracownik Wydziału Merytorycznego opracowuje Kartę Usługi zgodnie z obowiązującą procedurą w celu jej zatwierdzenia (formalnego i merytorycznego). Zatwierdzona Karta Usługi w dalszej części procesu zostanie opublikowana w Portalu do udostępniania usług. Karta Usługi zawiera informacje dla Klienta o zakresie oraz wymaganiach związanych z realizacją usługi publicznej.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> Opracowanie Karty Usługi <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pracownik Wydziału Merytorycznego Zespół Radców Prawnych (konsultacyjnie) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług Narzędzia komunikacji</p>	Opracowana Karta Usługi
P5.4. Krok	Opracowana Karta Usługi	<p>Weryfikacja formalna Karty Usługi [Zespół Radców Prawnych]</p> <p>Krok, w ramach którego Zespół Radców Prawnych weryfikuje od strony formalnej Kartę Usługi</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zatwierdzenie Karty Usługi pod względem formalnym <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zespół Radców Prawnych Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Aplikacja do zarządzania portfelem usług</p>	Karta Usługi zweryfikowana pod względem formalnym
D5.1 Decyzja	Karta Usługi zweryfikowana pod względem formalnym	<p>Decyzja o zatwierdzeniu Karty Usługi pod względem formalnym [Zespół Radców Prawnych]</p> <p>Decyzja Zespołu Radców Prawnych o zatwierdzeniu formalnym Karty Usługi lub skierowaniu jej do ponownego opracowania przez Pracownika Wydziału Merytorycznego</p>	Decyzja o zatwierdzeniu Karty Usługi pod względem formalnym Decyzja o skierowaniu Karty Usług do ponownego opracowania

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P5.5. Krok	Karta Usługi zatwierdzona pod względem formalnym	<p>Zatwierdzenie merytoryczne Karty Usługi [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok, w ramach którego Dyrektor Wydziału Merytorycznego zatwierdza pod względem formalnym Kartę Usługi. Ewentualne kwestie wymagające uzupełnienia są konsultowane z Pracownikiem Wydziału Merytorycznego odpowiedzialnym za opracowanie Karty Usługi</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przegląd Karty Usługi • Uzgodnienie ewentualnych korekt z Pracownikiem Wydziału Merytorycznego • Naniesienie korekt przez Pracownika Działu Merytorycznego • Zatwierdzenie Merytoryczne Karty Usługi <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dyrektor Wydziału Merytorycznego • Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług</p>	Karta usługi zatwierdzona pod względem merytorycznym
P5.6. Krok	Zlecenie pakietu prac do realizacji zgodnie z harmonogramem Planu Wdrożenia Usługi	<p>Koordinacja informatyzacji usługi [Menedżer Portfela]</p> <p>Krok polegający na koordynowaniu działań związanych z informatyzacją usługi zgodnie z Planem Wdrożenia Usługi.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nadzór i koordynacja działań związanych z informatyzacją usługi <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracownik Wydziału Merytorycznego • Zespół Interdyscyplinarny • Oddział Społeczeństwa Informatycznego • IT (COI) • Zespoły informatyczno-merytoryczne Wydziałach Merytorycznych <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji Systemy UMK wynikające z Planu Wdrożenia Usługi</p>	<p>Zlecenie zaplanowanych prac w obszarze elektronicznego udostępniania usługi</p> <p>Zlecenie zaplanowanych prac w obszarze usług IT wspierających wdrażaną lub wycofywaną usługę</p>

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P5.7. Krok	Zlecenie zaplanowanych prac w obszarze elektronicznego udostępniania usługi	<p>Realizacja prac w obszarze elektronicznego udostępniania usługi [Oddział Społeczeństwa Informatycznego]</p> <p>Krok polegający na realizacji zleconych zadań koniecznych do uruchomienia, modyfikacji lub wycofania usługi wynikających z Planu Wdrożenia Usługi dla obszaru elektronicznego udostępniania usługi, przy niezbędnym współdziałaniu IT/COI (przykładowe zadania):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nadzór nad implementacją, aktualizacja lub wycofaniem formularzy elektronicznych dla usług publicznych (realizacja umów lub działania własne) • Wprowadzenie niezbędnych zmian w konfiguracji usług w Portalach do udostępniania usług (BIP MK, ePUAP, Portal Elektronicznych Usług) • Nadzór nad implementacją szablonów dokumentów w SEOD • Nadzór nad implementacją procesów biznesowych w workflow SEOD • Nadzór nad projektowaniem reguł automatycznej dekretacji w SEOD <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizacja zaplanowanych prac wdrożeniowych w zakresie elektronicznego udostępniania usługi <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oddział Społeczeństwa Informatycznego • Zespół Interdyscyplinarny • Menedżer Portfela • Pracownik Wydziału Merytorycznego • IT/COI <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Systemy informatyczne niezbędne do realizacji zaplanowanych zadań</p>	Prace w obszarze elektronicznego udostępniania usługi zrealizowane

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P5.8. Krok	Zlecenie zaplanowanych prac w obszarze usług IT wspierających wdrażaną lub wycofywaną usługę	<p>Realizacja prac w obszarze usług IT wspierających wdrażaną lub wycofywaną usługę [COI / IT]</p> <p>Krok polegający na realizacji zleconych zadań koniecznych do uruchomienia, modyfikacji lub wycofania usługi wynikających z Planu Wdrożenia Usługi w zakresie wspierających usług IT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wyposażenie stanowisk pracowników w niezbędny sprzęt komputerowy • zapewnienie infrastruktury sieciowej • nadanie uprawnień i konfiguracja aplikacji i usług (np. poczta elektroniczna, Centralny System Wydruku) • nadzór nad implementacją i konfiguracją wdrażanych systemów informatycznych (realizacja umów lub działania własne) <p>Działania: Realizacja zaplanowanych prac wdrożeniowych w obszarze usług IT wspierających wdrażaną lub wycofywaną usługę</p> <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • COI / IT • Zespół Interdyscyplinarny • Menedżer Portfela • Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Systemy informatyczne niezbędne do realizacji zaplanowanych zadań</p>	Prace w obszarze usług IT wspierających wdrażaną lub wycofywaną usługę zrealizowane
P5.9. Krok	Zlecenie pakietu prac do realizacji zgodnie z harmonogramem Planu wdrożenia usługi	<p>Realizacja zadań przez Wydziały Merytoryczne [Wydziały Merytoryczne / Interesariusze]</p> <p>Krok polegający na realizacji zleconych zadań przez Wydziały Merytoryczne oraz innych interesariuszy, którzy dostarczają produktów częściowych do uruchomienia usługi (np. Wydział Obsługi Urzędu zabezpiecza pomieszczenia dla pracowników oraz ich wyposażenie), niezbędnych do uruchomienia, modyfikacji lub wycofania usługi, wynikających z Planu Wdrożenia Usługi.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizacja zleconych zadań <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wydziały Merytoryczne / Interesariusze • Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji</p>	Zadania zrealizowane przez Wydziały Merytoryczne / Interesariuszy

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P5.10. Krok	<p>Prace w obszarze elektronicznego udostępniania usługi zrealizowane</p> <p>Prace w obszarze usług IT wspierających wdrażaną lub wycofywaną usługę zrealizowane</p> <p>Zadania zrealizowane przez Wydziały Merytoryczne / Interesariuszy</p>	<p>Weryfikacja dostarczonych produktów niezbędnych do realizacji usługi [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na weryfikacji dostarczonych rozwiązań informatycznych na potrzeby realizacji usługi w obszarach:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elektronicznego udostępniania usługi • usług IT wspierających wdrażaną lub wycofywaną usługę <p>oraz na weryfikacji produktów działań Wydziałów Merytorycznych i innych interesariuszy zaangażowanych we wdrożenie usługi.</p> <p>Podstawą weryfikacji jest zrealizowanie założeń z Planu Wdrożenia Usługi.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Weryfikacja dostarczonych rozwiązań informatycznych do realizacji usługi • Weryfikacja produktów działań Wydziałów Merytorycznych i innych Interesariuszy zaangażowanych we wdrożenie usługi. <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracownik Wydziału Merytorycznego • Menedżer Portfela • Oddział Społeczeństwa Informatycznego • IT / COI • Wydziały Merytoryczne / Interesariusze <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Dostarczone rozwiązania informatyczne</p>	Wynik weryfikacji dostarczonych produktów
D5.2. Decyzja	Wynik weryfikacji dostarczonych produktów	<p>Decyzja o zatwierdzeniu dostarczonych produktów niezbędnych do realizacji usługi [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Decyzja o zatwierdzeniu dostarczonych rozwiązań informatycznych przez Oddział Społeczeństwa Informatycznego i IT / COI oraz produktów dostarczonych przez Wydziały Merytoryczne lub przekazanie uwag do poszczególnych dostawców produktów.</p>	<p>Dostarczone produkty zatwierdzone</p> <p>Uwagi do dostarczonych produktów</p>
D5.3. Decyzja	<p>Dostarczone produkty zatwierdzone</p> <p>Zatwierdzone rozwiązania organizacyjne</p> <p>Karta usługi zatwierdzona pod względem merytorycznym i formalnym</p>	<p>Zgoda na uruchomienie lub wycofanie usługi [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Wydanie zgody na uruchomienie nowej lub zmodyfikowanej usługi lub na wycofanie usługi</p> <p>Decyzja wraz z wytycznymi do uzupełnienia przekazana do Pracownika Wydziału Merytorycznego</p>	<p>Zgoda na uruchomienie lub wycofanie usługi</p> <p>Wytyczne do uzupełnienia</p>

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P5.11. Krok	Zgoda na uruchomienie lub wycofanie usługi	<p>Publikacja usługi na portalach do udostępniania usług [Pracownik Wydziału Merytorycznego] – krok opcjonalny dotyczy usług publikowanych w Portalach</p> <p>Krok polegający na opublikowaniu (lub wycofaniu z publikacji) informacji o usłudze w portalach do udostępniania usług. W przypadku usług zewnętrznych: Portal Elektronicznych Usług, BIP, Portal Podatnika itp. W przypadku usług wewnętrznych: INTRANET, EXTRANET.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publikacja lub wycofanie z publikacji na portalach do udostępniania usług zewnętrznych i wewnętrznych <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Systemy informatyczne wykorzystywane do publikacji</p>	Usługa opublikowana lub wycofana z publikacji
P5.12. Krok	Zgoda na uruchomienie lub wycofanie usługi Usługa opublikowana lub wycofana z publikacji (opcjonalne dotyczy usług publikowanych w Portalach)	<p>Uruchomienie lub wycofanie usługi [Menedżer Portfela]</p> <p>Krok polegający na uruchomieniu lub wycofaniu usługi oraz aktualizacji Portfela i Katalogu usług (zmiana statusu usługi na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wycofana (w przypadku wycofania usługi) • w eksploatacji (w przypadku uruchomienia nowej usługi lub modyfikacji usługi istniejącej) <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uruchomienie lub wycofanie usługi • Aktualizacja Portfela i Katalogu usług <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer Portfela <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług</p>	Usługa uruchomiona lub wycofana Koniec procesu

P6. Wycofanie usługi

Charakterystyka procesu

Nazwa procesu: P6. Wycofanie usługi

Główny interesariusz procesu: Dyrektor Wydziału Merytorycznego

Właściciel procesu: Menedżer portfela

Reguły biznesowe:

- Zmiana przepisów prawnych
- Raport z Cyklicznego Przeglądu Portfela Usług (P2)

Wyzwalacz:

- Potrzeba wycofania usługi mająca różne źródło (np. zmiana przepisów prawnych),
- Raport z Cyklicznego Przeglądu Portfela Usług,
- Zagadnienie lub incydent wymagający wycofania usługi

*Wycofanie usługi może być spowodowane różnymi potrzebami. Należy przeanalizować jak usługa połączona jest z innymi usługami. Wycofanie nastąpi po opracowaniu **Planu Wycofania Usługi***

Rezultat:

- Plan Wycofania Usługi

Informacje/Zasoby:

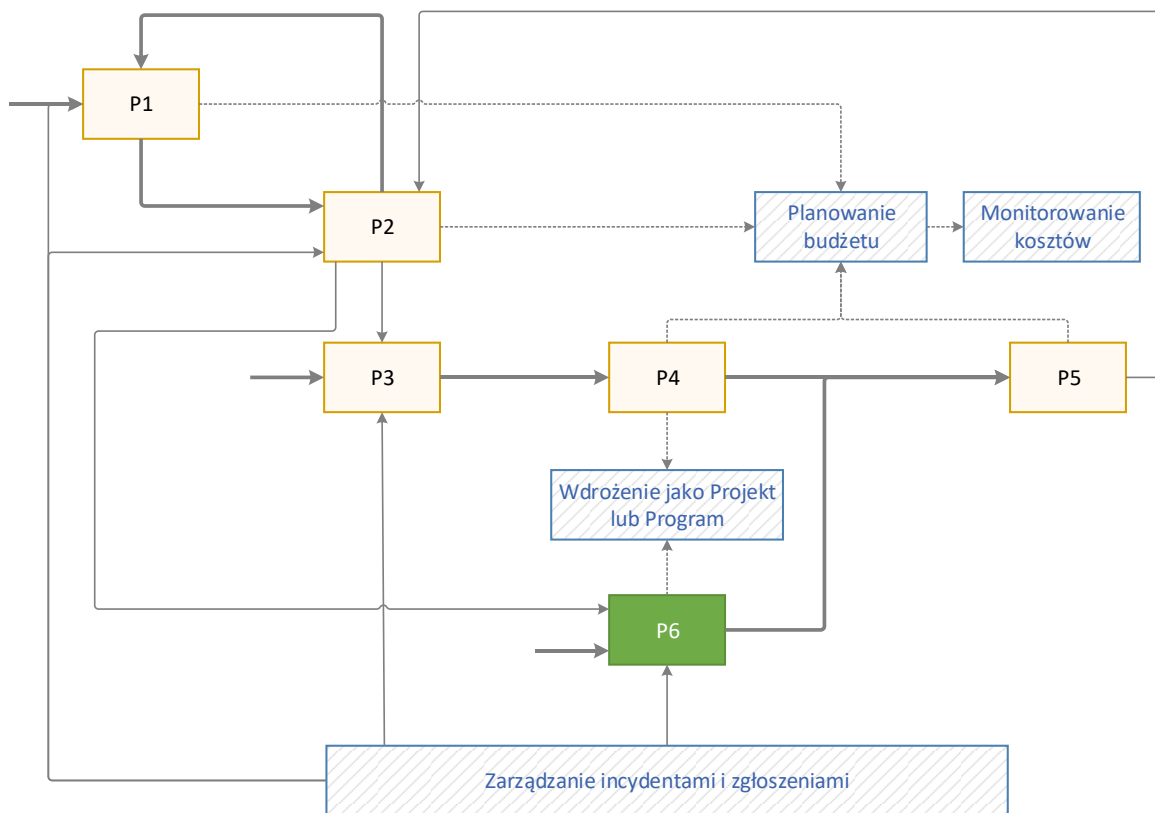
- Dyrektor Wydziału Merytorycznego
- Pracownik Wydziału Merytorycznego
 - Menedżer portfela
 - COI / IT
- Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych

Opis procesu:

Wyzwalaczem procesu jest potrzeba wycofania usługi uruchomionej i użytkowanej przez Interesariuszy. Podstawą do wycofania usługi może być np. wprowadzenie nowych przepisów prawnych lub zmiana istniejących, rekomendacje z raportu Cyklicznego przeglądu Portfela Usług, rekomendacje Menadżera portfela itp., które uruchomią działania w tym procesie.

Realizacja procesu polega na analizie powiązań z innymi usługami, systemami informatycznymi, zasobów ludzkich i technicznych pod względem skutków wycofania usługi. W wyniku powstaje **Plan Wycofania Usługi**. Działania związane z wycofaniem usługi mogą być na tyle obszerne, że będzie wymagało to decyzji o podejściu projektowym do realizacji Planu Wycofania Usługi. W przypadku podejścia do realizacji jako zadania, automatycznie zostanie uruchomiony proces P5. Wdrożenie zmian w Katalogu Usług.

Powiązanie z pozostałymi procesami modelu usługowego:



- **Potrzeba wycofania usługi (wejście)** – wyzwalacz procesu
- **P2. Cykliczny przegląd portfela usług (wejście)** – Uruchomione usługi podlegają cyklicznemu przeglądowi, w wyniku którego może nastąpić rekomendacja o wycofaniu istniejącej usługi.
- **Zagadnienie lub incydent wymagający wycofania usługi (wejście)** – zgłoszone zagadnienie lub incydent, które będzie wymagało wycofania eksploatowanej usługi
- **P5. Wdrożenie zmian w Katalogu Usług (wyjście)** – Plan Wycofania Usług, realizacja Planu Wdrażania Usług
- **Wdrożenie jako Projekt lub Program (wyjście)** – Podejście w sposób projektowy (lub jako program) do wycofania usługi

Artefakty procesu:

- Plan Wycofania Usługi

- Check Lista działań, które należy każdorazowo wykonać podczas planowania wycofania usługi – do opracowania podczas pierwszego uruchomienia procesu

Kluczowe systemy informatyczne i aplikacje wykorzystywane w procesie:

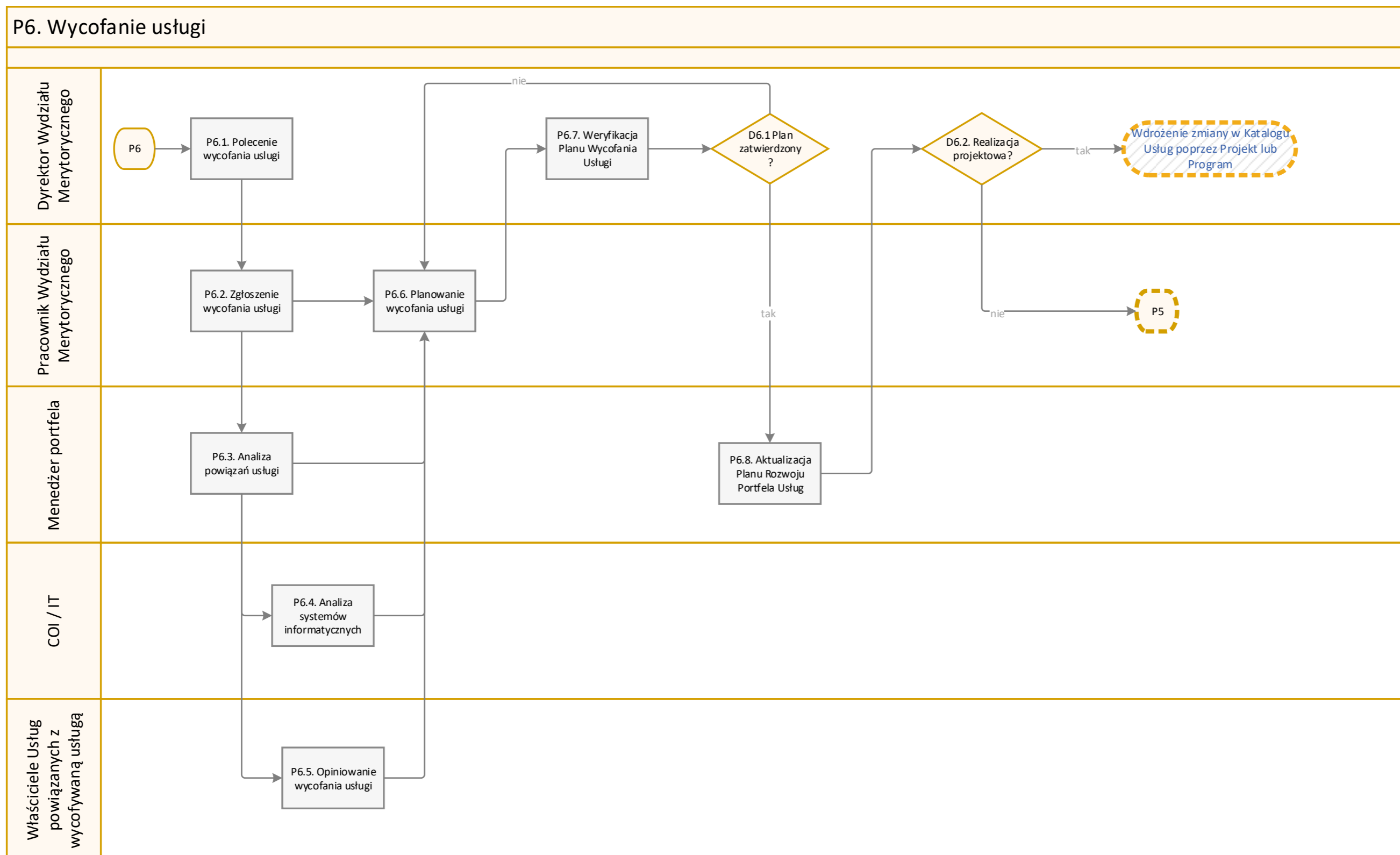
Narzędzia komunikacji

Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług

Lista procedur i formularzy PBI:

- D-23 Procedura wycofania aplikacji z użytkowania – wykorzystywana dla usługi, która będzie wycofywana z użytkowania
- F-13 Rejestr incydentów – analiza incydentów mających wpływ na Plan Rozwoju Portfela Usług
- F-25 Wymagania dla aplikacji/modułu – określenie wymagań do aplikacji/modułu dla wycofania usługi

Model procesu



Opis elementów procesu

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P6.1. Krok	<p>Potrzeba wycofania usługi mająca różne źródło</p> <p>Raport z Cyklicznego Przeglądu Portfela Usług</p> <p>Zagadnienie lub incydent wymagający wycofania usługi</p>	<p>Polecenie wycofania usługi [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na zleceniu przez Dyrektora Wydziału Merytorycznego zainicjowania działań zmierzających do zaplanowania wycofania usługi Pracownikowi Wydziału Merytorycznego. Wycofanie usługi może być spowodowane, np. zmianą przepisów prawa, rekomendacją (do wycofania usługi) z raportu Cyklicznego przeglądu Portfela Usług, rekomendacją Menedżera portfela, zgłoszeniem lub incydem wymagającym wycofania usługi itp.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Polecenie Wycofania Usługi <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dyrektor Wydziału Merytorycznego • Pracownik Wydziału Merytorycznego • Interesariusze (zgłaszający wycofanie usługi) <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji</p>	Zlecenie wycofania usługi
P6.2. Krok	Zlecenie wycofania usługi	<p>Zgłoszenie wycofania usługi [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na zgłoszeniu przez Pracownika Wydziału Merytorycznego wycofania usługi w aplikacji do zarządzania Portfelem Usług (zmiana statusu usługi na: wycofywana). Pracownik Wydziału Merytorycznego zleca Menedżerowi Portfela przeprowadzenie analizy powiązań usługi z innymi usługami, aplikacjami itp.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zgłoszenie wycofania usługi w aplikacji do zarządzania Portfelem Usług • Przygotowanie zlecenia na analizę powiązań usługi <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług</p>	<p>Zgłoszone wycofanie usługi</p> <p>Zlecenie analizy powiązań usługi</p>

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P6.3. Krok	Zlecenie analizy powiązań usługi	<p>Analiza powiązań usługi [Menedżer portfela]</p> <p>Krok polegający na przeprowadzeniu analizy powiązań wycofywanej usługi z innymi usługami oraz aplikacjami informatycznymi. Po zidentyfikowaniu powiązań usługi Menedżer Portfela zleca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przeprowadzenie analizy wpływu wycofania usługi na powiązane systemy informatyczne (zlecenie dla IT / COI) • Zaopiniowanie wpływu wycofania usługi na inne usługi z nią powiązane (zlecenie dla Właścicieli Usług powiązanych z wycofywaną usługą) <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza powiązań usługi • Zlecenie analizy wpływu na powiązane systemy informatyczne • Zlecenie zaopiniowania wpływu na powiązane usługi • Przekazanie informacji z analizy powiązań usługi <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menedżer portfela • Zespół interdyscyplinarny <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług</p>	<p>Informacje z analizy powiązań usługi</p> <p>Zlecenie analizy powiązanych z usługą systemów informatycznych</p> <p>Zlecenie zaopiniowania wpływu na realizację usług powiązanych</p>
P6.4. Krok	Zlecenie analizy powiązanych z usługą systemów informatycznych	<p>Analiza systemów informatycznych [COI/IT]</p> <p>Krok polegający na przeprowadzeniu analizy systemów informatycznych, które są wykorzystywane przez wycofywaną usługę w celu identyfikacji wpływu wycofania usługi na zakresy funkcjonalne tych systemów, zasadność ich dalszego utrzymywania oraz ich użycie z innymi usługami.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przeprowadzenie analizy systemów informatycznych <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • COI / IT <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji</p>	<p>Wynik z analizy systemów informatycznych</p>

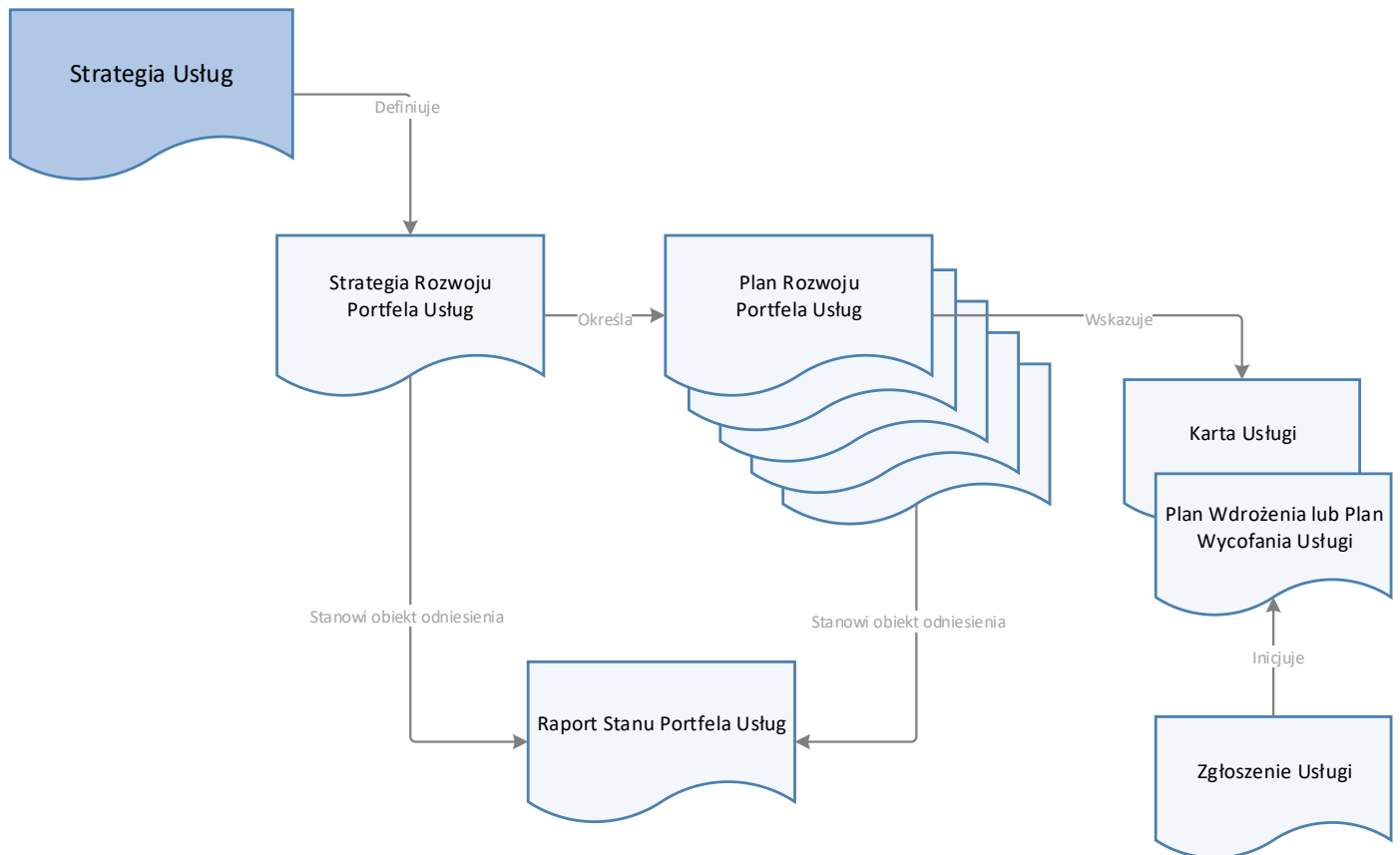
ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
P6.5. Krok	Zlecenie zaopiniowania wpływu na realizację usług powiązanych	<p>Opiniowanie wycofania usługi [Właściciele Usług powiązanych z wycofywaną usługą]</p> <p>Krok polegający na przygotowaniu opinii przez Właścicieli Usług powiązanych z wycofywaną usługą w zakresie możliwości jej wycofania oraz wpływu na powiązane usługi.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zebranie informacji o przydatności usługi • Przygotowanie opinii o wycofaniu usługi <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Właściciele Usług powiązanych z wycofywaną usługą <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji</p>	Przygotowana opinia o wycofaniu usługi
P6.6. Krok	<p>Przygotowanie Planu Wycofania Usługi</p> <p>Informacje z analizy powiązań usługi</p> <p>Wynik z analizy systemów informatycznych</p> <p>Przygotowana opinia o wycofaniu usługi</p> <p>Decyzja o cofnięciu Planu Wycofania Usługi do korekty</p>	<p>Planowanie wycofania usługi [Pracownik Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na zebraniu informacji związanych z wycofaniem usługi niezbędnych do przygotowania Planu Wycofania Usługi. Zrealizowane wszystkie punkty z opracowanej Check Listy niezbędnych działań do zaprojektowania wycofania obejmującej następujące weryfikacje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • systemów informatycznych, • zasobów osobowych, • środków technicznych, • aspektów prawnych, • dokumentów (np. aktów kierowania), • czasu potrzebnego na wycofanie <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zebranie informacji od Menedżera portfela, COI/IT, Właścicieli Usług powiązanych z wycofywaną usługą • Przygotowanie Planu Wycofania Usługi • Wypełniona Check Lista działań niezbędnych do zaplanowania wycofania usługi <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracownik Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji</p>	Plan Wycofania Usługi

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby	Wyjście (rezultat)
P6.7. Krok	Plan Wycofania Usługi	<p>Weryfikacja Planu Wycofania Usługi [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Krok polegający na weryfikacji przygotowanego Planu Wycofania Usługi.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> Przegląd Planu Wycofania Usługi <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dyrektor Wydziału Merytorycznego <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji</p>	Zweryfikowany Plan Wycofania Usługi
D6.1. Decyzja	Zweryfikowany Plan Wycofania Usługi	<p>Podjęcie decyzji o zatwierdzenie planu [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Podjęcie decyzji o zatwierdzeniu Planu Wycofania Usługi i przekazaniu Menedżerowi portfela, który dokona aktualizacji Planu Rozwoju Portfela Usług.</p> <p>Decyzja o cofnięciu Planu Wycofania Usług do korekty</p>	<p>Decyzja o zatwierdzeniu Planu Wycofania Usługi</p> <p>Decyzja o cofnięciu Planu Wycofania Usługi do korekty</p>
P6.8. Krok	Decyzja o zatwierdzeniu Planu Wycofania Usługi	<p>Aktualizacja Planu Rozwoju Portfela Usług [Menedżer Portfela]</p> <p>Krok polegający na aktualizacji Planu Rozwoju Portfela Usług przez Menedżera Portfela, przy współdziałaniu Zespołu Interdyscyplinarnego, na podstawie Planu Wycofania Usługi i przekazaniu do realizacji.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aktualizacja Planu Rozwoju Portfela Usług Przekazanie do realizacji <p>Zaangażowane zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> Menedżer portfela Zespół Interdyscyplinarny <p>Wykorzystanie systemów informatycznych: Narzędzia komunikacji Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług</p>	Aktualny Plan Wdrażania Usług

ID Typ	Wejście	Nazwa [Właściciel] <i>Opis (działania), charakterystyka, dobre praktyki, zaangażowane zasoby</i>	Wyjście (rezultat)
D6.2. Decyzja	Aktualny Plan Wdrażania Usług	<p>Decyzja o sposobie realizacji Wycofania Usługi [Dyrektor Wydziału Merytorycznego]</p> <p>Wycofanie usługi może być obszerne na tyle, że będzie wymagało to decyzji o podejściu projektowym do realizacji Planu Wycofania Usługi lub w mniejszym zakresie będzie traktowane jako zadanie.</p> <p>Podjęcie decyzji o realizacji w sposób projektowy spowoduje wdrożenie zmian w Katalogu Usług zgodnie z przyjętą w UMK metodyką projektową.</p> <p>Decyzja o wycofaniu usługi i podejściu do realizacji jako do zadania spowoduje automatycznie uruchomienie procesu P5. Wdrożenie zmian w Katalogu Usług.</p>	<p>Zlecenie na wdrożenie zmian w Katalogu Usług poprzez projekt</p> <p>Plan Wycofania Usługi</p>

Załącznik 2 – Artefakty modelu usługowego

Artefakty modelu usługowego są dokumentami lub zbiorami danych powstających i wykorzystywanych w procesach modelu usługowego, niezbędnego do jego funkcjonowania. Na poniższym diagramie wskazano powiązania pomiędzy poszczególnymi artefaktami.



W dalszej części załącznika scharakteryzowano cele, zawartość oraz kryteria jakości dla poszczególnych artefaktów.

Strategia Rozwoju Portfela Usług

Opis

Dokument o charakterze strategicznym określający kierunki strategiczne i wskaźniki dla Portfela Usług. Strategia Rozwoju Portfela Usług jest opracowywana przez Menedżera Portfela jako produkt procesu P1. Strategiczne Planowanie Usług razem z Planem Rozwoju Portfela Usług i zatwierdzana przez Zastępcę Prezydenta ds. Zrównoważonego Rozwoju, pełniącego rolę Właściciela Strategii Rozwoju Portfela Usług. Strategia Rozwoju Portfela Usług jest przeglądana i aktualizowana w ramach cyklicznych przeglądów Portfela Usług w procesie P2. Cykliczny przegląd Portfela Usług.

Zawartość

1. **Dziedziny strategiczne wraz z priorytetami** – wskazanie wynikających z dokumentów kierunkowych oraz przeglądu polityk strategii (P.1.2) strategicznych dziedzin (kierunków) oraz ich priorytetów jako podstawy dla określenia wskaźników portfela.
2. **Aktualne i docelowe wskaźniki portfela** – określenie aktualnych oraz docelowych wskaźników Portfela Usług zgodnie z punktem 4.9. Strategii Usług wraz z tolerancjami. Poszczególne wskaźniki mogą zostać określone dla wszystkich usług portfela lub też zróżnicowane w zależności od dziedzin strategicznych (np. ekologia, transport, etc.) i przypisane do poszczególnych jednostek UMK.
3. **Wytyczne do informatyzacji usług** – określenie wskaźników dla rekomendowanych poziomów informatyzacji usług zgodnie z punktem 4.8. Strategii Usług.
4. **Terminy planowania strategicznego** – określenie horyzontu planowania strategicznego oraz terminów osiągnięcia poszczególnych wskaźników Portfela Usług.
5. **Analiza ryzyka** – Lista zidentyfikowanych i przeanalizowanych ilościowo i jakościowo ryzyk wraz z zaplanowanymi reakcjami na ryzyko, związanych z realizacją Strategii Rozwoju Portfela Usług i osiągnięciem zakładanych wskaźników Portfela Usług.
6. **Założenia budżetowe** – wskazanie ogólnych kosztów wdrożenia Strategii Rozwoju Portfela Usług wraz ze źródłami finansowania.

Kryteria jakości

1. Dziedziny strategiczne są jednoznacznie opisane i scharakteryzowane, powiązane z dokumentami kierunkowymi i nadrzędnymi strategiami, wraz z nadaniem priorytetów w skali 1 – 3, gdzie 1 oznacza najwyższy priorytet dla dziedziny (kierunku) strategicznego.
2. Docelowe wskaźniki portfela są zgodne ze wskaźnikami Strategii Usług, określone ilościowo wraz z tolerancjami, powiązane z dziedzinami strategicznymi ich priorytetami, przypisane do osób odpowiedzialnych za ich osiągnięcie i monitorowanie.
3. Wytyczne dla informatyzacji usług określają parametry:
 - Z_n – Zasięg usługi rocznie
 - B_n – Roczny budżet utrzymania usługi na obecnym poziomie informatyzacji
 - Za_n – Wykorzystanie zasobów UMK (liczba etatów niezbędnych do utrzymania usługi na obecnym poziomie informatyzacji)dla poszczególnych poziomów informatyzacji.
4. Terminy osiągnięcia wartości pośrednich i docelowych dla poszczególnych wskaźników są jednoznacznie określone i nie przekraczają horyzontu planowania strategicznego dla Strategii Rozwoju Portfela Usług.
5. Analiza ryzyka jest zrealizowana zgodnie ze standardem zarządzania ryzykiem opisanym w metodyce zarządzania projektami i programami UMK z uwzględnieniem perspektywy strategicznej ryzyk zidentyfikowanych w ramach Strategii Rozwoju Portfela Usług oraz instrukcją GZ 8 dotyczącą zarządzania ryzykiem w UMK.

6. Założenia budżetowe obejmują szacowane koszty wprowadzenia zmian do Portfela Usług (wdrożenie nowych, modyfikacja lub wycofanie istniejących usług) oraz koszty utrzymania Katalogu Usług po wprowadzonych zmianach wraz ze wskazaniem źródeł finansowania zarówno dla wdrożenia zmian jak i utrzymania Katalogu Usług, w tym kosztów realizacji procesów wynikających ze Strategii Usług. Koszty mogą zostać określone jako koszty usług zewnętrznych (koszty budżetowe) oraz nowe etaty niezbędne do utrzymania Katalogu Usług (koszty pracy).

Plan Rozwoju Portfela Usług

Opis

Plan strategiczny określający w jaki sposób wdrażana będzie Strategia Rozwoju Portfela Usług, poprzez wskazanie jakie usługi w jakich terminach mają zostać wprowadzone, zmienione lub wycofane z Katalogu Usług. Zaplanowane zmiany Portfela Usług wynikające z wdrażania usług są powiązane ze wskaźnikami określonymi w Strategii Rozwoju Portfela Usług. Plan Rozwoju Portfela Usług obejmuje w minimalnym zakresie perspektywę planowania strategicznego wskazaną w Strategii Rozwoju Portfela Usług. Jest podstawowym narzędziem Menedżera Portfela stanowiącym obiekt odniesienia pomiaru postępów we wdrażaniu zmian w katalogu usług zgodnie z zatwierdzoną Strategią Portfela Usług. Plan jest utrzymywany i aktualizowany przez Menedżera Portfela w ramach procesów P1. Strategiczne planowanie usług, P2. Cykliczny przegląd portfela usług, P4. Zaprojektowanie usługi, P5. Wdrożenie zmian w katalogu usług oraz P6. Wycofanie Usługi. Poszczególne elementy Planu Rozwoju Portfela Usług związane z wdrażaniem nowych oraz modyfikacją lub wycofaniem istniejących usług z Katalogu Usług są w procesach P4. Zaprojektowanie Usługi i P6. Wycofanie Usługi doprecyzowane jako Plany Wdrożenia lub Plany Wycofania Usługi. Jeżeli planowana zmiana w Katalogu Usług jest realizowana jako projekt lub program szczegółowe plany wprowadzenia tej zmiany są zarządzane w ramach odpowiedniego planu projektu lub programu zgodnie z metodyką zarządzania projektami i programami UMK.

Zawartość

Plan Rozwoju Portfela Usług ma formę rejestru zawierającego listę usług planowanych do wdrożenia, zmiany lub wycofania. Każda z pozycji planu zawiera elementy:

1. **Identyfikator** – unikatowy identyfikator pozycji w Planie Rozwoju Portfela Usług.
2. **Nazwa i identyfikator usługi** – określenie nazwy i identyfikatora usługi (o ile dotyczy usługi wprowadzonej do Portfela Usług) zaplanowanej do wdrożenia, zmiany lub wycofania.
3. **Rodzaj zmiany** – określenie rodzaju (nowa usługa, modyfikacja, wycofanie) oraz planowanego zakresu zmiany.
4. **Powiązania ze wskaźnikami Portfela Usług** – określenie ilościowe i jakościowe, w jaki sposób zmiana wpłynie na wartości wskaźników Portfela Usług.
5. **Właściciel zmiany** – wskazanie osoby odpowiedzialnej za przeprowadzenie zmiany (zwykle rola Właściciela Usługi).
6. **Terminy prowadzenia zmiany** – wskazanie planowanych i rzeczywistych terminów przeprowadzenia zmiany.
7. **Status** -określenie statusu zmiany (planowana, w trakcie realizacji, przeprowadzona, anulowana).
8. **Odwołanie do opisu usługi w Portfelu Usług** – odwołanie do rekordu usługi w Portfelu Usług jako referencja do pełnego opisu wprowadzanej, zmienianej lub wycofywanej usługi.
9. **Odwołanie do szczegółowego planu wdrożenia zmiany** – referencja do szczegółowych planów wdrożenia zmiany: Planu Wdrożenia lub Planu Wycofania Usługi bądź Planu Projektu lub Planu Programu, jeśli zmiana jest zarządzana poprzez projekt lub program.
10. **Koszty wdrożenia zmiany** – planowane i rzeczywiste koszty przeprowadzenia zmiany.
11. **Zmiana kosztów utrzymania Katalogu Usług po wprowadzeniu zmiany** – planowana i rzeczywista zmiana kosztów utrzymania Katalogu Usług po wprowadzeniu zmiany (wdrożeniu nowej bądź modyfikacji lub wycofaniu istniejącej usługi).

Kryteria jakości

1. Plan Rozwoju Portfela Usług obejmuje wszystkie usługi planowane do wdrożenia, zmiany lub wycofania w strategicznej perspektywie planowania określonej Strategią Portfela Usług.
2. Informacje zawarte w Planie Rozwoju Portfela Usług pozwalają na analizę planowanych i rzeczywistych kosztów wprowadzania zmian w Katalogu Usług biorąc pod uwagę zarówno koszty wdrożenia zmian jak i utrzymania usług, w tym koszty budżetowe i koszty pracy.
3. Plan Rozwoju Portfela Usług pozwala na monitorowanie postępów we wdrażaniu usług biorąc pod uwagę planowane i rzeczywiste terminy zmian w Katalogu Usług.
4. Plan Rozwoju Portfela Usług pozwala na prognozowanie i monitorowanie osiągania wskaźników Portfela Usług w odniesieniu do Strategii Rozwoju Portfela Usług.

Raport Stanu Portfela Usług

Opis

Powstający w procesie P2 cykliczny raport zawierający opis stanu Portfela Usług w odniesieniu do Strategii Rozwoju Portfela Usług oraz opis postępów w realizacji Planu Rozwoju Portfela Usług opracowany przez Menedżera Portfela na rzecz wyższego kierownictwa UMK, w tym Właściciela Strategii Usług oraz Właściciela Strategii Rozwoju Portfela Usług (Zastępcę Prezydenta ds. Zrównoważonego Rozwoju). Raport stanowi podstawę do podjęcia decyzji strategicznych, korekt budżetu GMK poprzez sporządzenie wniosków budżetowych do budżetu rocznego i Wieloletniej Prognozy Finansowej, wprowadzeniu korekt do Strategii Rozwoju Portfela Usług, Planu Rozwoju Portfela Usług oraz, w razie konieczności do Strategii Usług.

Zawartość

1. **Okres raportowania** – określa okres dla którego został sporządzony raport – domyślnie 1 rok.
2. **Ogólna ocena Portfela Usług** – opisowa ocena stanu Portfela Usług podkreślająca najistotniejsze wnioski przeglądu stanu portfela i postępów Planu Rozwoju Portfela Usług wraz z podsumowaniem prognozy dalszej realizacji Strategii Rozwoju Portfela Usług.
3. **Przegląd wskaźników Portfela Usług** – analityczne porównanie planowanych do osiągnięcia i osiągniętych wskaźników Portfela Usług wraz ze wskazaniem przyczyn odchyleń.
4. **Przegląd postępów Planu Rozwoju Portfela Usług** – analityczne porównanie aktualnego stanu Portfela Usług związanego z wdrożeniem, modyfikacją lub wycofaniem usług w odniesieniu do Planu Rozwoju Portfela Usług wraz ze wskazaniem przyczyn odchyleń.
5. **Prognoza realizacji Strategii Rozwoju Portfela Usług** – opisowa prognoza dotycząca dalszej realizacji Strategii Rozwoju Portfela Usług z uwzględnieniem osiągnięcia w przyjętej perspektywie strategicznej założonego poziomu wskaźników portfela.
6. **Najważniejsze zagadnienia i ryzyka** – wskazanie najistotniejszych zagadnień i ryzyk wraz z ich oceną dla minionego i przyszłego okresu raportowania.
7. **Rekomendowane działania i wnioski budżetowe** – wskazanie rekomendowanych działań i zmian dotyczących:
 - zmian Strategii Usług,
 - zmian Strategii Rozwoju Portfela Usług,
 - zmian i działań korygujących w Planie Rozwoju Portfela Usług,
 - zmian w Planach Wdrażania lub Planach Wycofania Usługi,
 - wniosków budżetowych do budżetu rocznego lub Wieloletniej Prognozy Finansowej,
 - innych działań rekomendowanych w celu dalszej realizacji Strategii Rozwoju Portfela Usług.

Kryteria jakości

1. Okres raportowania obejmuje terminy i podsumowuje działania od poprzedniego Raportu Przeglądu Portfela lub zatwierdzenia Strategii Rozwoju Portfela Usług do chwili obecnej.
2. Raport w sposób jednoznaczny określa stan wskaźników Portfela Usług w odniesieniu do Strategii Rozwoju Portfela Usług oraz postępy we wdrażaniu usług w odniesieniu do Planu Rozwoju Portfela Usług.

3. Raport zawiera prognozę dalszej realizacji Strategii Rozwoju Portfela Usług oraz rekomendację działań niezbędnych do osiągnięcia założonych wartości wskaźników Portfela Usług.
4. Termin opracowania i przekazania raportu pozwala na rozpoczęcie rekomendowanych działań i znalezienie sposobu finansowania, w tym złożenie wniosków budżetowych zgodnie z rekomendowanymi w raporcie działaniami.

Zgłoszenie Usługi

Opis

Dokument opracowany w procesie P3. Zgłoszenie nowej lub modyfikacja istniejącej usługi przez Pracownika Wydziału Merytorycznego na rzecz Właściciela Usługi oraz Menedżera Portfela, którego celem jest zgłoszenie zmiany w Katalogu Usług. Zmiana może polegać na wdrożeniu nowej lub zmianie istniejącej usługi. Zaopiniowane przez Menedżera Portfela Zgłoszenie Usługi zostaje przeanalizowane pod kątem finansowania zmiany oraz stanowi informację wejściową do procesu P4. Projektowanie Usługi. Zgłoszenie Usługi zawiera opis kluczowych parametrów usługi zgodnie z punktem 4.3. Strategii Usług.

Zawartość

1. **Parametry usługi** – określa najistotniejsze parametry usługi zgodnie ze Strategią Usług zgodnie z poniższym zestawieniem.

Obszar 1	Obszar 2	Obszar 3	Obszar 4
<ul style="list-style-type: none">• Nazwa usługi• Wyzwalacz usługi• Produkt usługi• Powiązane produkty działań dla zadań budżetowych w STRADOM	<ul style="list-style-type: none">• Zasoby niezbędne do realizacji usługi• Kluczowość usługi• Kategoria usługi• Właściciel usługi• Dostawcy usługi• Klient usługi• Zasięg usługi	<ul style="list-style-type: none">• Podstawa prawna świadczenia usługi• Podstawa prawna określająca możliwość świadczenia usługi drogą elektroniczną	<ul style="list-style-type: none">• Maksymalny i projektowany poziom informatyzacji usługi• Wykorzystywane zbiory danych• Aplikacja dziedzinowa realizująca usługę• Aplikacje i systemy wspomagające

2. **Podsumowanie uzasadnienia biznesowego** – określa najważniejsze parametry uzasadnienia biznesowego dla zgłaszanej usługi w tym:
 - Powód zmiany
 - Korzyści wynikające ze zmiany w odniesieniu do wskaźników Portfela Usług
 - Przewidywane terminy przeprowadzenia zmiany
 - Koszty wprowadzania i utrzymania usługi
 - Najistotniejsze ryzyka
 - Powiązania z kierunkami strategicznymi określonymi w Strategii Rozwoju Portfela Usług
3. **Opis proponowanej zmiany** – określa charakterystyka proponowanej zmiany w Katalogu Usług wskazując rodzaj zmiany (nowa usługa lub modyfikacja istniejącej usługi) wraz ze szczegółowym opisem w odniesieniu do obecnego stanu świadczenia zgłaszanej usługi.

Kryteria jakości

1. Zgłoszenie Usługi opisuje kluczowe, wskazane wyżej parametry usługi.
2. Uzasadnienie biznesowe zmiany w sposób jednoznaczny podaje jej powody.
3. Korzyści wynikające ze zmiany są powiązane z kierunkami strategicznymi określonymi w Strategii Rozwoju Portfela Usług oraz zwymiarowane wskaźnikami Portfela Usług.
4. Zgłoszenie określa ogólne przewidywane koszty wdrożenia i utrzymania zmiany ze wskazaniem kosztów budżetowych (usługi zewnętrzne) oraz kosztów pracy (dodatkowe etaty).
5. Opis i analiza ryzyk jest wykonany zgodnie z instrukcją GZ 8 dotyczącą zarządzania ryzykiem w UMK.
6. Opis proponowanej zmiany w sposób jednoznaczny określa jej zakres i charakter.

Plan Wdrożenia lub Plan Wycofania Usługi

Opis

Plan powstający w procesie P4. Zaprojektowanie usługi lub P6. Wycofanie usługi opisujący szczegółowo działania, terminy i koszty związane z wprowadzeniem nowej, modyfikacją lub wycofaniem istniejącej usługi. Plan jest sporządzany przez Pracownika Wydziału Merytorycznego na rzecz Właściciela Usługi. Jest uzgadniany z Wydziałem Informatyki/COI pod kątem technicznych aspektów jego realizacji i zatwierdzany przez Menedżera Portfela jako element Planu Rozwoju Portfela Usług. Stanowi podstawę do realizacji działań w procesie P5. Wdrożenie zmian w Katalogu Usług.

Zawartość

1. **Nazwa i identyfikator usługi** – określenie nazwy i identyfikatora usługi (o ile dotyczy usługi wprowadzonej do Portfela Usług) zaplanowanej do wdrożenia, zmiany lub wycofania.
2. **Ogólny opis planu** – ogólna charakterystyka działań, kosztów i rezultatów związanych z realizacją planu.
3. **Opis produktów** – charakterystyka produktów dostarczanych poprzez realizację planu wraz z określeniem ich kryteriów jakościowych.
4. **Wymagane zamówienia zewnętrzne** – wskazanie produktów, które są dostarczane przez podmioty zewnętrzne wraz z trybem ich dostarczenia (istniejąca umowa, zamówienie publiczne etc.).
5. **Harmonogram działań** – wskazanie działań wraz z terminami ich realizacji i osobami odpowiedzialnymi za ich przeprowadzenie. Harmonogram może być przedstawiony w formie listy działań, macierzy odpowiedzialności, wykresu Gantta lub w innej formie właściwej dla stopnia złożoności i charakteru działań opisanych w planie.
6. **Koszty** – charakterystyka kosztów usług zewnętrznych niezbędnych do realizacji działań i dostarczenia produktów wskazanych w planie.
7. **Zasoby** – charakterystyka zasobów UMK niezbędnych do realizacji działań i dostarczenia produktów wskazanych w planie.
8. **Ryzyka** – charakterystyka ryzyk związanych z realizacją planu.
9. **Odwołanie do opisu usługi w Portfelu Usług** – odwołanie do rekordu usługi w Portfelu Usług jako referencja do pełnego opisu wprowadzanej, zmienianej lub wycofywanej usługi.

Kryteria jakości

1. Opis produktów obejmuje wszystkie produkty niezbędne do wdrożenia, modyfikacji lub wycofania usługi wraz z jednoznacznym określeniem ich kryteriów jakości.
2. Lista zamówień zewnętrznych odnosi się do produktów wskazanych w opisach produktów.
3. Harmonogram działań obejmuje wszystkie działania niezbędne do dostarczenia produktów wskazanych w opisie produktów wraz z określeniem ich terminów, tolerancji oraz osób odpowiedzialnych za realizację.
4. Koszty działań są powiązane z produktami wskazanymi w opisie produktów, oszacowane z uwzględnieniem tolerancji.
5. Analiza ryzyka jest zrealizowana zgodnie ze standardem zarządzania ryzykiem opisanym w metodyce zarządzania projektami i programami UMK z uwzględnieniem perspektywy strategicznej ryzyk zidentyfikowanych w ramach Strategii Rozwoju Portfela Usług oraz instrukcją GZ 8 dotyczącą zarządzania ryzykiem w UMK.

Załącznik 3 – Strategia Zarządzania Ryzykiem

Strategia Zarządzania Ryzykiem w modelu usługowym określa podejście do niepewnych zdarzeń mających wpływ na procesy planowania (w tym planowania strategicznego), wdrażania, utrzymania, modyfikacji lub wycofania usług. Służy ograniczeniu zagrożeń dla przebiegu tych procesów i wzmocnieniu szans na ich usprawnienie.

W ramach Strategii Usług uwzględniono 4 perspektywy zarządzania ryzykiem:

- Perspektywa strategiczna – związana ze strategicznym planowaniem usług (dla procesów P1 i P2)
- Perspektywa projektów i programów – w kontekście zmian w Katalogu Usług (dla procesów P3, P4, P5 i P6)
- Perspektywa operacyjna – realizowana w celu utrzymania usług w Katalogu Usług, nie opisana modelem procesowym w Strategii Usług.

Strategia Zarządzania Ryzykiem oparta jest o nadrzędne standardy zdefiniowane na poziomie lokalnym (UMK).

- Instrukcja GZ8 – dla perspektyw strategicznej i operacyjnej
- Metodyka Zarządzania Programami UMK – dla perspektywy programu
- Metodyka Zarządzania Projektami UMK – dla perspektywy projektu

Proces zarządzania ryzykiem

Proces zarządzania ryzykiem służy poprawie skuteczności zarządzania. Obejmuje następujące po sobie kroki:

1. Identyfikacja ryzyk,
2. Ocena ryzyka,
3. Planowanie reakcji na ryzyko,
4. Wdrażanie zaplanowanej reakcji na ryzyko.

Proces jest realizowany w trybie ciągłym i obejmuje wszystkie fazy cyklu życia usługi oraz planowania i przeglądu portfela usług.

Zapisy

W ramach realizacji niniejszej Strategii Usług prowadzone są Rejestry Ryzyk dla poszczególnych perspektyw:

- Rejestr Ryzyk Strategicznych związanych ze Strategicznym planowaniem Usług, zarządzany zgodnie z Instrukcją GZ8
- Rejestr Ryzyk Projektów i Programów - związany z realizacją Planu Rozwoju Portfela Usług zarządzany zgodnie z Metodykami zarządzania Projektem lub Programem.
- Rejestr Ryzyk Operacyjnych – związany z utrzymaniem usług z Katalogu Usług zarządzany zgodnie z Instrukcją GZ8

Rejestry te w zależności od perspektywy są zarządzane przez osoby pełniące odpowiednie wskazane niżej role.

Role i obowiązki

1. **Właściciel Strategii Usług** – odpowiada za zatwierdzenie Strategii Zarządzania Ryzykiem jako część Strategii Usług.
2. **Audyt Wewnętrzny** – nadzoruje stosowanie Strategii Zarządzania Ryzykiem w ramach Modelu Usługowego UMK.

3. **Właściciel Strategii Rozwoju Portfela Usług** – nadzoruje wdrożenie Strategii Zarządzania Ryzykiem w perspektywie strategicznej przez Menedżera Portfela Usług.
4. **Menedżer Portfela Usług** - odpowiada za zarządzanie ryzykiem w perspektywie strategicznej w ramach procesów P1 i P2. Podejmuje decyzje w sprawach ryzyk, dla których istotność nie przekracza jego granicy tolerancji. Ryzyka, których wartość przekracza ustalony poziom tolerancji, eskaluje do Właściciela Strategii Rozwoju Portfela Usług. Jest właścicielem Rejestru Ryzyka dla ryzyk strategicznych zarządzanych zgodnie z instrukcją GZ8.
5. **Kierownik Projektu/Kierownik Programu** – odpowiada za zarządzanie ryzykiem w perspektywie danego projektu bądź programu związanego z wdrożeniem, modyfikacją lub wycofaniem usługi, jeśli dana usługa jest projektowana, modyfikowana, wdrażana lub usuwana w ramach odrębnego projektu, bądź programu. Jest właścicielem Rejestru Ryzyka dla projektu bądź programu. Szczegółowe zasady zarządzania ryzykiem określa Strategia Zarządzania Ryzykiem projektu bądź programu.
6. **Właściciel Usługi** – odpowiada za zarządzanie ryzykiem w perspektywie operacyjnej związanej z utrzymaniem usługi i/lub perspektywie projektu w ramach procesu P3, P4, P5 i P6 jeśli usługa nie jest wdrażana, modyfikowana lub wycofywana jako odrębny projekt bądź program. Właściciel Usługi może delegować kompetencje związane z zarządzaniem ryzykiem w ramach procesów P3, P4, P5 i P6 pracownikowi wydziału merytorycznemu zaangażowanemu w realizację tych procesów.
7. **Zespół Interdyscyplinarny** – pełni funkcję doradczą w procesie zarządzania ryzykiem w zakresie identyfikacji, analizy, planowania i wdrażania reakcji dla zagrożeń i szans w perspektywach strategicznej, programu, projektu i operacyjnej.
8. **Służby finansowe UMK** - pełnią funkcję doradczą lub są właścicielami wybranych ryzyk w obszarze finansów w perspektywach strategicznej, programu, projektu i operacyjnej.
9. **Zespół Radców Prawnych** - pełnią funkcję doradczą lub są właścicielami wybranych ryzyk w obszarze prawnym w perspektywach strategicznej, programu, projektu i operacyjnej.
10. **Analitik Budżetowy** – identyfikuje ryzyka w zakresie finansowania wdrażania lub modyfikacji usługi w ramach procesu P3.
11. **Pracownik Wydziału Merytorycznego** – w przypadku delegowania kompetencji w zakresie zarządzania ryzykiem podczas wdrażania, modyfikowania lub wycofywania usługi (procesy P3, P4, P5, P6) jest właścicielem Rejestru Ryzyka w perspektywie projektu. Może być również właścicielem wybranych ryzyk w perspektywach projektu i operacyjnej.
12. **Ekspert Bezpieczeństwa Informacji z Zespołu IODO** – identyfikuje ryzyka związane z bezpieczeństwem informacji przetwarzanych w ramach Modelu Usługowego UMK we wszystkich perspektywach. Może być również właścicielem wybranych ryzyk w zakresie bezpieczeństwa informacji.

Odpowiedzialność	Perspektywa Strategiczna	Perspektywa Projektu	Perspektywa Programu	Perspektywa Operacyjna
Zatwierdza finansowanie dla zarządzania ryzykiem.	Właściciel Strategii Rozwoju Portfela Usług	Komitet Sterujący lub Właściciel Usługi	Rada Programu	Właściciel Usługi
Przygotowuje plan finansowania dla zarządzania ryzykiem.	Menedżer Portfela Usług	Kierownik Projektu lub Pracownik Wydziału Merytorycznego	Kierownik Programu	Pracownik Wydziału Merytorycznego
Zatwierdza ryzyko tolerowane.	Właściciel Strategii Rozwoju Portfela Usług	Menedżer Portfela Usług	Menedżer Portfela Usług	Właściciel Usługi
Definiuje ryzyko tolerowane.	Menedżer Portfela Usług + Zespół Interdyscyplinarny	Kierownik Projektu + Zespół Interdyscyplinarny	Kierownik Programu + Zespół Interdyscyplinarny	Pracownik Wydziału Merytorycznego + Zespół Interdyscyplinarny
Zatwierdza oceny ryzyka.	Właściciel Strategii Rozwoju Portfela Usług	Menedżer Portfela Usług	Menedżer Portfela Usług	Menedżer Portfela Usług
Definiuje oceny ryzyka.	Menedżer Portfela Usług + Zespół Interdyscyplinarny	Kierownik Projektu + Zespół Interdyscyplinarny	Kierownik Programu + Zespół Interdyscyplinarny	Właściciel Usługi + Zespół Interdyscyplinarny
Identyfikuje zagrożenia i szanse.	Menedżer Portfela Usług + Zespół Interdyscyplinarny + Ekspert bezpieczeństwa Informacji z Zespołu IODO + Służby Finansowe UMK + Zespół Radców Prawnych	Kierownik Projektu + Zespół Interdyscyplinarny + Ekspert bezpieczeństwa Informacji z Zespołu IODO + Służby Finansowe UMK + Zespół Radców Prawnych	Kierownik Programu + Zespół Interdyscyplinarny + Ekspert bezpieczeństwa Informacji z Zespołu IODO + Służby Finansowe UMK + Zespół Radców Prawnych	Pracownik Wydziału Merytorycznego + Zespół Interdyscyplinarny + Ekspert bezpieczeństwa Informacji z Zespołu IODO + Służby Finansowe UMK + Zespół Radców Prawnych + Analityk Budżetowy
Podejmuje działania w stosunku do ryzyka eskalowanego.	Właściciel Strategii Rozwoju Portfela Usług	Menedżer Portfela Usług	Menedżer Portfela Usług	Menedżer Portfela Usług

Identyfikuje obszary zarządzania ryzykiem. Jest właścicielem Rejestru Ryzyka.	Menedżer Portfela Usług	Kierownik Projektu /Pracownik Wydziału Merytorycznego *	Kierownik Programu	Właściciel Usługi lub Pracownik Wydziału Merytorycznego
Zapewnia dostępność informacji wspomagających podejmowanie decyzji.	Ekspert bezpieczeństwa Informacji z Zespołu IODO	Ekspert bezpieczeństwa Informacji z Zespołu IODO	Ekspert bezpieczeństwa Informacji z Zespołu IODO	Ekspert bezpieczeństwa Informacji z Zespołu IODO

* jeśli usługa nie jest wdrażana, modyfikowana lub wycofywana jako projekt.

Załącznik 4. – Wdrożenie i utrzymanie Strategii Usług

Stan wyjściowy

Obecnie w Urzędzie funkcjonuje kilka spisów usług zarówno wewnętrznych jak i zewnętrznych. Należą do nich m. in. opisy usług publicznych w BIP MK, opisy procedur wewnętrznych w Intranecie UMK oraz usługi niskiego poziomu opisywane w ramach powstającego Programu Strategicznego Informatyzacji GMK. Dodatkowo informacje o usługach świadczonych przez poszczególne komórki organizacyjne Urzędu występują w poleceniach służbowych Prezydenta Miasta Krakowa i Dyrektora Magistratu oraz znajdują odzwierciedlenie w zadaniach budżetowych. Usługi te powinny zostać zidentyfikowane, zagregowane i zarządzane zgodnie z niniejszą Strategią w ramach wspólnego Katalogu Usług.

Wdrażanie elementów Modelu Usługowego

Urząd realizuje lub planuje realizację dwóch programów strategicznych:

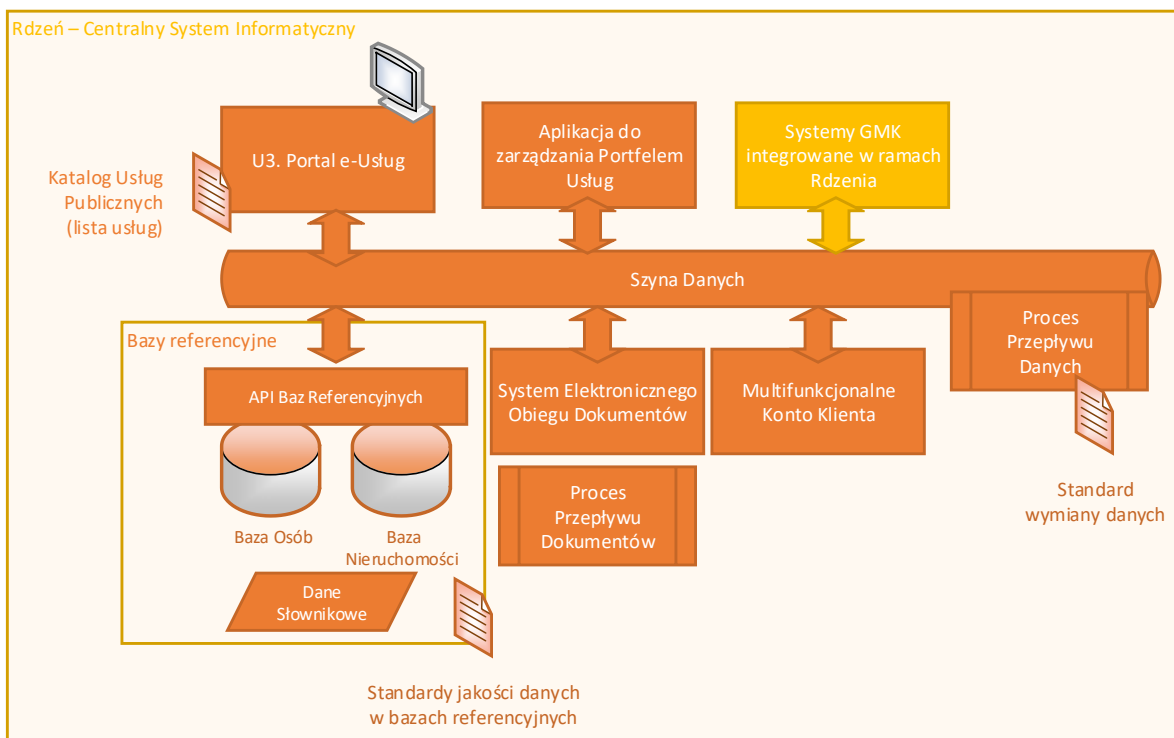
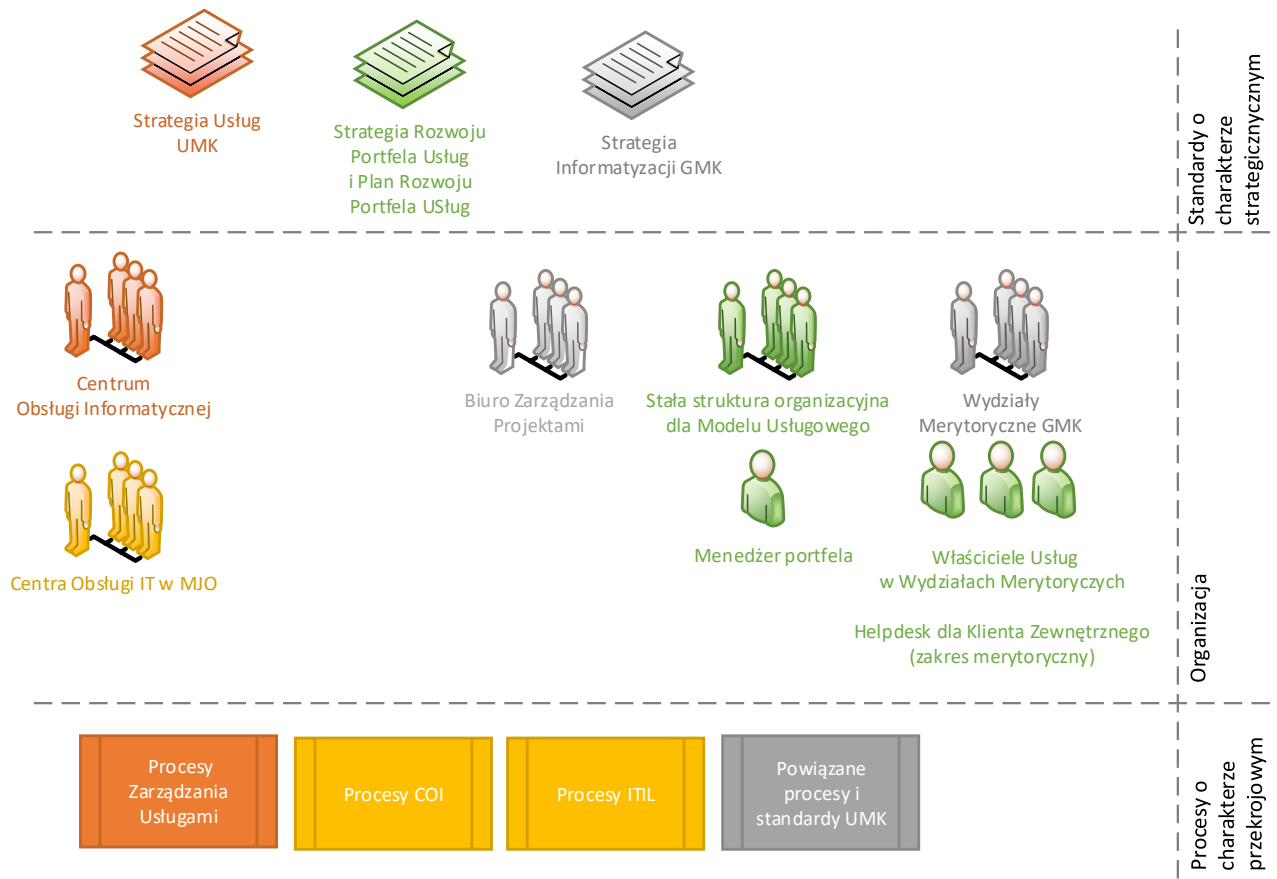
- EKO – Elektroniczna Obsługa i Komunikacja
- Program Strategiczny Informatyzacji Gminy Miejskiej Kraków na lata 2019-2022

W ramach tych programów realizowanych jest sumarycznie 21 projektów, z których część związana jest z elementami Modelu Usługowego opisanego w Strategii Usług. W poniższej tabeli oraz na załączonym diagramie przedstawiono poszczególne elementy infrastrukturalne, organizacyjne i procesowe składające się na Model Usługowy GMK wraz ze wskazaniem ich pochodzenia i powiązania z Modelem Usługowym.

Nr	Element	Charakterystyka
Dostarczane przez program EKO		
1.	Strategia Usług UMK	Nadrzędny dokument strategiczny określający standardy i zasady funkcjonowania Modelu Usługowego UMK w tym: pryncypia, organizację, procesy, artefakty.
2.	Centrum Obsługi Informatycznej	Jednostka organizacyjna funkcjonująca w ramach UMK będąca właścicielem usług technicznych, zapewniająca utrzymanie i wsparcie techniczne Modelu Usługowego zarówno dla Klientów Wewnętrznych jak i Zewnętrznych.
3.	Procesy Zarządzania Usługami	Procesy Modelu Usługowego opisane w Strategii Usług.
4.	Katalog Usług Publicznych	Rejestr stworzony i utrzymywany zgodnie z Strategią Usług zawierający listę wszystkich usług świadczonych przez UMK wraz ze wskazaniem ich poziomu informatyzacji, priorytetu, właściciela i innych parametrów wskazanych w Strategii Usług.
5.	Portal E-Usług	Narzędzie dostępu do usług i informacji o usługach dla Klienta Zewnętrznego – serwis internetowy zintegrowany z Szyną Danych dający dostęp Klientom Zewnętrznym do Katalog Usług Publicznych.
6.	Szyna Danych	Centralny element infrastruktury technicznej modelu usługowego, integrujący usługi i zapewniający wymianę danych pomiędzy zintegrowanymi usługami.
7.	Bazy Referencyjne	Zewidencjonowane i uporządkowane bazy osób fizycznych i prawnych oraz nieruchomości, zapewniające mechanizm wzajemnych powiązań oraz integralność danych, m .in. poprzez stosowanie pól słownikowych.

8.	System Elektronicznego Obiegu Dokumentów	System informatyczny do wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta Krakowa w rozumieniu przepisów Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.
9.	Multifunkcjonalne Konto Klienta	Usługa udostępniana przez Szybę Danych zapewniająca ujednoczone logowanie Klienta Zewnętrznego do w oparciu o różne systemy poświadczeń w sposób zapewniający możliwość realizacji usług w Katalogu Usług Publicznych.
10.	Proces Przepływu Danych	Niskopoziomowy proces przepływu danych przez Szybę Danych. określający parametry wejściowe i wyjściowe procesu, w tym wymagany format danych zgodnie ze Standardy Wymiany Danych oraz kroki związane z przepływem danych przez Szybę Danych.
11.	Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług	Zintegrowany z Modelem Usługowym system informatyczny pozwalający na zarządzanie Portfelem Usług, wspierający procesy Modelu Usługowego.
Dostarczane przez Program Strategiczny Informatyzacji GMK		
12.	Centra Obsługi IT w MJO	Personel informatyczny stanowiący zasób poszczególnych jednostek GMK odpowiedzialny za utrzymanie i rozwój systemów dziedzinowych świadczące usługi zewnętrzne.
13.	Procesy ITIL	Zbiór zaleceń, zasad i procesów dotyczących oferowania usług informatycznych w zakresie nieujętych Strategią Usług.
14.	Procesy COI	Dodatkowe procesy operacyjne nieujęte w standardzie ITIL, zapewniające funkcjonowanie COI.
15.	Rdzeń – Centralny System Informatyczny GMK	System Informatyczny agregujący kluczowe elementy modelu usługowego
Dostarczane w ramach planu wdrożenia Strategii Usług		
16.	Stała Struktura organizacyjna dla Modelu Usługowego i powołanie Menedżera Portfela	Struktura organizacyjna niezbędna do funkcjonowania Modelu Usługowego zgodnie z opisami ról wskazanymi w punkcie 4.6. Strategii Usług. Zaprojektowanie i powołanie struktury organizacyjnej jest związane z wydaniem wymaganych przepisami aktów kierowania.
17.	Strategia Rozwoju Portfela Usług i Plan Rozwoju Portfela Usług	Dokument o charakterze strategicznym określający kierunki strategiczne i wskaźniki dla Portfela Usług wraz z planem jego wdrożenia będących artefaktami powstającym w ramach procesu P1. Strategiczne planowanie usług.
18.	Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych	Wskazane osoby w Wydziałach Merytorycznych będące właścicielami poszczególnych e-usług. Kompetencje i uprawnienia Właścicieli Usług w Wydziałach Merytorycznych są określone w punkcie 4.6. Strategii Usług.
19.	Helpdesk merytoryczny dla Klienta Zewnętrznego	Element struktury organizacyjnej GMK odpowiedzialny za wsparcie Klienta Zewnętrznego w korzystaniu z modelu usługowego.

Szczegółowe opisy elementów Modelu Usługowego dostarczane przez Program EKO i Program Strategiczny Informatyzacji GMK są opisane w powiązanych z tymi programami dokumentami strategicznymi.



Elementy modelu usługowego i ich dostarczenie w ramach wdrażania Programów Strategicznych GMK

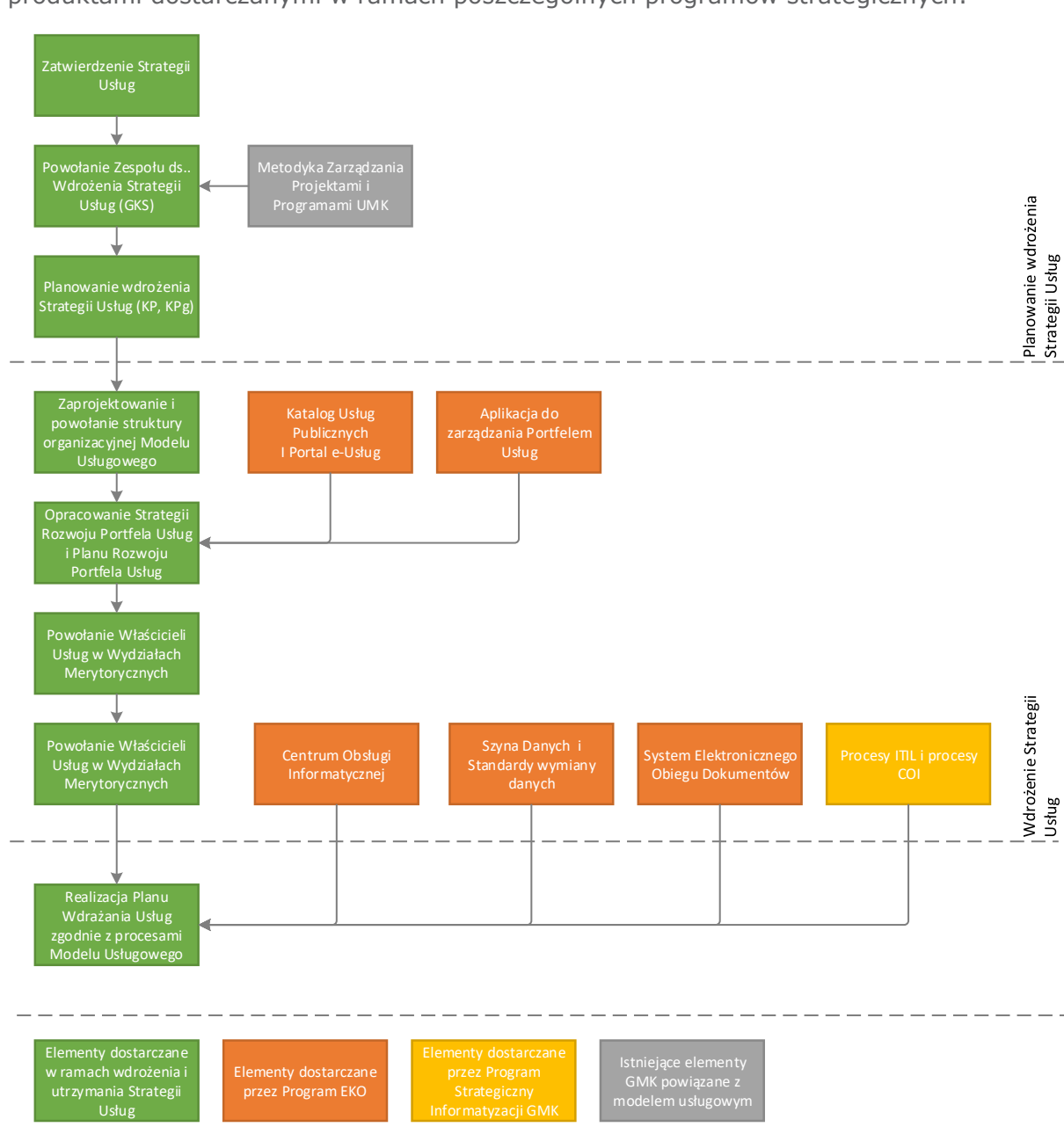
Wdrożenie i utrzymanie Strategii Usług

Wdrożenie Strategii Usług jest działaniem o charakterze projektu lub programu związanego z dostarczeniem wskazanych wyżej produktów, tj.:

- Stała Struktura organizacyjna dla Modelu Usługowego i powołanie Menedżera Portfela
- Strategia Rozwoju Portfela Usług
- Właściciele Usług w Wydziałach Merytorycznych
- Helpdesk merytoryczny dla Klienta Zewnętrznego

Dostarczanie tych produktów powinno być zaplanowane i skoordynowane z realizacją programów strategicznych EKO oraz Informatyzacji GMK. W tym celu, po zatwierdzeniu Strategii Usług należy powołać tymczasową organizację projektową (Zespół Zarządzania Projektem) lub programową (Rada Programu) odpowiedzialną za wdrożenie Strategii Usług w UMK.

Na poniższym diagramie przedstawiono ogólną sieć powiązań pomiędzy działaniami i produktami dostarczonymi w ramach poszczególnych programów strategicznych:



Utrzymanie Strategii Usług po jej wdrożeniu jest zdefiniowane rolami i obowiązkami zdefiniowanymi w ramach Modelu Usługowego oraz procesami Modelu Usługowego.

Ryzyko wdrożenia i utrzymania Strategii Usług

Planowanie wdrożenia Strategii Usług powinno uwzględnić identyfikację i ocenę ryzyk, które mogą mieć wpływ na przebieg wdrożenia i utrzymanie strategii. Na wstępnym etapie zidentyfikowano następujące ryzyka strategiczne:

Ryzyka związane z wdrożeniem

1. Strategia Usług jako strategia horyzontalna będzie miała wpływ na szereg dokumentów zarządzania istniejących w urzędzie co wymaga ich uzgodnienia. Brak odpowiedniej reakcji właścicieli dokumentów zarządzania może wprowadzić zakłócenia w realizowanych procesach lub obniżyć efektywność wdrażanych rozwiązań.
2. Przyjęta w Strategii definicja Usługi dopuszcza, że w ramach jednej usługi może być realizowanych wiele procesów. Ich rezultaty finalnie składają się na produkt dostarczany przez usługę. W ramach Systemu Zarządzania Jakością w UMK identyfikowane są również produkty procesów stanowiące mierzalny rezultat realizowanych działań i czynności. W trakcie definiowania i zarządzania Portfelem Usług konieczne jest połączenie tych dwóch perspektyw. Niewłaściwe mapowanie usług z procesami UMK i ich produktami może spowodować dwuznaczność opisie działań i nieefektywność strategii lub jej częściową niezgodność z SZJ.
3. Strategia w istotny sposób zmienia sposób w jaki wydziały planują, wdrażają, utrzymują, modyfikują i wycofują obecnie usługi. Taka zmiana może powodować opór przed jej wdrożeniem. Skutkiem mogą być opóźnienia w budowaniu portfela. To ryzyko jest zarówno wskazanym wyżej zagrożeniem, ale może być szansą związaną z ustaleniem transparentnych zasad, co pozwoli łatwiej informatyzować usługi Wydziałom obecnie opóźnionym w tym procesie.

Ryzyka związane z utrzymaniem

1. Wertykalny (silosowy) charakter planowania działań poszczególnych wydziałów może powodować rozbieżność pomiędzy planowaniem portfela usług a planami biznesowymi. Będzie to skutkowało zwiększoną liczbą działań ad hoc dotyczącą informatyzacji usług i w efekcie obniżeniem korzyści płynących z wdrożenia strategii.
2. Strategia Usług wymaga odpowiedniego poziomu dojrzałości obszaru IT (organizacja, kompetencje, infrastruktura, systemy), nie osiągniętego przez UMK w chwili planowania wdrożenia Strategii Usług. Poziom ten ma zostać uzyskany dzięki projektom realizowanym w ramach programów Strategia IT oraz Program EKO. Opóźnienia lub zaniechanie poszczególnych projektów będą wpływać na możliwość efektywnej realizacji Strategii.

Ryzyka te powinny zostać poddane analizie podczas planowania wdrożenia Strategii Usług.

Załącznik 5 – Narzędzia i systemy informatyczne

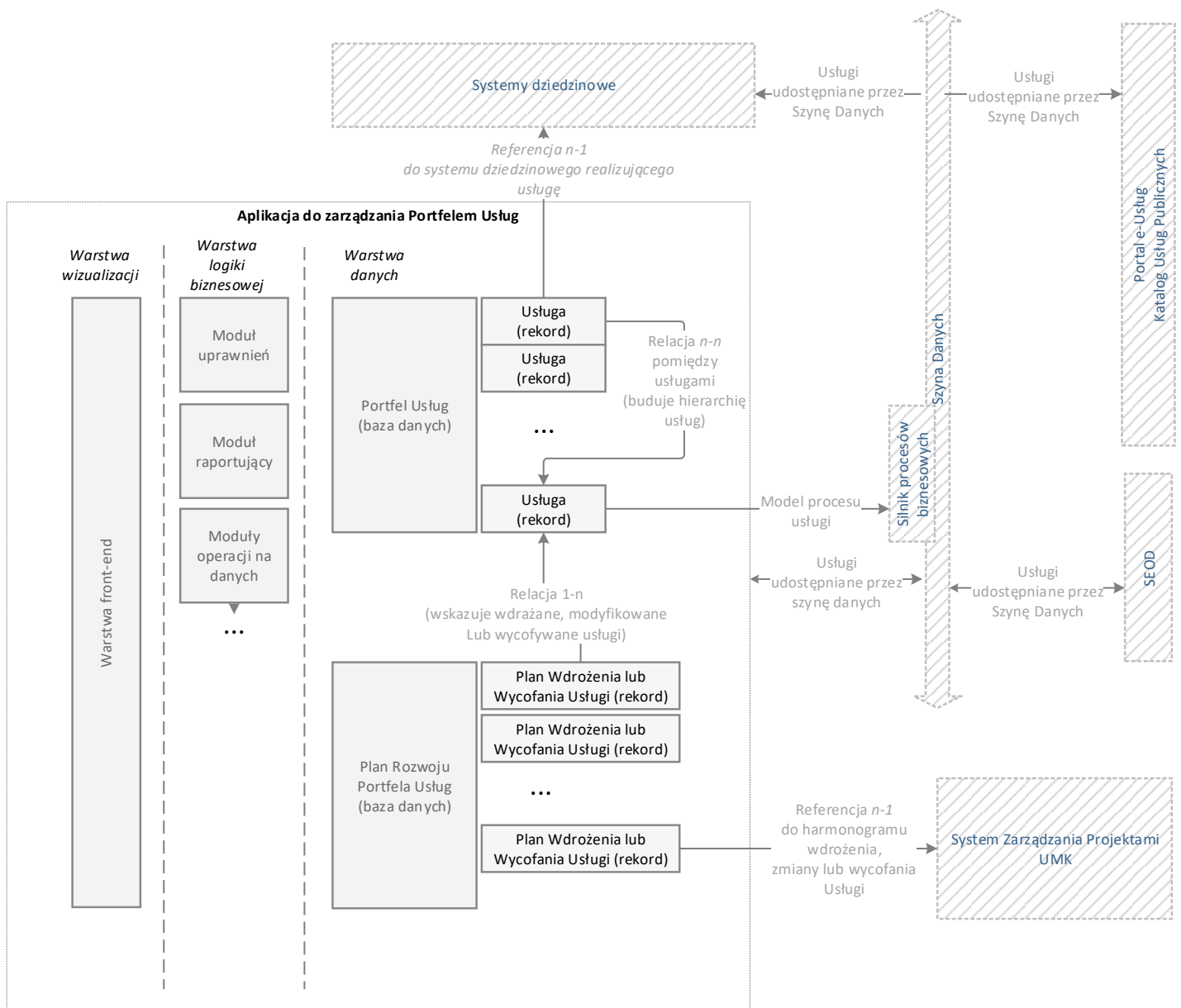
Procesy modelu usługowego są wspierane przez systemy informatyczne wykorzystywane w poszczególnych krokach procesów. W poniższym zestawieniu przedstawiono listę kluczowych dla funkcjonowania Modelu Usługowego systemów informatycznych wraz z ich charakterystyką.

Nr	Nazwa systemu	Charakterystyka i wykorzystanie w Modelu Usługowym
1.	Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług	Projektowana i dostarczana w ramach Programu EKO aplikacja do zarządzania Portfelem Usług stanowiąca kluczowy system informatyczny wspierający procesy Modelu Usługowego. Wykorzystywana we wszystkich procesach Modelu Usługowego do agregowania danych o planowanych do wdrożenia, wdrożonych i wycofanych usługach. Pozwala na planowanie wdrażania usług, raportowanie stanu portfela, śledzeni statusu poszczególnych usług i pozyskiwanie informacji o utrzymywanych w ramach modelu Usługowego usługach wewnętrznych i zewnętrznych.
2.	STRADOM	STRADOM (STRATEGIA Dużego Obszaru Miasta) zapewnia prowadzenie katalogu wskaźników strategicznych GMK, planowanie programów, projektów, zadań budżetowych w powiązaniu z wieloletnią prognozą finansową i strategią miasta, zarządzanie ryzykiem na poziomie strategicznym i operacyjnym, tworzenie raportów i analiz. Jest wykorzystywany w ramach procesów P1. Planowanie Strategiczne Usług, P2. Przegląd Portfela Usług oraz P3. Zgłoszenie nowej lub modyfikacja istniejącej usługi do wprowadzania danych i planowania wydatków związanych z wdrażaniem usług i utrzymywaniem Modelu Usługowego do Wieloletniej Prognozy Finansowej.
3.	QSystem	Aplikacja będąca elementem Systemu Zarządzania Jakością UMK wykorzystywana do zgłaszania działań doskonalących podczas zgłaszania nowych bądź modyfikacji istniejących usług w ramach procesu P3.
4.	Portal e-Usług	Portal dostępu do usług i informacji o usługach dla Klienta Zewnętrznego – serwis internetowy zintegrowany z Szyną Danych dający dostęp Klientom Zewnętrznym do Katalog Usług Publicznych.
5.	System Zarządzania Projektami UMK	Zintegrowane środowisko oparte o Microsoft Sharepoint i Microsoft Project Web Access wykorzystywane do zarządzania projektami i programami w UMK. System jest wykorzystywany do planowania wdrażania, modyfikacji i wycofywania usług jako element Planów Wdrożenia lub Wycofania Usługi.
6.	System Elektronicznego Obiegu Dokumentów	System informatyczny do wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta Krakowa w rozumieniu przepisów Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych. Zarządza przepływem dokumentów elektronicznych w ramach Modelu Usługowego UMK.
7.	Szyna Danych	Centralny element infrastruktury technicznej modelu usługowego, integrujący usługi i zapewniający wymianę danych pomiędzy zintegrowanymi usługami. Wspiera tworzenie modeli procesów usług zgodnie z notacją BPMN i ich dalszą integrację w ramach architektury zorientowanej na usługi (SOA - Service-Oriented Architecture)

Załącznik 6 – Wymagania dla Aplikacji zarządzającej Portfelem Usług

Aplikacja do zarządzania Portfelem Usług jest kluczowym systemem informatycznym wspierającym procesy Modelu Usługowego, agregującym informację o planowanych do wdrożenia, wdrażanych, utrzymywanych i wycofywanych usługach w całym cyklu ich życia, pozwalającym na wykonywanie analiz Portfela Usług oraz zarządzanie usługami i planami ich wdrażania.

Na poniższym diagramie przedstawiono proponowaną ogólną architekturę aplikacji:



Architektura aplikacji do zarządzania Portfelem Usług wraz z najważniejszymi powiązaniami z innymi systemami informatycznymi UMK

Aplikacja przetwarza dwa zbiory danych:

- **Portfel Usług** - Hierarchiczna baza danych usług opisanych zestawem parametrów wskazanym w Strategii Usług
- **Plan Rozwoju Portfela Usług** - baza danych sparametryzowanych zgodnie z opisem artefaktu *Plan Rozwoju Portfela Usług* planów związanych z wdrożeniem, zmianą lub wycofaniem usługi

Architektura aplikacji powinna składać się z trzech warstw:

- Warstwy wizualizacji (front-end)
- Warstwy logiki biznesowej
- Warstwy danych

Aplikacja powinna zostać zaprojektowana jako element modelu usługowego, zintegrowana z Szyną Danych, wykorzystując i udostępniając usługi na Szynie Danych. W szczególności aplikacja powinna wykorzystywać silnik procesów biznesowych do modelowania i osadzania na szynie danych procesów dla usług oraz System Elektronicznego Obiegu Dokumentów do zarządzania i archiwizowania e-dokumentów związanych z danymi o usługach i planach wdrażania lub wycofania usług.

W poniższym zestawieniu wskazano wymagania funkcjonalne dla aplikacji w zakresie wymaganym przez procesy Modelu Usługowego.

Nr	Nazwa wymagania	Charakterystyka	Procesy/Kroki
1.	Przeglądanie Portfela Usług	Grupa Funkcjonalności pozwalająca na przegląd bazy danych usług, jej filtrowanie, wyszukiwanie usług, podgląd rekordu usługi, wizualizacja zależności pomiędzy usługami (dynamiczne budowanie hierarchii usług przez pokazywanie usług nadrzędnych i podrzędnych). Dodatkowo funkcjonalność powinna umożliwiać wygenerowanie dokumentacji usługi (Karta Usługi, raport usługi, historia zmian etc.) oraz sporządzanie raportów oraz zestawień usług.	P1.1, P2.3, P2.4, P3.3, D3.5, P3.12, P4.12, P6.1, P6.3, P6.4
2.	Dodawanie rekordu usługi	Funkcjonalność pozwalająca na założenie nowego rekordu usługi w formie formatki edycyjnej lub kreatora.	P3.2
3.	Modyfikacja lub archiwizacja rekordu usługi	Funkcjonalność pozwalająca na modyfikację wybranych parametrów rekordu usługi zgodnie z przyznanymi uprawnieniami.	P3.2, P3.3, P3.4, P3.11, P3.13, P4.6, P4.12, P5.6, P6.2, P6.3, P6.4
4.	Przeglądanie Planu Rozwoju Portfela Usług	Grupa funkcjonalności pozwalająca na przeglądanie Planu Rozwoju Portfela Usług, filtrowanie i wyszukiwanie zawartych w nim Planów Wdrożenia lub Wycofania Usług, w tym podgląd planu, podgląd poszczególnych składowych planu, sporządzanie zestawień i raportów.	P1.8, P2.1, P2.5, P2.6, P2.7, P2.8, P5.2, P6.3, P6.7, P6.8
5.	Dodawanie rekordu Planu Wdrożenia lub Wycofania Usługi	Funkcjonalność pozwalająca na dodanie nowego Planu Wdrożenia lub Planu Wycofania Usługi w oparciu o kreator lub formatkę edycyjną.	P1.8, P2.5, P2.6, P4.3, P6.6
6.	Modyfikacja lub archiwizacja rekordu Planu Wdrożenia lub Wycofania Usługi	Funkcjonalność pozwalająca na modyfikację Planu Wdrożenia lub Planu Wycofania Usługi zgodnie z przyznanymi uprawnieniami.	P1.8, P2.5, P4.4, P4.5, P4.6, P4.9, P5.3, P5.10, P6.8

Nr	Nazwa wymagania	Charakterystyka	Procesy/Kroki
7.	Raportowanie stanu Portfela Usług	Grupa funkcjonalności pozwalająca na sporządzenie raportów stanu Portfela Usług, w tym porównanie planowanych i osiągniętych wskaźników zgodnie ze Strategią Rozwoju Portfela Usług.	P1.2, P2.2, P2.3, P2.4, P2.9
8.	Analiza postępów Planu Rozwoju Portfela Usług	Grupa funkcjonalności pozwalająca na analizę postępów Planu Rozwoju Portfela Usług porównującą stan faktyczny z planowanym wraz z możliwością wygenerowania raportów i dokumentacji zgodnie z wymaganiami procesów Modelu Usługowego.	P2.1
9.	Zarządzanie dokumentacją modelu usługowego	Grupa funkcjonalności pozwalająca na zarządzanie dodatkową dokumentacją usług i planów w tym dołączanie dokumentów zewnętrznych, ich wersjonowanie, przesyłanie, zarządzanie powiązaniem z danymi przechowywanymi w bazach danych aplikacji.	P1.3, P1.4, P1.5, P1.7, P1.9, P2.6, P2.7, P2.8, P2.9, P2.10, P5.1

Należy rozważyć integrację aplikacji z poszczególnymi elementami systemów informatycznych UMK w tym z:

- **Systemem uprawnień** w zakresie nadawanie poziomu uprawnień do aplikacji, jej poszczególnych funkcjonalności oraz poszczególnych usług (rekordów usług w bazie danych usług).
- **Szyną danych** w zakresie wykorzystywania silnika procesów biznesowych do modelowania procesów dla poszczególnych usług oraz odwołania do elementów konfiguracji usług udostępnianych przez szynę danych.
- **Portalem e-Usług** w zakresie odwołania z poziomu rekordu dla usługi zewnętrznej (publicznej) do interfejsu użytkownika (klienta zewnętrznego) pozwalającego zrealizować usługę.
- **Systemów dziedzicznych** realizujących usługi publiczne w zakresie odwołań z poziomu rekordu usługi do systemu dziedzicznego realizującego usługę.
- **Systemem zarządzania projektami UMK** w zakresie odwołań z poziomu Planu Rozwoju Portfela Usług do Planów Wdrożenia lub Planów Wycofania poszczególnych usług utrzymywanych w Systemie Zarządzania Projektami.
- **Systemem QSystem** w zakresie wskazania działań doskonalących zgłaszanych przez QSystem podczas zgłaszania wdrożenia lub modyfikacji usługi.
- **Systemem Elektronicznego Obiegu Dokumentów** w zakresie zapewnienia przechowywania, archiwizacji i przepływu dokumentów elektronicznych związanych z usługami, strategiami, planami, wnioskami i aktami kierowania wykorzystywanymi w Modelu Usługowym.

Załącznik 7 – Lista standardów powiązanych ze Strategią Usług

Przepisy prawa

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego,
2. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa,
3. Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym,
4. Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym,
5. Przepisy szczegółowe, w oparciu o które UMK świadczy usługi dla klientów zewnętrznych,
6. Przepisy w zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną:
 - Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne,
 - Akty wykonawcze do ww. ustawy, w szczególności: 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, które stanowią zbiór zasad i sposobów postępowania podmiotów w celu zapewnienia systemom informatycznym interoperacyjności działania, rozumianej jako zdolność tych systemów oraz wspieranych przez nie procesów do wymiany danych oraz do dzielenia się informacjami i wiedzą,
 - Ustawa z 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, która określa obowiązki usługodawcy związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną zasady, wyłączania odpowiedzialności usługodawcy z tytułu świadczenia usług drogą elektroniczną, zasady ochrony danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług świadczonych drogą elektroniczną,
 - Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie niezbędnych elementów struktury dokumentów elektronicznych,
 - 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 (eIDAS),
 - Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej,
 - 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, które określa warunki komunikacji elektronicznej obywateli z państwem (urzędem),
 - Przepisy w zakresie ochrony danych osobowych, określające wymagania w zakresie bezpieczeństwa danych w zakresie teleinformatycznym,
 - Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych,
 - Ustawa z dnia 25 lutego 2016 r. o ponownym wykorzystywaniu informacji sektora publicznego.

W zakresie norm jakości:

1. ISO 9001 (systemy zarządzania jakością)
2. ISO 27001 (standaryzująca systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji)
3. ISO 17799 (zestaw wskazówek dla wdrożenia i utrzymania bezpieczeństwa informacji)
4. ISO 20000 (standard dla zarządzania usługami IT)
5. ISO 14001 (standard dla zarządzania środowiskowego)

Dokumenty strategiczne o zasięgu krajowym:

1. Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa 2016-2020, którego celem jest uzyskanie przez obywateli dostępu do przejrzystej i sprawnej i nowoczesnej administracji, umożliwiającej czynne uczestnictwo w procesach, które stanowią podstawę rozwoju społecznego i gospodarczego.
2. Krajowe Ramy Polityki Cyberbezpieczeństwa Rzeczypospolitej Polskiej na lata 2017 – 2022 (Uchwała nr 52/2017 Rady Ministrów z dnia 27 kwietnia 2017 r. w sprawie Krajowych Ram Polityki Cyberbezpieczeństwa Rzeczypospolitej Polskiej na lata 2017 – 2022), które prezentują strategiczne podejście administracji rządowej do kwestii szeroko rozumianego cyberbezpieczeństwa.
3. Krajowy Program Otwierania Danych Publicznych
4. Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 11 stycznia 2018 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach

Dokumenty strategiczne o zasięgu lokalnym:

1. Uchwała Nr XCIV/2449/18 Rady Miasta Krakowa z dnia 7 lutego 2018 r. w sprawie przyjęcia dokumentu "Strategia Rozwoju Krakowa. Tu chcę żyć. Kraków 2030."
2. Zarządzenie Nr 2329/2018 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 13.09.2018 r. w sprawie zatwierdzenia dwudziestego wydania Księgi Jakości Urzędu Miasta Krakowa
3. Zarządzenie Nr 958/2010 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 30 kwietnia 2010 r. w sprawie wprowadzenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Urzędzie Miasta Krakowa.
4. Zarządzenie nr 3376/2016 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 9 grudnia 2016 r. w sprawie przyjęcia standardów usług teleinformatycznych w Urzędzie Miasta
5. Statut Miasta (uchwała Rady Miasta Krakowa w sprawie przyjęcia oraz ogłoszenia tekstu jednolitego Statutu Miasta Krakowa),
6. UCHWAŁA NR CXXI/1976/14 RADY MIASTA KRAKOWA z dnia 5 listopada 2014 r. w sprawie kierunków działania dla Prezydenta Miasta Krakowa w zakresie prowadzenia polityki otwartych danych miejskich
7. Program Strategiczny Informatyzacji GMK na lata 2019-2022
8. Program Strategiczny EKO – Elektroniczna Komunikacja i Obsługa
9. ZARZĄDZENIE Nr 1899/2018 PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA z dnia 25.07.2018 r. w sprawie opracowywania kart usług/procedur zewnętrznych oraz opracowywania instrukcji postępowania/procedur wewnętrznych (w załączeniu: „ZPMK_2018_1899.pdf” i „ZPMK_2018_1899_zalacznik.pdf”)
10. ZARZĄDZENIE NR 1441/2011PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA Z DNIA 2011-07-01 w sprawie zasad obsługi mieszkańców i komórek organizacyjnych, obiegu korespondencji oraz postępowania z dokumentacją w Urzędzie Miasta Krakowa (w załączeniu: „ZPMK_2011_1441.pdf”, „ZPMK_2011_1441_zal1.pdf”, „ZPMK_2011_1441_zal2.pdf”, „ZPMK_2011_1441_zal3.pdf”)

Standardy określone podczas realizacji projektów w Programie EKO

1. Standardy dotyczące Baz referencyjnych – osób,
2. Standardy dotyczące Baz referencyjnych – nieruchomości,
3. Standardy dotyczące Szyny danych
4. Standardy dotyczące Open Data

Pozostałe dokumenty

- Dokument Komisji Europejskiej „The User Challenge. Benchmarking The Supply Of Online Public Services. 7th Measurement, September 2007”