

ZARZĄDZENIE Nr 1244/2020
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
z dnia 01.06.2020 r.

w sprawie podziału na wewnętrzne komórki organizacyjne oraz zakresu działania Centrum Obsługi Informatycznej.

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713) zarządza się co następuje:

§ 1. 1. Centrum Obsługi Informatycznej, stanowiącym komórkę Urzędu Miasta Krakowa na prawach wydziału, zwanym dalej „Centrum”, kieruje Dyrektor przy pomocy trzech Zastępców.

2. Ilekroć w dotychczasowych zarządzeniach, poleceniach lub innych aktach normatywnych jest mowa o Wydziale Informatyki Urzędu Miasta Krakowa, należy przez to rozumieć Centrum Obsługi Informatycznej.

3. W skład Centrum wchodzi następujące wewnętrzne komórki organizacyjne:

- | | |
|--|----------|
| 1) Referat ds. zarządzania usługami IT | IT-01-1; |
| 2) Referat Architekta Systemu | IT-01-2; |
| 3) Referat ds. zarządzania projektami IT | IT-01-3; |
| 4) Stanowiska ds. standardów | IT-02-1; |
| 5) Referat ds. cyberbezpieczeństwa Systemu Informatycznego UMK | IT-02-2; |
| 6) Referat ds. zarządzania awarią i zgłoszeniami użytkowników | IT-02-3; |
| 7) Referat ds. finansów i kontrolingu | IT-03-1; |
| 8) Referat ds. zakupów i zamówień publicznych | IT-03-2; |
| 9) Stanowiska ds. organizacyjno-prawnych | IT-03-3; |
| 10) Referat zarządzania infrastrukturą teleinformatyczną | IT-04-1; |
| 11) Referat ds. wsparcia użytkowników | IT-04-2; |
| 12) Referat ds. zarządzania aplikacjami | IT-04-3; |
| 13) Stanowiska ds. rozwiązań własnych | IT-04-4. |

4. Dyrektorowi Centrum podlega bezpośrednio:

- 1) I Zastępca Dyrektora;
- 2) II Zastępca Dyrektora;
- 3) III Zastępca Dyrektora;
- 4) Referat ds. zarządzania usługami IT (IT-01-1);
- 5) Referat Architekta Systemu (IT-01-2);
- 6) Referat ds. zarządzania projektami IT (IT-01-3).

5. I Zastępcy Dyrektora Centrum podlega bezpośrednio:

- 1) Stanowisko ds. standardów (IT-02-1);
- 2) Referat ds. cyberbezpieczeństwa Systemu Informatycznego UMK (IT-02-2);
- 3) Referat ds. zarządzania awarią i zgłoszeniami użytkowników (IT-02-3).

6. II Zastępcy Dyrektora Centrum podlega bezpośrednio:

- 1) Referat ds. finansów i kontrolingu (IT-03-1);
- 2) Referat ds. zakupów i zamówień publicznych (IT-03-2);
- 3) Stanowiska ds. organizacyjno-prawnych (IT-03-3).

7. III Zastępcy Dyrektora Centrum podlega bezpośrednio:

- 1) Referat zarządzania infrastrukturą teleinformatyczną (IT-04-1);
- 2) Referat ds. wsparcia użytkowników (IT-04-2);
- 3) Referat ds. zarządzania aplikacjami (IT-04-3);
- 4) Stanowiska ds. rozwiązań własnych (IT-04-4).

§ 2. W strukturze Centrum funkcjonuje Pełnomocnik Prezydenta Miasta Krakowa ds. Transformacji Cyfrowej (TC), który ma prawo uczestnictwa w procesie zarządczym i decyzyjnym Dyrektora Centrum poprzez dokonywanie wiążących uzgodnień.

§ 3. Do zakresu działania Referatu ds. zarządzania usługami IT (IT-01-1) należy:

- 1) Zarządzanie portfelem i katalogiem usług IT realizowanych przez Centrum;
- 2) Dbłość o zgodność realizacji usług Centrum zgodnie z Strategią Usług;
- 3) Uzgadnianie z miejskimi jednostkami organizacyjnymi GMK zakresu świadczenia usług IT przez Centrum;
- 4) Prowadzenie ewidencji licencji i praw autorskich na programy komputerowe funkcjonujące w Systemie Informatycznym UMK (SI UMK), w tym w zakresie dot. instrukcji gospodarowania składnikami majątkowymi w UMK;
- 5) Prowadzenie ewidencji zasobów IT zarządzanych przez inne komórki organizacyjne UMK, funkcjonujące w SI UMK;
- 6) Zarządzanie bazą informacji o SI UMK, w tym przygotowywanie zbiorczych materiałów informacyjnych i sprawozdawczych dotyczących pracy Centrum;
- 7) Koordynacja procesu tworzenia i nadzór nad zapisami strategii rozwoju Systemu Informatycznego Gminy Miejskiej Kraków (SI GMK);
- 8) Koordynacja zadań związanych z realizacją gminnych polityk, strategii itp. w zakresie dot. Centrum, w tym analiza ryzyk operacyjnych i strategicznych;
- 9) Koordynacja zakupów dot. stanowisk komputerowych i wskazanych licencji;
- 10) Koordynacja zadań związanych z uruchamianiem nowych lokalizacji UMK.

§ 4. Do zakresu działania Referatu Architekta Systemu (IT-01-2) należy:

- 1) Projektowanie architektury rozwiązań systemowych w zakresie nowych składników oraz we wskazanych przypadkach przy modyfikacjach istniejących;
- 2) Koordynacja zadań w zakresie budowy rozwiązań zapewniających spełnianie wymagań bezpieczeństwa i wydajności, w tym dobór technologii, produktów i narzędzi;
- 3) Nadzór nad przepływem danych w ramach SI GMK oraz prowadzenie ewidencji interfejsów wymiany danych pomiędzy SI UMK a systemami zewnętrznymi;
- 4) Współpraca analityczna z właścicielami procesów biznesowych przy wdrażaniu nowych rozwiązań;
- 5) Zarządzanie bazą konfiguracji systemu.

§ 5. Do zakresu działania Referatu ds. zarządzania projektami IT (IT-01-3) należy:

- 1) Zarządzanie portfelem projektów realizowanych przez Centrum;
- 2) Zarządzanie procesem zmiany, w tym organizacja i koordynacja wdrożeń w obszarach IT zarządzanych przez Centrum;
- 3) Udział lub kierowanie projektami IT realizowanymi przez Centrum;
- 4) Koordynacja projektów realizowanych w ramach idei smart – city;

5) Monitorowanie realizacji projektów IT.

§ 6. Do zakresu działania Stanowisk ds. standardów (IT-02-1) należy:

- 1) Koordynacja procesu tworzenia i nadzór nad zapisami standardów dla usług IT realizowanych przez Centrum;
- 2) Zarządzanie bazami wiedzy;
- 3) Koordynacja działań szkoleniowych w zakresie użytkowania systemów informatycznych.

§ 7. Do zakresu działania Referatu ds. cyberbezpieczeństwa Systemu Informatycznego UMK (IT-02-2) należy:

- 1) Monitorowanie prawidłowości działania systemu informatycznego;
- 2) Sprawowanie nadzoru nad zasadami, metodami i narzędziami w obszarze cyberbezpieczeństwa, stosowania narzędzi do monitorowania systemu/aplikacji;
- 3) Współpraca z użytkownikami, dostawcami w zakresie realizacji zmian, testów, odtwarzania itd.;
- 4) Inicjowanie i podejmowanie działań zwiększających bezpieczeństwo informatyczne, w tym również na poziomie GMK;
- 5) Rejestrowanie i zarządzanie informacją o incydencie;
- 6) Aktywny udział we wdrażaniu zasad ochrony informacji;
- 7) Weryfikacja wniosków dotyczących rejestracji zbiorów danych opracowywanych przez komórki organizacyjne UMK;
- 8) Realizacja zadań wynikających z zapisów Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w UMK, w tym nadzór nad zapisami i dokumentami Polityki Bezpieczeństwa Informacji, pełnienie roli Koordynatora Bezpieczeństwa Informacji.

§ 8. Do zakresu działania Referatu ds. zarządzania awarią i zgłoszeniami (IT-02-3) należy:

- 1) Koordynacja zadań w przypadku awarii elementów systemu informatycznego;
- 2) Realizacja zadań wynikających z obowiązków I linii wsparcia użytkowników, zgodnie z dobrymi praktykami ITIL i procedurami obowiązującymi w UMK, polegających na:
 - a) identyfikacji zgłoszeń i rejestracji informacji o nich w systemie informatycznym, służącym do zarządzania zgłoszeniami typu Service Desk,
 - b) rozwiązaniu zgłoszeń lub przekazaniu ich do II linii wsparcia, wraz z pełnym komentarzem, w przypadku braku możliwości ich rozwiązania;
- 3) Zarządzanie jakością realizacji zgłoszeń;
- 4) Prezentacja analiz dotyczących realizacji zgłoszeń użytkowników.

§ 9. Do zakresu działania Referatu ds. finansów i kontrolingu (IT-03-1) należy:

- 1) Realizacja zadań związanych z budżetem Centrum w zakresie:
 - a) zbiorczego planu budżetu,
 - b) harmonogramu realizacji wydatków i dochodów,
 - c) rozliczania finansowego zaciąganych zobowiązań,
 - d) monitorowania i analiz dotyczących realizacji budżetu,
 - e) wniosków dotyczących zmian w budżecie,

- f) sprawozdań z realizacji budżetu;
- 2) Realizacja spraw związanych z gospodarowaniem składnikami majątku w Centrum, likwidacją i utylizacją majątku komórek organizacyjnych UMK obszarze informatyki;
- 3) Monitorowanie procesu realizacji umów zawieranych przez Centrum;
- 4) Rozliczanie usług świadczonych przez Centrum dla miejskich jednostek organizacyjnych.

§ 10. Do zakresu działania Referatu ds. zakupów i zamówień publicznych (IT-03-2) należy:

- 1) Realizacja zadań związanych z zaciąganiem zobowiązań finansowych przez Centrum w zakresie:
 - a) planów zamówień publicznych,
 - b) dokumentacji zamówień publicznych,
 - c) procesu zawierania umów i zleceń;
- 2) Koordynacja działań Centrum w zakresie procesu zawierania umów i zleceń na potrzeby innych komórek organizacyjnych UMK, miejskich jednostek organizacyjnych oraz Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa;
- 3) Realizacja zadań związanych z zakupami internetowymi i innymi zakupami nie objętymi umowami i zleceniami;
- 4) Sprawozdawczość z zakresie zamówień publicznych Centrum.

§ 11. Do zakresu działania Stanowisk ds. organizacyjno - prawnych (IT-03-3) należy:

- 1) Koordynacja działań w zakresie przygotowywania aktów kierowania w Centrum;
- 2) Rozstrzyganie spraw merytorycznych i finansowych w zakresie formalno – prawnym prowadzonych przez Centrum;
- 3) Wydawanie opinii, doradztwo prawne w zakresie bieżących spraw Centrum.
- 4) Udział w procesie tworzenia standardów usług IT w zakresie obowiązujących przepisów prawa;
- 5) Zarządzanie standardami umów Centrum, w tym wsparcie w tym zakresie dla komórek organizacyjnych UMK oraz miejskich jednostek organizacyjnych;
- 6) Obsługa sekretarska Dyrektora i Zastępców Dyrektora Centrum;
- 7) Ewidencja i nadzór nad obiegiem korespondencji;
- 8) Ewidencja dokumentów niejawnych oraz upoważnień pracowników Centrum do dostępu do informacji niejawnych;
- 9) Biblioteka Centrum;
- 10) Sporządzanie zbiorczych zamówień na wyposażenie stanowisk pracy;
- 11) Ewidencja, zamawianie i rozliczanie biletów komunikacji miejskiej;
- 12) Terminowe udzielanie odpowiedzi na interpelacje, wnioski komisji Rady Miasta Krakowa;
- 13) Zakres spraw związanych z wyjazdami służbowymi pracowników Centrum.
- 14) Archiwizacja dokumentacji Centrum;
- 15) Zakres spraw osobowych i socjalnych pracowników Centrum;
- 16) Przygotowywanie wniosków o nabór nowych pracowników Centrum zgodnie z zasadami obowiązującymi w UMK;
- 17) Koordynacja planu szkoleń Centrum, obsługa zgłoszeń na szkolenia i zbieranie dokumentacji zgodnie z procedurami;

- 18) Ewidencja kwalifikacji zawodowych nabytych przez pracowników IT;
- 19) Zapewnienie zgodności działań Centrum z Systemem Zarządzania Jakością, w tym prowadzenie ewidencji i monitoring realizacji zaleceń audytowych;
- 20) Koordynacja polityki informacyjnej Centrum, w tym publikacja i aktualizacja informacji w Biuletynie Informacji Publicznej i Serwisie Informacyjnym UMK;
- 21) Koordynacja działań Centrum w zakresie udzielania odpowiedzi na wnioski o udostępnienie informacji publicznej, w tym obsługa konta Internetowy Dziennik Zapytań;
- 22) Zarządzanie transportem w ramach Centrum.

§ 12. Do zakresu działania Referatu ds. zarządzania infrastrukturą teleinformatyczną (IT-04-1) należy:

- 1) Realizacja usług IT świadczonych przez Centrum w zakresie:
 - a) infrastruktury sieciowej,
 - b) centralnej mocy obliczeniowej,
 - c) centralnych zasobów dyskowych,
 - d) baz danych,
 - e) systemu kopii zapasowych,
 - f) systemu monitorowania zdarzeń,
 - g) usług domeny,
 - h) usług terminalowych,
 - i) systemów poczty elektronicznej, w tym jej centralnej ochrony,
 - j) wirtualizacji zasobów,
 - k) usług serwerów aplikacji,
 - l) usług sieciowych, w tym VPN,
 - m) infrastruktury telekomunikacyjnej, w tym okablowania strukturalnego,
 - n) systemu telefonii stacjonarnej i łączności faksowej,
 - o) usług sieci bezprzewodowych,
 - p) systemu drukująco - kopiującego,
 - q) utrzymania ciągłości działania konsoli zarządzania centralnego,
 - r) Centrum Certyfikacji UMK,
 - s) systemu zapewnienia bezpieczeństwa sieci, infrastruktury sieciowej i serwerowej,
 - t) środowiska developerskiego (w tym również testowego) dla procesu związanego z wytwarzaniem aplikacji na potrzeby Centrum i innych komórek organizacyjnych GMK;
- 2) Zarządzanie usługami wymienionymi w pkt. 1 poprzez:
 - a) pełnienie obowiązków administratora technicznego,
 - b) zarządzanie awariami,
 - c) inicjowanie zmian oraz udział w procesie zmiany w zakresie kompetencji,
 - d) utrzymanie ciągłości pracy,
 - e) zarządzanie kontami użytkowników;
- 3) Wsparcie użytkowników, zgodnie z procedurami obowiązującymi w UMK (II linia wsparcia).

§ 13. Do zakresu działania Referatu ds. wsparcia użytkowników (IT-04-2) należy:

- 1) Przygotowanie do pracy sprzętu komputerowego na stanowisku pracy, w tym:
 - a) instalacja i konfiguracja komputera osobistego, zgodnie z obowiązującymi standardami,
 - b) instalacja i konfiguracja urządzeń peryferyjnych oraz aplikacji pakietu biurowego (podstawowego i opcjonalnego) wymienionych w procedurze D-07, zgodnie z obowiązującymi standardami,
 - c) instalacja czytników,
 - d) instalacja podpisu elektronicznego (certyfikatów użytkownika),
 - e) instalacja sprzętu drukującego – kopiującego;
- 2) Identyfikacja problemów związanych z użytkowaniem lokalnej infrastruktury teleinformatycznej;
- 3) Monitorowanie i aktualizacja stacji roboczych, zgodnie z obowiązującymi standardami;
- 4) Instalacja i aktualizacja aplikacji na komputerach osobistych w zakresie kompetencji Referatu;
- 5) Utrzymanie i eksploatacja sprzętu telekomunikacyjnego, w tym:
 - a) instalacja telefonów stacjonarnych VoIP,
 - b) zarządzanie usługami GSM,
 - c) konfiguracja telefonów komórkowych w zakresie ich współpracy ze stacją roboczą i serwerem poczty;
- 6) Zapewnienie obsługi informatycznej sesji Rady Miasta Krakowa i innych spotkań, wg zgłoszonego zapotrzebowania w systemie do zarządzania zgłoszeniami;
- 7) Zapewnienie i obsługa sprzętu komputerowego oraz sieciowego dla szkoleń, seminariów itp. odbywających się w pomieszczeniach UMK;
- 8) Świadczenie usługi wsparcia dla pracowników II linii wsparcia w zakresie zarządzania awarią i zarządzania zmianą (usługa „zdalnych rąk IT”);
- 9) Zarządzanie zapasem serwisowym w zakresie kompetencji Referatu;
- 10) Zarządzanie systemem do zapewnienia bezpieczeństwa stacji roboczych;
- 11) Zarządzanie aplikacjami do zarządzania zasobami IT (inventaryzacją, aktualizacją, przemieszczeniami);
- 12) Zarządzanie cyklem życia zasobów IT w zakresie stanowiska użytkownika.

§ 14. Do zakresu działania Referatu ds. zarządzania aplikacjami (IT-04-3) należy:

- 1) Realizacja usług IT świadczonych przez Centrum w zakresie:
 - a) aplikacji (poza pakietem biurowym wg D-07),
 - b) modułów integracji aplikacji;
- 2) Zarządzanie usługami wymienionymi w pkt. 1 poprzez:
 - a) pełnienie obowiązków administratora technicznego,
 - b) zarządzanie awariami,
 - c) inicjowanie zmian oraz udział w procesie zmiany w zakresie kompetencji,
 - d) utrzymanie ciągłości pracy aplikacji i modułów integracji aplikacji,
 - e) instalowanie aplikacji w SI UMK, zgodnie z zawartymi umowami z dostawcami aplikacji lub nadzór nad instalacjami wykonywanymi przez dostawców,
 - f) monitorowanie i optymalizację działania aplikacji,
 - g) zarządzanie dostępem do aplikacji, w tym kontami użytkowników i certyfikatami SSL,

- h) zarządzanie słownikami,
- i) wsparcie użytkowników, zgodnie z procedurami obowiązującymi w UMK (II linia wsparcia),
- j) opracowywanie raportów i zestawień w oparciu o dane w aplikacjach.

§ 15. Do zakresu działania Stanowisk ds. rozwiązań własnych (IT-04-4) należy:

- 1) Realizacja zadań programistycznych na potrzeby Centrum;
- 2) Implementacja rozwiązań własnych w ramach środowiska SI UMK;
- 3) Nadzór i realizacja procesu testowania rozwiązań informatycznych wdrażanych w Centrum;
- 4) Współpraca z pozostałymi komórkami Centrum w zakresie projektowania rozwiązań informatycznych usprawniających realizację zadań merytorycznych.

§ 16. Dla potrzeb realizacji zadań projektowych, Dyrektor Centrum w drodze zarządzenia wewnętrznego może określić inną podległość służbową, niż wynika to z niniejszego zarządzenia. W szczególności zarządzenie wewnętrzne określać musi zakres kompetencji zarządczych, wymiar czasu pracy wykonywanej na rzecz projektu, sposób raportowania i rozliczania pracy oraz czas obowiązywania.

§ 17. Wszystkie komórki organizacyjne Centrum są odpowiedzialne za:

- 1) Prowadzenie dokumentacji zgodnie z zapisami instrukcji postępowania z dokumentacją obowiązującą w Centrum;
- 2) Prawidłowe, pod względem rzeczowym i terminowym, wykonywanie postanowień obowiązujących zarządzeń, poleceń, instrukcji dotyczących działalności Centrum;
- 3) Opracowywanie projektów odpowiedzi na interpelacje radnych, wnioski komisji Rady, interwencje poselskie i senatorskie oraz wnioski o udostępnienie informacji publicznej;
- 4) Przygotowywanie projektów aktów kierowania;
- 5) Koordynowanie, nadzór i odbiór merytoryczny prac zleczanych wykonawcom zewnętrznym;
- 6) Nadzór nad terminowością i jakością załatwianych spraw;
- 7) Współpracę z Pełnomocnikiem Prezydenta Miasta Krakowa ds. Transformacji Cyfrowej;
- 8) Opracowywanie, dokumentowanie i wdrażanie standardów dla potrzeb utrzymania i rozwoju SI UMK;
- 9) Ewidencję potrzeb użytkowników;
- 10) Wykonywanie zadań z zakresu gospodarowania, likwidacji i utylizacji składników majątku (w tym wykonywanie ekspertyz zgodnie z regulacjami wewnętrznymi);
- 11) Tworzenie, utrzymanie i udostępnianie artykułów bazy wiedzy;
- 12) Udział lub nadzór merytoryczny nad zmianami realizowanymi w ramach SI UMK lub dla potrzeb pracowników UMK;
- 13) Kontrolę prawidłowego i zgodnego z prawem wykorzystania sprzętu komputerowego;
- 14) Zarządzanie licencjami, w tym nadzór nad zgodnym z prawem wykorzystaniem aplikacji przez użytkowników SI UMK;

- 15) Świadczenie wsparcia merytorycznego Administratorom Technicznym nie będącym pracownikami Centrum;
- 16) Przygotowywanie dokumentacji technicznej oraz udział w komisjach przetargowych;
- 17) Opracowywanie materiałów informacyjnych i sprawozdawczych.
- 18) Monitorowanie i raportowanie wskaźników procesów i zadań realizowanych przez Centrum;
- 19) Udział w procesie usprawniania i rozwoju świadczonych usług;
- 20) Analizowanie procesów w obszarze realizowanych usług;
- 21) Prowadzenie ewidencji zarządzanych aktywów i realizowanych usług;
- 22) Udział we wskazanych przez Dyrektora Centrum projektach realizowanych w UMK, zgodnie z Systemem Zarządzania Projektami UMK;
- 23) Realizację zadań zgodnie z Systemem Zarządzania Jakością i Systemem Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji Urzędu Miasta Krakowa, w tym zaleceń audytowych;
- 24) Współpracę z innymi komórkami Centrum;
- 25) Współpracę z miejskimi jednostkami organizacyjnymi i podmiotami zewnętrznymi w zakresie utrzymania i rozwoju systemu informatycznego;
- 26) Realizację zadań wynikających ze współpracy z Zespołem Zarządzania Kryzysowego Miasta Krakowa;
- 27) Bieżącą aktualizację usług publicznych, w szczególności w zakresie możliwości załatwienia spraw związanych z tymi usługami publicznymi poprzez Internet za pośrednictwem elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP);
- 28) Prawidłową publikację, pod względem formalnym i merytorycznym, usług publicznych na elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej (ePUAP), w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa oraz dedykowanych internetowych serwisach miejskich;
- 29) Udział w szkoleniach wskazanych przez przełożonych;
- 30) Dyscyplinę pracy i należyte wykorzystanie czasu pracy;
- 31) Przestrzeganie obowiązujących przepisów BHP i ppoż;
- 32) Przestrzeganie przepisów ustawy o ochronie informacji niejawnych, przepisów innych ustaw dotyczących tajemnic prawnie chronionych oraz ustawy o ochronie danych osobowych;
- 33) Przestrzeganie przepisów Polityki Bezpieczeństwa Informacji Urzędu Miasta Krakowa;
- 34) Skutki prawne i szkody materialne wynikłe z tytułu niedopełnienia obowiązków służbowych;
- 35) Należyte dbanie o powierzone wyposażenie biurowe i sprzęt oraz powierzony do eksploatacji sprzęt informatyczny;
- 36) Archiwizowanie dokumentacji zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- 37) Wykonywanie poleceń przełożonego w sprawach nieuregulowanych zakresem obowiązków.

§ 18. Schemat organizacyjny Centrum stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 19. Traci moc zarządzenie Nr 1253/2019 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 28 maja 2019 r. w sprawie podziału na wewnętrzne komórki organizacyjne oraz zakresu działania Wydziału Informatyki.

§ 20. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.