

ZARZĄDZENIE NR 1796/2025
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
Z DNIA 28 lipca 2025 r.

w sprawie podziału na wewnętrzne komórki organizacyjne oraz szczegółowego 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 2024 r. poz. 1465, 1572, 1907, 1940) zarządza się co następuje:

§ 1. 1. Centrum Obsługi Informatycznej, zwane dalej „Centrum”, będące komórką organizacyjną Urzędu Miasta Krakowa, zwanego dalej „UMK”, działającą na prawach wydziału, kierowane jest przez Dyrektora przy pomocy trzech Zastępców.

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

3. W skład Centrum wchodzi następujące wewnętrzne komórki organizacyjne:

- | | |
|--|----------|
| 1) Referat ds. zarządzania projektami IT | IT-01-1; |
| 2) Stanowiska menedżera portfela usług | IT-01-2; |
| 3) Referat ds. analizy biznesowej i architektury aplikacji | IT-01-3; |
| 4) Referat ds. rozwiązań własnych | IT-01-5; |
| 5) Referat ds. Smart City i analizy danych | IT-01-6; |
| 6) Referat ds. cyberbezpieczeństwa Systemu Informatycznego UMK | IT-02-1; |
| 7) Referat ds. zarządzania awarią i zgłoszeniami | IT-02-2; |
| 8) Referat ds. standardów i zarządzania wiedzą IT | IT-02-3; |
| 9) Referat ds. finansów i kontrolingu | IT-03-1; |
| 10) Referat ds. organizacyjno – prawnych | IT-03-2; |
| 11) Referat ds. zarządzania infrastrukturą teleinformatyczną | IT-04-1; |
| 12) Referat ds. wsparcia użytkowników | IT-04-2; |
| 13) Referat ds. analiz i utrzymania zasobów stanowiskowych | IT-04-3; |
| 14) Referat ds. telekomunikacji i łączności | IT-04-4; |
| 15) Stanowiska ds. zakupów | IT-04-5; |
| 16) Oddział ds. zarządzania aplikacjami: | IT-05: |
| a) Stanowiska ds. zarządzania aplikacjami biznesowymi | IT-05-1, |
| b) Stanowiska ds. zarządzania portalami internetowymi | IT-05-2, |
| c) Stanowiska ds. zarządzania aplikacjami oświatowymi | IT-05-3, |
| d) Stanowiska ds. zarządzania aplikacjami desktopowymi | IT-05-4; |
| 17) Oddział usług cyfrowych | IT-06; |
| 18) Oddział ds. zamówień publicznych i umów IT | IT-07: |
| a) Stanowiska ds. zamówień publicznych IT | IT-07-1, |
| b) Stanowiska ds. umów IT | IT-07-2; |
| 19) Główny Miejski Strateg ds. Informatyzacji Gminy Miejskiej Kraków | IT-08. |

4. Dyrektorowi Centrum podlegają bezpośrednio:

- 1) I Zastępca Dyrektora;
- 2) II Zastępca Dyrektora;
- 3) III Zastępca Dyrektora;
- 4) Referat ds. zarządzania projektami IT IT-01-1;
- 5) Stanowiska menedżera portfela usług IT-01-2;
- 6) Referat ds. analizy biznesowej i architektury aplikacji IT-01-3;
- 7) Referat ds. rozwiązań własnych IT-01-5;
- 8) Referat ds. Smart City i analizy danych IT-01-6;
- 9) Oddział usług cyfrowych IT-06.
5. I Zastępcy Dyrektora podlegają bezpośrednio:
 - 1) Referat ds. cyberbezpieczeństwa Systemu Informatycznego UMK IT-02-1;
 - 2) Referat ds. zarządzania awarią i zgłoszeniami IT-02-2;
 - 3) Referat ds. standardów i zarządzania wiedzą IT IT-02-3;
 - 4) Oddział ds. zarządzania aplikacjami: IT-05.
6. II Zastępcy Dyrektora podlegają bezpośrednio:
 - 1) Referat ds. finansów i kontrolingu IT-03-1;
 - 2) Referat ds. organizacyjno – prawnych IT-03-2;
 - 3) Oddział ds. zamówień publicznych i umów IT IT-07.
7. III Zastępcy Dyrektora podlegają bezpośrednio:
 - 1) Referat ds. zarządzania infrastrukturą teleinformatyczną IT-04-1;
 - 2) Referat ds. wsparcia użytkowników IT-04-2;
 - 3) Referat ds. analiz i utrzymania zasobów stanowiskowych IT-04-3;
 - 4) Referat ds. telekomunikacji i łączności IT-04-4;
 - 5) Stanowiska ds. zakupów IT-04-5.
8. W strukturze Centrum Obsługi Informatycznej funkcjonuje stanowisko Głównego Miejskiego Stratega ds. Informatyzacji Gminy Miejskiej Kraków (IT-08), który podlega bezpośrednio Dyrektorowi Departamentu Marki Kraków i realizuje swoje zadania w ścisłej współpracy z II Zastępcą Prezydenta Miasta Krakowa. Główny Miejski Strateg ds. Informatyzacji Gminy Miejskiej Kraków ma również prawo uczestnictwa w procesie zarządczym i decyzyjnym Dyrektora Centrum poprzez dokonywanie wiążących uzgodnień. Szczegółowy zakres działania Głównego Miejskiego Stratega ds. Informatyzacji Gminy Miejskiej Kraków określa odrębne zarządzenie.

§ 2. Do zakresu działania Referatu ds. zarządzania projektami IT (IT-01-1) 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) monitorowanie realizacji projektów IT;
- 5) zarządzanie portfelem i katalogiem usług IT realizowanych przez Centrum zgodnie ze Strategią Usług UMK;
- 6) uzgadnianie z komórkami organizacyjnymi UMK, oraz miejskimi jednostkami organizacyjnymi Gminy Miejskiej Kraków, zwanymi dalej „miejskimi jednostkami organizacyjnymi”, zakresu i poziomu świadczenia usług IT przez Centrum.

§ 3. Do zakresu działania Stanowisk menedżera portfela usług (IT-01-2) należy:

- 1) pełnienie roli Menedżera Portfela Usług zgodnie z zatwierdzoną Strategią Usług, przyjętą odrębnym zarządzeniem;
- 2) pełnienie roli Gospodarza aplikacji do zarządzania portfelem usług – STRATUS i wyznaczanie kierunków rozwoju tej aplikacji;
- 3) moderowanie działań koordynatorów ds. usług wyznaczonych w komórkach organizacyjnych UMK i w miejskich jednostkach organizacyjnych;
- 4) weryfikacja i akceptacja kart usług wprowadzanych do aplikacji STRATUS i przeznaczonych do opublikowania;
- 5) koordynacja prac operatorów aplikacji STRATUS i szkolenie użytkowników tej aplikacji;
- 6) przygotowywanie, aktualizacja i udostępnianie w Serwisie Informacyjnym UMK i Gminnym Serwisie Informacyjnym dokumentów i informacji związanych ze Strategią Usług i aplikacją STRATUS;
- 7) Współtworzenie i operacjonalizacja strategii Gminy Miejskiej Kraków, zwana dalej „GMK”, związanych z elektronizacją usług świadczonych przez GMK.

§ 4. Do zakresu działania Referatu ds. analizy biznesowej i architektury aplikacji (IT-01-3) 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 Systemu Informatycznego Gminy Miejskiej Kraków, zwanego dalej „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 SI UMK.

§ 5. Do zakresu działania Referatu ds. rozwiązań własnych (IT-01-5) należy:

- 1) dobór narzędzi i technologii używanych do realizacji rozwiązań własnych;
- 2) wykonywanie zadań programistycznych na potrzeby Centrum;
- 3) implementacja oraz utrzymywanie aplikacji w ramach środowiska SI UMK;
- 4) implementacja i umieszczanie interfejsów integracyjnych na szynie danych;
- 5) nadzór i realizacja procesu testowania rozwiązań własnych wdrażanych w środowisku SI UMK;
- 6) nadzór nad repozytorium kodów źródłowych;
- 7) współpraca z pozostałymi komórkami Centrum w zakresie projektowania rozwiązań informatycznych usprawniających realizację zadań merytorycznych.

§ 6. Do zakresu działania Referatu ds. Smart City i analizy danych (IT-01-6) należy:

- 1) aktywny udział w pracach Zespołu Analityków Danych UMK;
- 2) koordynacja projektów realizowanych przez Zespół Analityków Danych UMK;
- 3) wsparcie użytkowników w obsłudze raportów i analiz;
- 4) przygotowywanie raportów i analiz na zlecenie wydziałów;

- 5) współtworzenie dobrych praktyk i standardów w zakresie analizy danych oraz Business Intelligence;
- 6) planowanie rozwoju i rozbudowy SI UMK w zakresie danych;
- 7) udział we wdrożeniach innowacyjnych projektów informatycznych;
- 8) projektowanie i usprawnianie procesów przepływu danych w Centrum i UMK;
- 9) współpraca z komórkami organizacyjnymi UMK, miejskimi jednostkami organizacyjnymi oraz podmiotami zewnętrznymi w zakresie Smart City i analizy danych;
- 10) organizacja szkoleń dla pracowników Centrum i GMK z zakresu analizy danych i Smart City;
- 11) udział w konferencjach oraz wizytach studyjnych związanych ze Smart City, analizą danych i technologiami informacyjnymi;
- 12) kontakt z dostawcami usług technologicznych;
- 13) udział w zamówieniach publicznych dotyczących rozwiązań technologicznych;
- 14) kierowanie lub koordynowanie projektów IT z zakresu Smart City i analizy danych realizowanych przez Centrum;
- 15) weryfikacja zgodności propozycji inicjatyw Smart City ze strategią rozwoju Portfela Projektów Smart City;
- 16) nadzorowanie i raportowanie realizacji celów Strategii Smart City w Krakowie;
- 17) zarządzanie operacyjne Portfelem Projektów Smart City;
- 18) nadzorowanie i raportowanie realizacji celów Strategii Smart City w Krakowie;
- 19) koordynacja projektów realizowanych w ramach idei Smart City;
- 20) weryfikacja zgodności propozycji inicjatyw Smart City ze strategią rozwoju Portfela Projektów Smart City.

§ 7. Do zakresu działania Referatu ds. cyberbezpieczeństwa Systemu Informatycznego UMK (IT-02-1) należy:

- 1) monitorowanie prawidłowości działania SI UMK;
- 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;
- 9) pełnienie roli Koordynatora Polityki Bezpieczeństwa Informacji.

§ 8. Do zakresu działania Referatu ds. zarządzania awarią i zgłoszeniami (IT-02-2) należy:

- 1) koordynacja zadań w przypadku awarii elementów SI UMK;

- 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 SI UMK, służących 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. standardów i zarządzania wiedzą IT (IT-02-3) należy:

- 1) koordynacja procesu tworzenia i nadzór nad zapisami standardów dla usług IT realizowanych przez Centrum;
- 2) zarządzanie wiedzą IT w Centrum i UMK, w tym organizacja webinarów i innych form szkoleń realizowanych w ramach zasobów własnych;
- 3) koordynacja działań szkoleniowych w zakresie użytkowania systemów informatycznych;
- 4) koordynacja polityki informacyjnej Centrum;
- 5) zarządzanie bazą informacji o SI UMK, w tym przygotowywanie zbiorczych materiałów informacyjnych i sprawozdawczych dotyczących pracy Centrum;
- 6) koordynacja procesów zakupowych w ramach Pionu IT-02;
- 7) koordynacja zadań związanych z realizacją gminnych polityk, strategii itp. w zakresie dot. Centrum, w tym analiza ryzyk operacyjnych i strategicznych;
- 8) koordynacja polityki informacyjnej Centrum, w tym publikacja i aktualizacja informacji w Biuletynie Informacji Publicznej i Serwisie Informacyjnym UMK.

§ 10. 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) monitorowanie procesu realizacji umów zawieranych przez Centrum i rozliczanie kar umownych dla umów nienależycie wykonanych;
- 3) rozliczanie usług świadczonych przez Centrum dla miejskich jednostek organizacyjnych.

§ 11. Do zakresu działania Referatu ds. organizacyjno - prawnych (IT-03-2) należy:

- 1) obsługa sekretarska Dyrektora i Zastępców Dyrektora;
- 2) prowadzenie spraw osobowych i socjalnych pracowników Centrum;
- 3) prowadzenie spraw biurowych Centrum;
- 4) ewidencja i nadzór nad obiegiem korespondencji;
- 5) archiwizacja dokumentacji Centrum, w tym koordynacja dokumentacji w EZD PUW oraz w Servo;

- 6) ewidencja dokumentów niejawnych oraz upoważnień pracowników Centrum do dostępu do informacji niejawnych;
- 7) przygotowywanie wniosków o nabór nowych pracowników Centrum zgodnie z zasadami obowiązującymi w UMK;
- 8) koordynacja procesu szkoleń Centrum;
- 9) ewidencja kwalifikacji zawodowych nabytych przez pracowników IT;
- 10) prowadzenie spraw związanych z wyjazdami służbowymi pracowników Centrum;
- 11) zapewnienie zgodności działań Centrum z Systemem Zarządzania Jakością, w tym prowadzenie ewidencji i monitoring realizacji zaleceń audytowych;
- 12) prowadzenie spraw związanych z BHP w zakresie Centrum;
- 13) prowadzenie działań zmierzających do doskonalenia organizacji pracy Centrum;
- 14) aktualizacja danych pracowników Centrum w Systemie Obsługi Warstwy Organizacyjnej - INTEGRATOR;
- 15) współpraca i wymiana informacji z komórkami organizacyjnymi UMK, miejskimi jednostkami organizacyjnymi oraz instytucjami zewnętrznymi w celu sprawnej koordynacji bieżącej pracy Centrum;
- 16) realizacja spraw związanych z gospodarowaniem składnikami majątku w Centrum;
- 17) likwidacja i utylizacja majątku komórek organizacyjnych UMK w obszarze informatyki;
- 18) koordynacja działań w zakresie udzielania odpowiedzi na interpelacje, wnioski komisji Rady Miasta Krakowa, interwencje poselskie i senatorskie oraz wnioski o udostępnienie informacji publicznej, w tym obsługa konta Internetowy Dziennik Zapytań;
- 19) koordynacja działań w zakresie przygotowywania aktów kierowania w Centrum;
- 20) rozstrzyganie spraw merytorycznych i finansowych w zakresie formalno – prawnym prowadzonych przez Centrum;
- 21) doradztwo prawne w zakresie bieżących spraw 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) usług sieci bezprzewodowych,

- n) systemu drukująco - kopiującego,
 - o) utrzymania ciągłości działania konsoli zarządzania centralnego,
 - p) Centrum Certyfikacji UMK,
 - q) 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 drukująco – kopiującego,
 - f) stosowanie narzędzi szyfrujących zasoby lokalne stacji roboczej;
- 2) identyfikacja problemów związanych z użytkowaniem lokalnej infrastruktury teleinformatycznej;
- 3) monitorowanie i aktualizacja stacji roboczych, zgodnie z obowiązującymi standardami w zakresie:
 - a) oprogramowania antywirusowego,
 - b) oprogramowania do zarządzania uaktualnieniami systemów i aplikacji,
 - c) oprogramowania monitorującego stacje robocze;
- 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 (inwentaryzacją, aktualizacją, przemieszczeniami);
- 12) zarządzanie cyklem życia zasobów IT w zakresie stanowiska użytkownika;
- 13) zarządzanie i realizacja transportu w ramach Centrum.

§ 14. Do zakresu działania Referatu ds. analiz i utrzymania zasobów stanowiskowych (IT-04-3) należy:

- 1) prowadzenie ewidencji licencji i praw autorskich na programy komputerowe funkcjonujące w SI UMK, w tym w zakresie dot. instrukcji gospodarowania składnikami majątkowymi w UMK;
- 2) prowadzenie ewidencji zasobów IT zarządzanych przez inne komórki organizacyjne UMK, funkcjonujące w SI UMK;
- 3) koordynacja zakupów dot. stanowisk komputerowych, sprzętu IT i wskazanych licencji, w tym realizacja zadań związanych z zakupami internetowymi i innymi zakupami nieobjętymi umowami i zleceniami;
- 4) określanie standardów sprzętu stanowisk użytkowników;
- 5) koordynacja zadań związanych z uruchamianiem nowych lokalizacji UMK.

§ 15. Do zakresu działania Referatu ds. telekomunikacji i łączności (IT-04-4) należy:

- 1) modernizacja, rozwój i utrzymanie infrastruktury teletechnicznej:
 - a) planowanie rozwoju instalacji teletechnicznych oraz udział w projektach związanych z rozbudową instalacji lub budową nowych elementów sieci UMK,
 - b) bieżące utrzymanie oraz modernizacja posiadanej infrastruktury sieciowej,
 - c) wsparcie użytkowników w zakresie instalacji teletechnicznej i obsługi awarii i zgłoszeń,
 - d) zapewnienie i utrzymanie łącz zgodnie z zapotrzebowaniem Centrum/UMK w tym realizacja i zapewnienie łącz między lokalizacjami oraz dostępu do Internetu UMK zgodnie z wytycznymi AT sieci UMK,
 - e) zapewnienie infrastruktury sieci pod montaż punktów dostępowych sieci bezprzewodowej lub innych urządzeń wymagających dostępu do sieci LAN,
 - f) współpraca z Wydziałem Obsługi Urzędu w zakresie prac związanych z instalacją teletechniczną,
 - g) prowadzenie bieżącej inwentaryzacji i dokumentacji w zakresie infrastruktury teletechnicznej,
 - h) pre instalacja urządzeń warstwy 2 oraz montaż/demontaż w węzłach sieci urządzeń zgodnie zaleceniami AT urządzeń sieciowych,
 - i) świadczenie usługi "zdalnych rąk" w zakresie pomocy w realizacji zadań AT sieci,
 - j) inicjowanie procesów związanych z remontem lub modernizacją infrastruktury,
 - k) zapewnienie podtrzymania zasilania urządzeń sieciowych na węzłach UMK (z wyłączeniem serwerowni głównej z uwagi na podział kompetencyjny) samodzielnie lub we współpracy w Wydziałem Obsługi Urzędu,

- l) realizacja umów/zleceń/postępowań przetargowych niezbędnych w realizacji powyższych zadań,
- m) zapewnienie łącz lub usług związanych z dostępem do Internetu w zakresie bieżących potrzeb;
- 2) utrzymanie usługi telefonii VoIP w UMK oraz zarządzanie umowami związanymi z zapewnieniem działania usługi:
 - a) wsparcie użytkowników w zakresie świadczenia usługi VoIP oraz obsługa awarii,
 - b) współpraca w zakresie konfiguracji sieci na potrzeby VoIP w zakresie zdefiniowanie potrzeb ruchu sieci VoIP, budowy stref DMZ, VLAN, filtrów DHCP,
 - c) zarządzanie stosem technologicznym przeznaczonym dla utrzymania i świadczenia usługi,
 - d) zarządzanie użytkownikami i konfiguracją aparatów,
 - e) rozbudowa i utrzymanie systemu VoIP oraz obsługa umów,
 - f) inicjowanie, współpraca i koordynowanie działań w zakresie rozbudowy funkcjonalnej systemu VoIP,
 - g) realizacja umów/zleceń/postępowań przetargowych niezbędnych w realizacji powyższych zadań;
- 3) realizacja postępowań oraz obsługa umów związanych z utrzymaniem lub świadczeniem usług:
 - a) obsługi infrastruktury e-Kraków,
 - b) zapewnienia dostępu do sieci bezprzewodowej na terenie MK;
- 4) Wsparcie w zakresie teletechnicznym obsługi Dzielnic RMK.

§ 16. Do zakresu działania Stanowisk ds. zakupów (IT-04-5) należy:

- 1) koordynacja i obsługa zadań związanych z przygotowaniem dokumentacji do przeprowadzenia procedur zamówień publicznych oraz zawieranych umów i zleceń w zakresie kompetencji pionu;
- 2) realizacja zakupów (w tym internetowych) w zakresie kompetencji pionu;
- 3) koordynacja i obsługa zadań związanych z planowaniem i aktualizacją planów zamówień publicznych, monitoring realizacji zadań zgodnie z planem w zakresie kompetencji pionu;
- 4) koordynacja i obsługa zadań związanych z zabezpieczeniem środków na realizację zadań pionu;
- 5) monitoring przebiegu realizacji umów realizowanych przez Centrum w ramach pionu;
- 6) planowanie budżetu na realizację zadań wydatkowych Centrum, monitoring wykorzystania tych środków i bieżąca aktualizacja zgodnie z potrzebami pionu;
- 7) współpraca z Referatem ds. finansów i kontrolingu w Centrum w zakresie powyższych zadań;
- 8) współpraca z Oddziałem ds. zamówień publicznych i umów IT w Centrum w zakresie powyższych zadań.

§ 17.1. Do zakresu działania Oddziału ds. zarządzania aplikacjami (IT-05) należy:

- 1) bieżące zapewnienie działania systemów IT;
- 2) udział w planowaniu, usprawnianiu i rozwoju aplikacji;

- 3) wspieranie funkcjonowania systemów IT w ramach świadczonych usług, w tym między innymi oprogramowania biznesowego i narzędziowego, aplikacji mobilnych i serwisów www, służących bezpośrednio Klientom GMK, jak i wspierającym pracę UMK i miejskich jednostek organizacyjnych przy realizowaniu ich statutowych zadań;
- 4) kierownik Oddziału odpowiada za koordynowanie i sprawowanie ogólnego nadzoru nad prawidłowym funkcjonowaniem Oddziału ds. zarządzania aplikacjami w Centrum Obsługi Informatycznej w zakresie całokształtu prowadzonych zadań. Dokonuje podziału zadań pomiędzy Koordynatorów oraz nadzoruje ich wykonanie;
- 5) realizacja zadań w ramach Oddziału odbywa się pod bezpośrednim nadzorem wskazanych przez Kierownika Oddziału Koordynatorów stanowisk (IT-05-1, IT-05-2, IT-05-3, IT-05-4);
- 6) koordynator Stanowisk pełni nadzór nad utrzymaniem usług IT w obszarach świadczonych przez Stanowiska. Koordynuje sprawy związane z zarządzaniem aplikacjami, w tym dokonuje podziału zadań pomiędzy Administratorów Technicznych i udziela im wytycznych, wskazówek oraz nadzoruje wykonanie przez nich zadań.

2. W ramach Oddziału funkcjonują:

- 1) Stanowiska ds. zarządzania aplikacjami biznesowymi (IT-05-1), które realizują działania IT świadczone przez Oddział w zakresie zarządzania aplikacjami biznesowymi, mobilnymi oraz modułami integracyjnymi wspierającymi realizację zadań statutowych UMK i miejskich jednostek organizacyjnych w zakresie finansowo księgowym, podatkowym, geodezyjnym oraz obieg dokumentów 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 umowami zawartymi 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);
- 2) Stanowiska ds. zarządzania portalami internetowymi (IT-05-2), które realizują działania IT świadczone przez Oddział w zakresie zarządzania aplikacjami biznesowymi, mobilnymi oraz modułami integracyjnymi wspierającymi realizację zadań statutowych UMK i miejskich jednostek organizacyjnych w zakresie usług świadczonych dla klienta zewnętrznego 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 umowami zawartymi 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);
- 3) Stanowiska ds. zarządzania aplikacjami oświatowymi (IT-05-3), które realizują działania IT świadczone przez oddział w zakresie zarządzania aplikacjami biznesowymi, mobilnymi oraz modułami integracyjnymi wspierającymi realizację zadań statutowych UMK i miejskich jednostek organizacyjnych w zakresie systemów wspierających oświatę 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 umowami zawartymi 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).
- 4) Stanowiska ds. zarządzania aplikacjami desktopowymi (IT-05-4), które realizują działania IT świadczone przez Oddział w zakresie zarządzania aplikacjami desktopowymi (poza pakietem biurowym wg. D-07) oraz centralnym systemy kolejkowym wspierającymi realizację zadań statutowych UMK i miejskich jednostek organizacyjnych 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 umowami zawartymi 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).

§ 18. Do zakresu działania Oddziału usług cyfrowych (IT-06) należy:

- 1) inicjowanie i realizacja działań, w tym w zakresie współpracy w ramach GMK, związanych z budową i wykorzystaniem rozwiązań opartych o nowoczesne technologie informacyjne i komunikacyjne (ICT - information and communication technologies) dla potrzeb rozwoju społeczeństwa informacyjnego;
- 2) uczestniczenie w pracach zespołu Zarządzania Zmianą i Zespołu Zakupowego Centrum w zakresie związanych z wprowadzaniem usług cyfrowych w szczególności w ramach platform BIP MK, KPUM, GSI, Serwisu UMK ;
- 3) rozwój usług elektronicznych zgodnie z zapisami Strategii Usług, w tym w szczególności współpraca z Głównym Miejskim Strategiem ds. Informatyzacji Gminy Miejskiej Kraków (IT-08), Menedżerem Portfela Usług oraz wydziałami i miejskimi jednostkami organizacyjnymi przy wdrażaniu usług elektronicznych oraz wykorzystywanych do tego systemów, aplikacji i procesów przepływu danych;
- 4) udział w realizacji procedur zamówień publicznych dla zadań realizowanych przez Oddział, w tym sporządzanie planów zamówień publicznych, dokumentacji oraz sprawozdań z udzielonych zamówień;
- 5) wsparcie i współpraca z Dyrekcją Centrum oraz Menedżerem Portfela Usług, w obszarze udostępniania informacji w serwisach;
- 6) wsparcie, współpraca i nadzór z komórkami organizacyjnymi UMK i miejskimi jednostkami organizacyjnymi w zakresie udostępniania, utrzymania i rozwoju usług elektronicznych.

§ 19.1. Do zakresu działania Oddziału ds. zamówień publicznych i umów IT (IT-07) należy:

- 1) realizacja zadań związanych z zaciąganiem zobowiązań finansowych przez Centrum w zakresie:
 - a) planów zamówień publicznych oraz ich aktualizacji,
 - b) dokumentacji zamówień publicznych,
 - c) przeprowadzania zamówień publicznych (w tym procedur przetargowych) Centrum,
 - d) 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) koordynacja działań Centrum w zakresie procesu udzielania opinii w obszarach zakupu infrastruktury i usług IT, które stanowią elementy SI UMK i są zarządzane przez Centrum, w tym również aplikacje i systemy lokowane poza strukturą informatyczną SI UMK na potrzeby innych komórek organizacyjnych UMK (szczegółowe rodzaje kosztów ujęte są w aktualnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie ewidencji kosztów rodzajowych w UMK);
- 4) realizacja zadań związanych z zakupami internetowymi i innymi zakupami nieobjętymi umowami i zleceniami w zakresie przeprowadzania weryfikacji ww. zakupów w aplikacji System Obsługi Zamówień Publicznych (SOZP);
- 5) koordynację działań Centrum w zakresie dokonywania oceny dostawców w aplikacji System Obsługi Zamówień Publicznych (SOZP);

- 6) sprawozdawczość z zakresu zamówień publicznych Centrum.
2. W ramach Oddziału funkcjonują:
- 1) Stanowiska ds. zamówień publicznych IT (IT-07-1), które realizują działania związane z procedurą udzielenia zamówienia publicznego:
 - a) przygotowaniem oraz weryfikacją dokumentacji zamówień publicznych,
 - b) przeprowadzeniem procedur przetargowych Centrum,
 - c) sprawozdawczością z zakresu zamówień publicznych Centrum;
 - 2) Stanowiska ds. umów IT (IT-07-2), które realizują działania związane z:
 - a) przygotowaniem oraz zawarciem umów i zleceń Centrum,
 - b) koordynacją 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,
 - c) koordynacją działań Centrum w zakresie procesu udzielania opinii zgodnie z § 19 ust.1 pkt. 3,
 - d) realizacją zadań związanych z zakupami internetowymi i innymi zakupami nieobjętymi umowami i zleceniami w zakresie przeprowadzania weryfikacji ww. Zakupów w aplikacji System Obsługi Zamówień Publicznych (SOZP),
 - e) koordynacją działań Centrum w zakresie dokonywania oceny dostawców w aplikacji System Obsługi Zamówień Publicznych (SOZP),
 - f) koordynacją oraz przygotowaniem planów zamówień publicznych oraz ich aktualizacji.

§ 20. Dla potrzeb realizacji zadań projektowych, Dyrektor Centrum w drodze zarządzenia wewnętrznego może określić inną podległość służbową, niż wynika to z 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.

- § 21. 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 Miasta Krakowa, 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 Głównym Miejskim Strategiem ds. Informatyzacji Gminy Miejskiej Kraków (IT-08);
 - 8) opracowywanie, dokumentowanie i wdrażanie standardów dla potrzeb utrzymania i rozwoju SI UMK;

- 9) wykonywanie zadań z zakresu gospodarowania, likwidacji i utylizacji składników majątku (w tym wykonywanie ekspertyz zgodnie z regulacjami wewnętrznymi);
- 10) tworzenie, utrzymanie i udostępnianie artykułów bazy wiedzy;
- 11) udział lub nadzór merytoryczny nad zmianami realizowanymi w ramach SI UMK lub dla potrzeb pracowników UMK;
- 12) kontrolę prawidłowego i zgodnego z prawem wykorzystania sprzętu komputerowego;
- 13) zarządzanie licencjami, w tym nadzór nad zgodnym z prawem wykorzystaniem oprogramowania przez użytkowników SI UMK;
- 14) świadczenie wsparcia merytorycznego Administratorom Technicznym niebędącym pracownikami Centrum;
- 15) przygotowywanie dokumentacji technicznej;
- 16) 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 UMK, w tym zaleceń audytowych;
- 24) współpracę z innymi komórkami Centrum;
- 25) współpracę z miejskimi jednostkami organizacyjnymi i podmiotami zewnętrznymi w zakresie utrzymania i rozwoju systemów informatycznych;
- 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 UMK;
- 34) skutki prawne i szkody materialne wynikłe z tytułu niedopełnienia obowiązków służbowych;

- 35) należyte dbanie o powierzone wyposażenie w sprzęt biurowy oraz powierzony do eksploatacji sprzęt informatyczny;
- 36) archiwizowanie dokumentacji zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- 37) wykonywanie poleceń przełożonego w sprawach nieuregulowanych zakresem obowiązków.

§ 22. Schemat organizacyjny Centrum stanowi załącznik do zarządzenia.

§ 23. Traci moc zarządzenie nr 3476/2024 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 30 grudnia 2024 r. w sprawie podziału na wewnętrzne komórki organizacyjne oraz szczegółowego zakresu działania Centrum Obsługi Informatycznej.

§ 24. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 28 lipca 2025 r.

z up. PREZYDENTA MIASTA

Łukasz Sęk

Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa