



Informacja nt. stanu cyfryzacji i informatyzacji Gminy Olsztyn za 2024 rok

Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna
1 Maja 18/19, lok. 21, 10-1118 Olsztyn
tel.: 89 752 58 00, fax: 89 752 58 19
mail: sekretariat@ciuwo.olsztyn.eu



Spis treści

Informacja nt. stanu cyfryzacji i informatyzacji Gminy Olsztyn za 2024 rok.....	1
1. Cel dokumentu.....	3
2. Wstęp.....	3
3. Główne zadania realizowane w 2024 roku.....	3
3.1. Kontynuacja przejmowania obsługi informatycznej ZDZIT.....	3
3.2. Przejęcie obsługi informatycznej MOPS.....	4
3.3. Zamówienia publiczne.....	4
3.4. Finanse.....	5
3.5. Sieć szerokopasmowa METRO oraz instalacje w budynkach.....	6
3.6. Bezpieczeństwo informacji i cyberbezpieczeństwo.....	7
3.7. Zakup i dostarczenie sprzętu informatycznego.....	9
3.8. Urzędomat.....	10
3.9. Zakup i wdrożenie Nowej Platformy Usług Oświatowych.....	10
3.10. eLegitymacje.....	11
3.11. Realizacja zadań współfinansowanych ze środków zewnętrznych.....	11
3.11.1. Projekt pn. Cyberbezpieczny Olsztyn.....	11
3.11.2. Projekt pn. Cyfrowy Olsztyn 2.0.....	12
3.11.3. Projekty opiniowane przez Centrum.....	14
3.12. Strony internetowe i BIP jednostek.....	14
3.13. Wdrożenie e-Doręczeń w Gminie Olsztyn.....	16
3.14. Szkolenia przeprowadzone na rzecz jednostek obsługiwanych.....	16
4. Obsługa użytkowników Centrum.....	17
5. Inne działania.....	18
6. Kluczowe wyzwania i planowane zadania.....	18

1. Cel dokumentu

Niniejszy raport jest próbą przybliżenia Radnym Miasta Olsztyna informacji nt. stanu cyfryzacji i informatyzacji Gminy Olsztyn w zakresie działalności Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna (dalej jako „CIUWO” lub „Centrum”) w okresie sprawozdawczym. Informacja dotyczy głównych zadań realizowanych przez Centrum, w tym projektów realizowanych z dofinansowaniem środków zewnętrznych. Dokument stanowi kontynuację informacji nt. stanu cyfryzacji i informatyzacji Gminy Olsztyn za lata 2019-2022 i za rok 2023, opublikowanych na stronach BIP Urzędu Miasta Olsztyna¹.

2. Wstęp

CIUWO stopniowo zapewnia wspólną obsługę teleinformatyczną na rzecz jednostek obsługiwanych, w tym świadczy usługi informatyczne, operatora telekomunikacyjnego oraz eksperckie. Kluczowym zadaniem CIUWO jest identyfikacja i przejęcie w zarządzanie rozproszonej infrastruktury oraz systemów teleinformatycznych jednostek organizacyjnych Gminy Olsztyn w celu zapewnienia im jednolitych rozwiązań oraz profesjonalnego świadczenia zestandaryzowanych usług IT²/ICT³, w tym zapewnienie bezpieczeństwa teleinformatycznego (cyberbezpieczeństwa). Proces przejmowania jednostek we wspólną obsługę jest rozłożony w czasie, w szczególności ze względu na różne zaangażowanie i dług technologiczny po stronie jednostek oraz ograniczenia zasobowe i nieplanowane zadania po stronie Centrum.

3. Główne zadania realizowane w 2024 roku

3.1. Kontynuacja przejmowania obsługi informatycznej ZDZIT

W 2024 roku zakończono proces przejęcia Zarządu Dróg Zieleni i Transportu w Olsztynie (ZDZIT) w pełną obsługę informatyczną CIUWO. Obsługa informatyczna infrastruktury, w tym systemów ITS po godzinach pracy CIUWO realizowana jest przy wsparciu firmy Sprint S.A.

W ramach modernizacji infrastruktury teleinformatycznej, w 2024 roku zostały wymienione przełączniki rdzeniowe (ang. core) obsługujące infrastrukturę ITS rozmieszczoną na terenie miasta. Obecnie trwa dostosowanie pozostałych elementów sieci do bieżących wymagań i standardów sieci teleinformatycznej CIUWO. Sieć ITS składa się z setek punktów dostępowych, które łączą się poprzez sieć światłowodową z systemami teleinformatycznymi wykorzystywanymi przez ZDZIT, MPK, Miejskiego Inżyniera Ruchu (MIR, funkcjonującego w ramach Urzędu Miasta Olsztyna), służby miejskie takie jak np. policja, straż pożarna, straż miejska. Zakupiono również system kluczy programowalnych, które wdrożono w szafach kablowych ITS oraz CIUWO, co wyeliminuje dostęp osób nieuprawnionych (np. techników firm trzecich) do urządzeń w szafach. Dodatkowo zaktualizowano system monitoringu wizyjnego wykorzystywanego w pasie drogowym oraz

¹ <https://umolsztyn.bip.gov.pl/fobjects/download/1499334/informacja-nt-staniu-cyfryzacji-i-informatyzacji-gminy-olsztyn-pokolegium-koncowy-pdf.html>, <https://umolsztyn.bip.gov.pl/fobjects/download/1738891/informacja-o-stanie-cyfryzacji-i-informatyzacji-gminy-olsztyn-za-2023-pdf.html>

² IT – ang. *Information technology*, pol. technologia informatyczna lub informacyjna, nie związana z technikami komunikacyjnymi.

³ ICT – ang. *Information and Communication Technologies*, pol. technologie informacyjno-komunikacyjne, teleinformatyczne lub techniki komunikacyjne.

przeprowadzono postępowanie na zakup macierzy pamięci masowej do tego systemu. Obecnie trwa rekonfiguracja kamer wykorzystywanych w tymże monitoringu. Proces jest realizowany w miarę dostępnych zasobów finansowych i osobowych.

3.2. Przejęcie obsługi informatycznej MOPS

W 2024 roku rozpoczęto proces przejęcia Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Olsztynie (MOPS) w pełną obsługę informatyczną CIUWO.

Tabela 1 Zasoby teleinformatyczne MOPS przejęte w obsługę informatyczną

Ilość systemów, w tym dziedziczone	11
Ilość lokalizacji, w tym punktów obsługi klienta	26 lokalizacji
Ilość użytkowników	305

Ze względu na dużą liczbę pracowników (403 osoby, z czego 305 pracuje przy użyciu komputerów) oraz złożoną strukturę organizacyjną tj. rozproszenie na 26 odrębnych lokalizacjach (punktów adresowych), proces przejęcia MOPS w obsługę informatyczną CIUWO został rozłożony w czasie. Proces ten odbywał i odbywa się zgodnie z harmonogramem zatwierdzonym przez Kierownictwo CIUWO oraz MOPS, z uwzględnieniem specyfiki funkcjonowania poszczególnych lokalizacji i potrzeb użytkowników końcowych.

W roku 2024 działania CIUWO skoncentrowane były na zapewnieniu MOPS kompleksowych usług wsparcia informatycznego, w tym:

- usług informatycznych i telekomunikacyjnych,
- usług eksperckich w zakresie IT,
- wsparcia umożliwiającego realizację obowiązków ustawowych przez MOPS,
- zapewnienia ciągłości działania jednostki oraz ciągłości świadczenia usług dla mieszkańców,
- niezbędnej wymiany sprzętu komputerowego,
- przeniesienia systemów informatycznych i zasobów sieciowych do infrastruktury CIUWO,
- podpięcia sieci wewnętrznej MOPS do infrastruktury CIUWO.

Aktualnie zakończono proces modernizacji i przejęcia obsługi siedziby głównej MOPS, w tym wszystkich systemów teleinformatycznych. Dalszy plan obejmuje realizację zadań związanych z pozostałymi lokalizacjami. Proces jest realizowany w miarę dostępnych zasobów finansowych i osobowych.

3.3. Zamówienia publiczne

Centrum realizuje zadania zakupowe w obszarze informatyzacji poprzez realizację zamówień ze środków własnych, źródeł zewnętrznych oraz prowadzenie pomocniczych działań zakupowych realizowanych na rzecz innych jednostek Gminy z ich planów finansowych. Realizacja planów zamówień publicznych jest monitorowana.

Tabela 2 Zamówienia w trybie ustawy PZP

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ilość przeprowadzonych postępowań	25	15	19	7	42	34

Wartość zamówień netto (zł)	27 094 186,95	5 687 772,66	4 337 015,31	1 992 076,18	13 769 121,12	36 104 461,91
Wartość zamówień brutto (zł)	33 325 849,95	6 995 960,37	5 301 300,17	2 398 676,20	16 632 348,07	44 370 802,65

Tabela 3 Zamówienia, do których nie stosuje się ustawy PZP, tj. do 30 tys. euro/130 tys. zł

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ilość przeprowadzonych postępowań	185	208	172	129	189	228
Wartość zamówień netto (zł)	1 936 067,19	2 121 191,86	2 235 763,44	2 321 681,74	4 376 038,45	6 443 903,33
Wartość zamówień brutto (zł)	2 375 985,08	2 609 065,99	2 733 647,64	3 099 095,95	5 229 425,61	7 906 070,41

Tabela 4 Pomocnicze działania zakupowe

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ilość przeprowadzonych postępowań	0	0	0	10	21	2
Wartość zamówień netto (zł)	0	0	0	235 570,90	992 201,22	15 828,29
Wartość zamówień brutto (zł)	0	0	0	270 733,88	1 221 949,59	19 468,00

Plany zamówień publicznych CIUWO dostępne są na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej jednostki⁴ oraz na stronie Portalu Zamówień Publicznych Gminy Olsztyn⁵.

3.4. Finanse

Centrum podejmuje działania związane z informatyzacją, cyfryzacją oraz cyberbezpieczeństwem jednostek obsługiwanych. W tym celu CIUWO dąży do zaplanowania niezbędnych środków finansowych oraz efektywnego ich wydatkowania, w sposób celowy, legalny i gospodarny. Efektywność wydatkowania środków finansowych jest monitorowana.

Tabela 5 Wykonanie planu wydatków bieżących w Dziale: 750 Administracja publiczna, Rozdział 75085

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Plan (zł)	11 087 525,04	10 710 278,85	9 467 546,00	9 626 786,00	15 047 896,00	19 815 955,74
Wydatki (zł)	9 844 649,22	10 011 443,40	9 110 105,66	9 532 221,64	14 763 548,74	19 271 061,38
Wykonanie (%)	88,7	93,48	96,22	99,02	98,11	97,25

⁴ <https://bip.ciuwo.olsztyn.eu/zamowienia-publiczne/plan-zamowien-publicznych>

⁵ <https://zamowienia.olsztyn.eu/#/allPlans>,
<https://zamowienia.olsztyn.eu/#/units/774ce606-963f-4b2e-8e0c-9bfc00533183/show/plans/public>

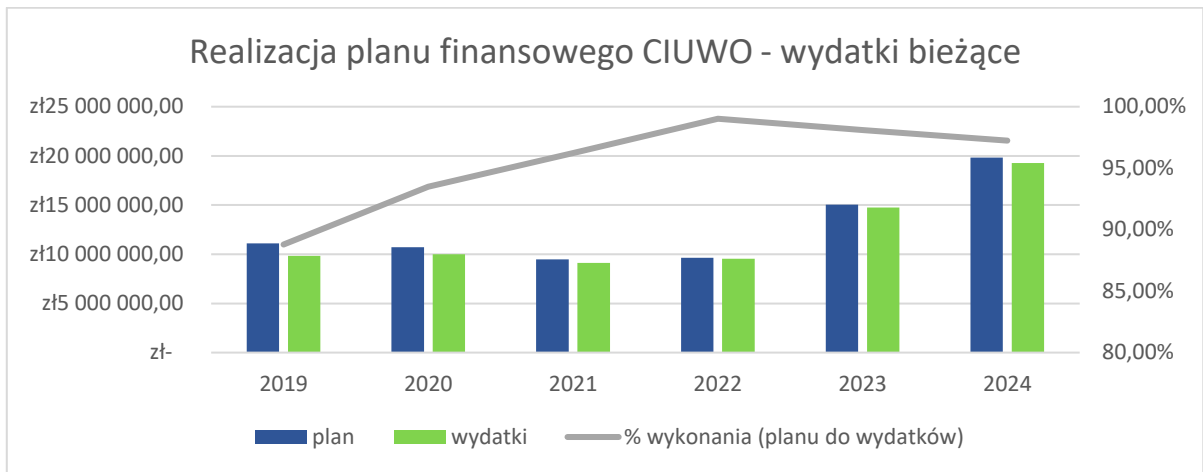
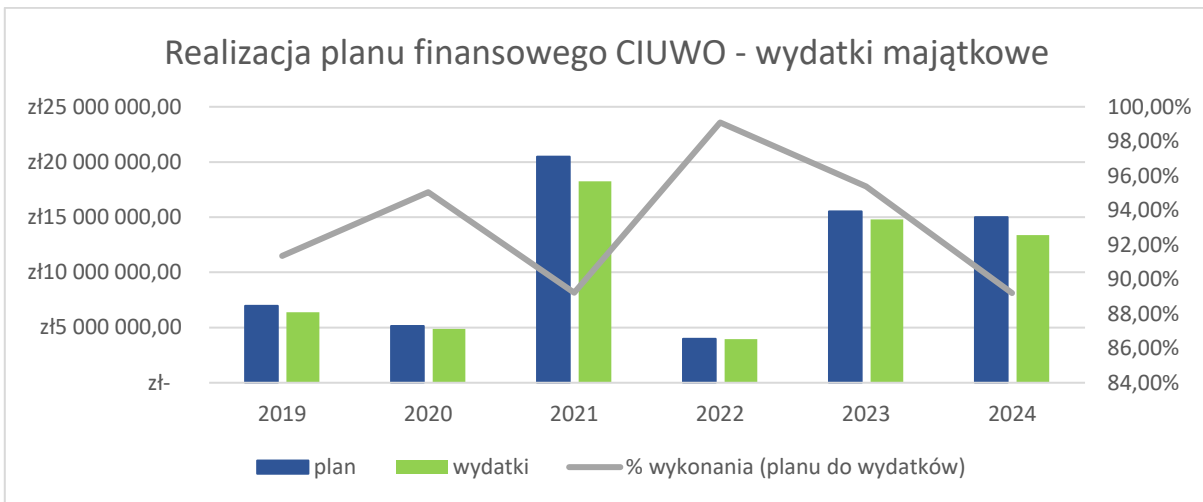


Tabela 6 Wykonanie planu wydatków majątkowych w Dziale: 750 Administracja publiczna, Rozdział 75085

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Plan (zł)	6 978 584,30	5 129 624,81	20 468 960,22	3 978 784,00	15 525 936,00	14 999 489,04
Wydatki (zł)	6 374 636,46	4 875 075,11	18 263 065,73	3 942 715,12	14 808 901,30	13 379 405,64
Wykonanie (%)	91,35	95,04	89,22	99,09	95,38	89,20



Sprawozdania finansowe CIUWO dostępne są na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej jednostki⁶.

3.5. Sieć szerokopasmowa METRO oraz instalacje w budynkach

W ramach bieżącej obsługi jednostek Gminy Olsztyn oraz przejmowania w pełną obsługę kolejnych, CIUWO udostępnia jednostkom obsługiwanym Internet w ponad 120 lokalizacjach. Szacunkowa długość zarządzanej sieci światłowodowej wchodzącej w skład sieci szerokopasmowej METRO na koniec 2024 r. wynosi ok 132 km. Infrastruktura światłowodowa ITS będzie podlegała zaewidencjonowaniu.

CIUWO systematycznie podłącza jednostki do sieci światłowodowej Gminy Olsztyn oraz modernizuje infrastrukturę wewnętrzną jednostek obsługiwanych. Realizacja odbywa się w oparciu o pozyskane projekty i kosztorysy, po weryfikacji priorytetów oraz w oparciu o posiadane środki finansowe i zasoby

⁶ <https://bip.ciuwo.olsztyn.eu/finanse-i-mienie/sprawozdania-finansowe>

osobowe.

Pozyskano następujące projekty budowlane z zakresu przyłączy światłowodowych oraz wykonania sieci wewnętrznych LAN:

- Biblioteka Planeta 11,
- MOPS – Noclegownia,
- Biblioteka nr 15,
- CIUWO ul. Staromiejska 1,
- ZSE – Bursa,
- ZSO3,
- SP2,
- SP22,
- CIUWO ul. Dworcowa 3
- MOPS al. Wojska Polskiego 8,
- MOPS ul. Kopernika 45,
- SP13,
- ZSGS z warsztatami,
- ZSE,
- ZSEH,
- MOPS ul. Dąbrowszczaków 10,
- ŚDP Dworek,
- ŚDP Wyspa
- PM23,
- DPS Kombatant,
- SOSWdDN.

W roku 2024 CIUWO przyłączyło do miejskiej sieci światłowodowej:

- Bibliotekę nr 12,
- ZDZIT ul. Dąbrowszczaków 33,
- Żłobek nr 3,
- Regionalne Centrum Bezpieczeństwa – dodatkowe łącze alternatywne,
- MOPS ul. Dąbrowszczaków 10,
- CIUWO ul. Dworcowa 3.

W roku 2024 CIUWO dokonało modernizacji istniejącej sieci LAN wraz z zasilaniem 230V w miejskich jednostkach organizacyjnych:

- SOSW,
- LO5,
- SP6,
- ZSO6,
- CPOW ul. Korczaka 6,
- MOPS ul. Dąbrowszczaków 10.

W ramach wykonanych prac budowlanych sieci LAN oraz światłowodowych w roku 2024 wybudowano:

- 671 nowych gniazdek LAN,
- 450 gniazdek zasilania 230V,
- 800m kabla światłowodowego,
- 61 km kabla U/UTP,
- 10,5 km kabla zasilającego 230V.

Tabela 7 Zbiorcze zestawienie w zakresie sieci pasywnej w Gminie Olsztyn

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
długość sieci światłowodowej	108	108,5	108,5	109	129	132
ilość modernizacji LAN	102	6	3	1	5	6
Ilość nowych przyłączy	0	1	0	1	4	6
ilość projektów	6	0	8	4	13	20

W związku z ograniczonymi środkami finansowymi, zasobami osobowymi po stronie CIUWO, a także koniecznością zapewnienia odpowiedniego poziomu koordynacji i nadzoru prac budowlanych realizowanych w jednostkach obsługiwanych, dalszy proces modernizacji infrastruktury sieciowej musi być rozłożony w czasie.

3.6. Bezpieczeństwo informacji i cyberbezpieczeństwo

Centrum posiada wdrożony System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji jako element

Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ), zgodny z ISO/IEC 20000 i ISO/IEC 27001. W 2024 roku realizowana była umowa na weryfikację i aktualizację ZSZ CIUWO, w szczególności w celu dostosowania go do najnowszej wersji ww. norm oraz normy ISO/IEC 22301 (dotyczącej ciągłości działania).

Centrum monitoruje administrowaną infrastrukturę, w tym systemy teleinformatyczne oraz monitoruje publiczną sieć Internet, w szczególności w zakresie wycieków informacji poufnych lub osobistych pracowników jednostek obsługiwanych. Centrum prowadzi regularne wewnętrzne testy bezpieczeństwa zarówno wdrożonych, jak i wdrażanych rozwiązań webowych, przeprowadza zewnętrzne testy bezpieczeństwa wykonywane przez podmiot zewnętrzny, w tym testy socjotechniczne odporności pracowników jednostek obsługiwanych na ataki phishing'owe. Centrum zapewnia systemy m.in. chroniące przed złośliwym oprogramowaniem, prowadzi kampanie informacyjne oraz szkolenia z zakresu podstaw bezpieczeństwa informacji i cyberbezpieczeństwa dedykowane pracownikom jednostek obsługiwanych. W celu weryfikacji wiadomości e-mail, Centrum obsługuje dedykowany adres mailowy alert@olsztyn.eu, na który każdy pracownik Gminy Olsztyn może przysłać podejrzane wiadomości do weryfikacji.

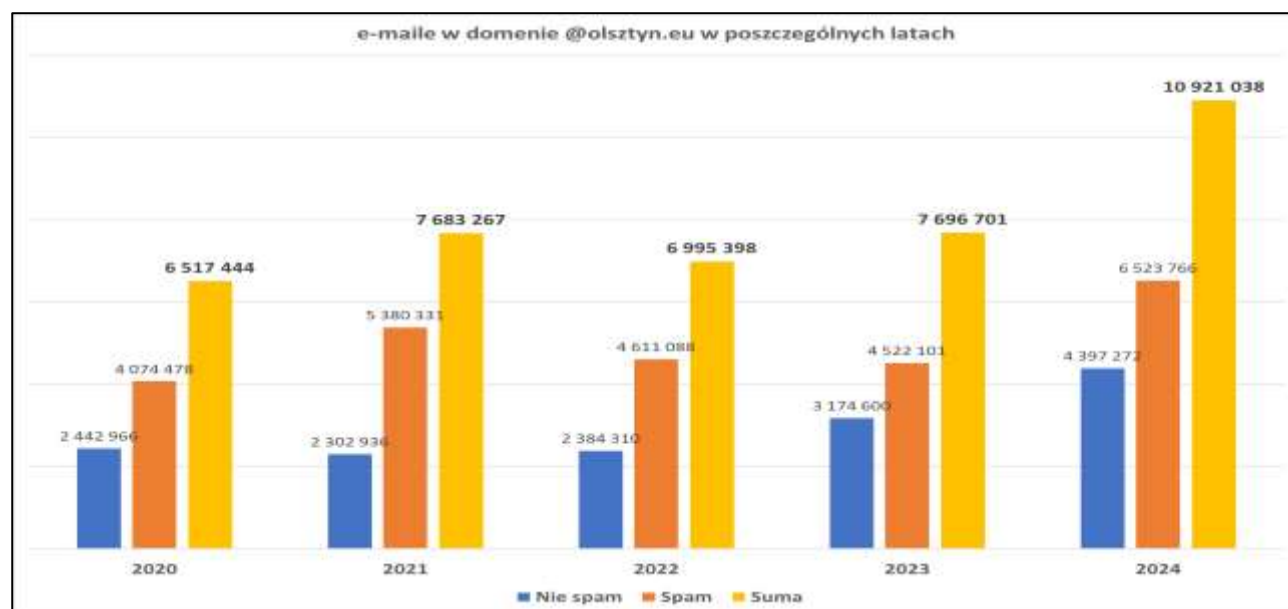
Tabela 8 Ilość przeprowadzonych testów bezpieczeństwa systemów zarządzanych przez CIUWO

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ilość testów (szt.)	0	0	1	5	28	56

Tabela 9 Ilość maili zgłoszonych na alert i rozpatrzonych przez CIUWO

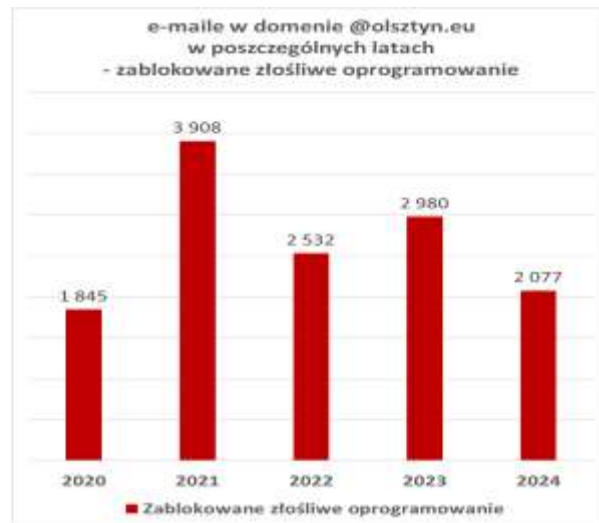
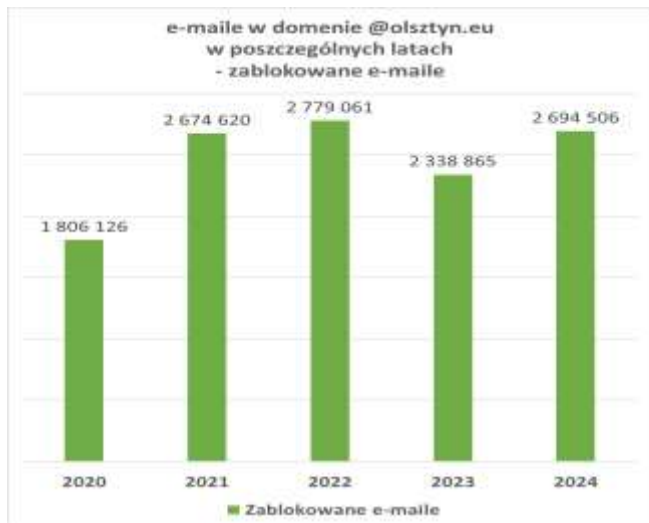
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ilość maili (szt.)	200	269	519	505	586	507

Rysunek 1 Ilość wiadomości e-maili w domenie olsztyn.eu



Rysunek 2 Ilość wiadomości e-mail w domenie olsztyn.eu zablokowanych i zablokowanych ze złośliwym

oprogramowaniem



Dużym wyzwaniem w 2024 roku były ataki typu DDoS, ataki phishing'owe oraz próby przełamania zabezpieczeń w związku z konfliktem w Ukrainie, skutkujące przerywaniem dostępności świadczonych usług. Centrum zgłaszało również incydenty do CSIRT NASK, w tym dwie znalezione podatności w systemach Wykonawców. Centrum rozbudowało systemy monitoringu bezpieczeństwa IT o zakupiony system typu ASM (ang. *Attack Surface Management*) oraz system moje.cert.pl udostępniony przez NASK-PIB.

Tabela 10 Ilość odnotowanych ataków DDoS

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ilość ataków DDoS (szt.)	0	0	3	42	46	19

Tabela 11 Ilość incydentów zgłoszonych do CSIRT NASK

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ilość incydentów (szt.)	2	6	40	18	43	10

W 2024 roku Centrum uczestniczyło w programie pn. Partnerstwo dla Cyberbezpieczeństwa, koordynowanego przez NASK-PIB oraz prowadziło rozmowy w sprawie dołączenia do systemu zarządzania cyberbezpieczeństwem S46. Podstawowym założeniem obu programów jest wymiana informacji z zakresu cyberbezpieczeństwa, a także informacji o incydentach i istotnych zagrożeniach. W celu poprawy bezpieczeństwa informacji, w tym cyberbezpieczeństwa wśród użytkowników zarządzanych systemów, Centrum kontynuowało umieszczenie różnych komunikatów w zakładce Cyberbezpieczeństwo w systemie komunikaty.olsztyn.eu, który jest dostępny dla wszystkich pracowników jednostek obsługiwanych.

Tabela 12 Ilość komunikatów na kanale Cyberbezpieczeństwo w systemie komunikaty.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ilość komunikatów	0	2	24	30	48	48

3.7. Zakup i dostarczenie sprzętu informatycznego

Wymiana sprzętu komputerowego jest zadaniem najbardziej oczekiwanym przez pracowników

jednostek obsługiwanych.

W roku 2024 Centrum dostarczyło do jednostek obsługiwanych ok. 600 szt. sprzętu komputerowego oraz ok. 100 szt. innego sprzętu stanowiącego wyposażenie pracowni specjalistycznych, w tym m.in. monitory interaktywne, projektory czy drukarki do e-legitymacji. Ponadto zostały zakupione do jednostek m.in. kopertownica, 2 plotery oraz 2 depozytory kluczy.

Tabela 13 Ilość dostarczonego sprzętu komputerowego przez CIUWO do jednostek obsługiwanych

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ilość sprzętu komputerowego (szt.)	50	ok. 1350	ok. 400	ok. 160	ok. 900	ok. 600

Zapotrzebowanie na sprzęt komputerowy na koniec ubiegłego roku wciąż przekracza 2 000 szt. I będzie wzrastać ze względu na stale rosnące wymagania wydajnościowe oraz cykl życia komputera, który związany jest nie tylko z jego parametrami technicznymi, ale także z cyklem wsparcia systemu operacyjnego (w 2025 roku firma Microsoft planuje zakończyć wsparcie systemu Windows 10).

3.8. Urzędomat

W 2024 roku został zakupiony urzędomat umożliwiający odbiór dokumentów oraz tablic rejestracyjnych przygotowywanych przez Wydział Spraw Obywatelskich Urzędu Miasta Olsztyna. Urzędomat został udostępniony mieszkańcom w lutym 2025 roku. Aktualnie ponad połowa (55,6%) użytkowników korzysta z urzędomatu po godzinach pracy Urzędu, co było jego głównym celem, a 9% użytkowników korzysta z niego w dni wolne. Z każdym miesiącem wzrasta liczba osób korzystających z urzędomatu, który jest w stanie obsłużyć większą ilość dokumentów.



Rysunek 3 Urzędomat, Źródło: Urząd Miasta Olsztyna

3.9. Zakup i wdrożenie Nowej Platformy Usług Oświatowych

20.06.2024 r. CIUWO podpisało umowę na zakup i wdrożenie Nowej Platformy Usług Oświatowych (Nowe PUO) w modelu usługowym (SaaS). Przedmiotem umowy jest wdrożenie i udostępnianie 11 systemów służących codziennej pracy jednostek oświatowych, tj.:

1. System Arkusz Organizacji,
2. System Płacowo-Kadrowy,
3. System Elektroniczna Rekrutacja,
4. System Dziennik Elektroniczny,
5. System Obsługi Sekretariatu,
6. System Obsługi Świetlicy,
7. System Obsługi Stołówki,
8. System Obsługi Biblioteki,
9. System Ewidencji Dzieci,
10. System Ewidencji Czasu Pobytu Dzieci w Przedszkolu,
11. System Dotacji dla Szkół (niepublicznych).

Pierwotna umowa na udostępnianie ww. systemów, podpisana w 2019 r., sukcesywnie jest wygaszana zgodnie z jej zapisami, część systemów rozpoczęła już funkcjonowanie w ramach nowej umowy. Realizacja wdrożenia jest wspierana przez zespół projektowy powołany Zarządzeniem nr 301 Prezydenta Olsztyna z dnia 6 września 2023 r. (z późn. zm.), który składa się z pracowników jednostek oświatowych, przedstawicieli Urzędu Miasta Olsztyna oraz pracowników CIUWO, którzy pełnią nadzór nad pracami zespołu. Faza wdrożeniowa Nowego PUO planowo zakończy się 30.12.2025 r.

Całkowita wartość umowy: 27 819 740,25 zł brutto, w tym:

- zamówienie podstawowe: 13 926 367,50 zł brutto,
- prawo opcji: 13 333 722,75 zł brutto,
- prace dostosowawcze: 559 650,00 brutto.

Nowa umowa zapewnia udostępnianie systemów do 2029 r., a w przypadku uruchomienia prawa opcji – realizacja umowy przewidziana jest do 31.01.2033 r.

3.10. eLegitymacje

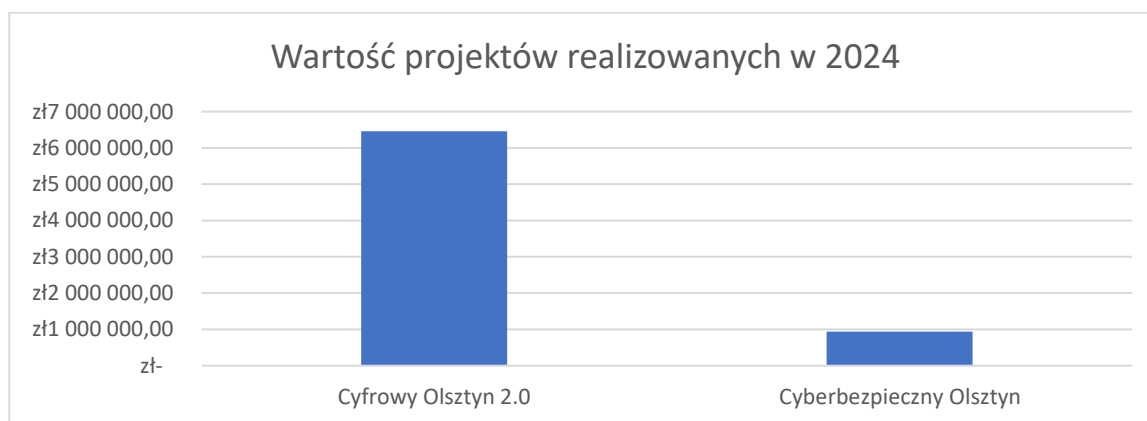
W związku ze zmianą przepisów w obszarze obowiązku wydawania od 2024 roku elektronicznych legitymacji szkolnych CIUWO zapewniło drukarki, druki legitymacji, materiały eksploatacyjne oraz przeszkolenie pracowników w celu umożliwienia realizacji zadania w miejskich jednostkach oświatowych prowadzonych przez Miasto Olsztyn. Karty zakupione do wydruku legitymacji są kompatybilne z Olsztyńską Kartą Miejską, dzięki czemu możliwe jest zapisanie OKM na legitymacji szkolnej.

3.11. Realizacja zadań współfinansowanych ze środków zewnętrznych

Centrum realizowało lub współrealizowało w 2024 roku projekty dofinansowane ze środków zewnętrznych na łączną kwotę 7 388 395,83 zł, z czego 6 329 381,18 zł stanowiło dofinansowanie ze środków zewnętrznych. CIUWO stara się pozyskiwać środki na dofinansowanie realizowanych zadań w celu umożliwienia jak największego rozwoju zarówno w obszarze infrastruktury jak i w zakresie rozwoju e-usług.

W zestawieniu pomięto zadania realizowane ze środków pochodzących z dotacji i planów finansowych jednostek obsługiwanych.

Rysunek 4 Wartość projektów realizowanych z dofinansowaniem ze źródeł zewnętrznych



3.11.1. Projekt pn. Cyberbezpieczny Olsztyn

Wartość projektu: 934 064,97 zł, z czego 849 999,97 zł stanowi dofinansowanie (722 499,98 zł środki UE, 127 500,00 zł dofinansowanie z budżetu Państwa). Projekt jest realizowany w ramach Funduszy Europejskich Na Rozwój Cyfrowy 2021-2027 (FERC) Priorytet II: Zaawansowane usługi cyfrowe, Działanie 2.2. – Wzmocnienie krajowego systemu cyberbezpieczeństwa.

Zadania zrealizowane w ramach projektu w 2024 roku:

1. Zakup narzędzia EDR (Endpoint Detection and Response) umożliwiającego monitorowanie urządzeń, proaktywne szukanie zagrożeń i podejrzanych aktywności, pomijanych przez standardowe rozwiązania antywirusowe i firewall;
2. Przeprowadzenie szkoleń z zakresu cyberbezpieczeństwa dotyczących m.in. tematyki bezpieczeństwa aplikacji www, analizy i rozpoznawania incydentów po włamaniu oraz zaawansowanego bezpieczeństwa sieci;
3. Audyt i rekonfiguracja środowiska AD, w ramach których przeprowadzono również rekonesans bezpieczeństwa oraz testy socjotechniczne;
4. Zakup licencji serwerowych systemów operacyjnych Windows Server SA.

W ramach projektu w 2025 roku zaplanowano realizację zadań:

1. Testy penetracyjne sieci i webaplikacji;
2. Ocena podatności infrastruktury sieciowej;
3. Utworzenie szkolenia elearningowego dla pracowników z zakresu cyberbezpieczeństwa.

Realizacja projektu wpływa na zwiększenie poziomu bezpieczeństwa jednostek obsługiwanych przez CIUWO. Stworzone szkolenie elearningowe pozwoli jednostkom na prowadzenie cyklicznych szkoleń dla wszystkich pracowników, a tym samym podniesienie poziomu świadomości zagrożeń i zwiększenie cyberbezpieczeństwa Gminy Olsztyn.

3.11.2. Projekt pn. Cyfrowy Olsztyn 2.0

Wartość projektu wynosi: 6 454 330,86 zł, z czego 5 481 931,21 zł stanowi dofinansowanie z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Funduszy Europejskich dla Warmii i Mazur 2021-2027. Projekt jest kolejnym etapem rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej Gminy Olsztyn oraz jednostek podległych, w tym UMO, ZDZiT i CIUWO o nowe rozwiązania systemowe, aplikacyjne oraz sprzętowe, zapewniające możliwość wdrożenia jakościowo nowych, elektronicznych usług publicznych (e-usług), wspomagających realizację zadań ustawowych będących w kompetencji Gminy Olsztyn.

Zadania zrealizowane w ramach projektu w 2024 roku:

1. Zakup Licencji Windows Server 2022 Data Center na potrzeby modernizacji infrastruktury serwerowej ITS dla ZDZiT;
2. Zakup macierzy, serwerów i oprogramowania do wirtualizacji na potrzeby modernizacji infrastruktury serwerowej ITS dla ZDZiT;
3. Aktualizacja systemu Busman;
4. Zakup oprogramowania Nessus Expert;
5. Zakup tablic informacyjnych.

W ramach projektu zaplanowano do realizacji w roku 2025:

1. Rozbudowę systemu eDokumenty o usługi związane z organizacją imprez masowych, niemasowych i zgromadzeń;
2. Zakup i wdrożenie mobilnej Olsztyńskiej Karty Miejskiej;
3. Aktualizację oprogramowania do zarządzania organizacją transportu publicznego;
4. Zakup infrastruktury i oprogramowania serwerowego;
5. Szkolenia;

6. Integrację systemów;
7. Zakup systemu do skanowania podatności systemów operacyjnych, sieci, baz danych i innej infrastruktury;
8. Zakup sprzętu komputerowego.

Realizacja projektu pozwoli na wdrożenie 12 e-usług, w tym realizację kluczowych zadań, których opis przedstawiono poniżej.

Olsztyńska Karta Miejska

W ramach projektu planowane jest udostępnienie mieszkańcom nowej aplikacji mobilnej i strony internetowej Olsztyńskiej Karty Miejskiej. W aplikacji będzie możliwe m.in.:

- zakup biletu;
- zakup biletu z Olsztyńską Kartą Dużej Rodziny;
- wycofanie środków finansowych z karty na wniosek;
- zakup biletu bezpłatnego (dla przedszkolaków i uczniów szkół podstawowych);
- uiszczenie opłaty za parkowanie;
- zakup abonamentu na parkowanie dla mieszkańca SPP.

Budowa aplikacji zwiększy dostępność usług w postaci elektronicznej dla mieszkańców Olsztyna. W aplikacji będzie możliwe potwierdzenie statusu mieszkańca niezbędne do uzyskania zniżek oferowanych przez Gminę.

e-płatności poprzez aplikację mObywatel

W ramach projektu zostanie uruchomiona dla mieszkańców Olsztyna możliwość uzyskania informacji o swoich zobowiązaniach w aplikacji mObywatel. Informacje takie będą przekazywane cyklicznie bezpośrednio z systemu finansowo-księgowego Urzędu Miasta Olsztyna (KSAT), co wpłynie na szybszy dostęp mieszkańca do informacji poprzez aplikację mObywatel. Pozwoli to również na realizację tzw. windykacji miękkiej jeszcze przed wystąpieniem konieczności naliczania odsetek za nieterminową płatność. Dla Gminy wdrożenie integracji powinno przynieść korzyści w postaci zwiększenia ściągalności przeterminowanych zobowiązań.

Integracja z KSEF

W związku z wejściem w przyszłym roku obowiązku korzystania z KSEF (Krajowy System e-Faktur) w ramach projektu zapewniono integrację systemu finansowo-księgowego KSAT, z którego korzysta większość jednostek Gminy Olsztyn, z systemem KSEF. Wdrożone rozwiązania pozwolą na optymalizację pracy w systemie oraz zapewnienie możliwości wdrożenia elektronicznego obiegu faktur.

eDokumenty

W ramach projektu kontynuowany jest proces rozbudowy systemu eDokumenty o nowe usługi. W 2025 roku mieszkańcom Olsztyna zostanie udostępniona możliwość elektronicznego składania wniosków o:

- Uzyskanie zezwolenia na przeprowadzenie imprezy masowej;
- Zawiadomienie o organizacji zgromadzenia (w postępowaniu zwykłym i w postępowaniu uproszczonym);

- Zawiadomienie o organizacji imprezy artystycznej lub rozrywkowej niemasyowej.

W ramach projektu powstanie również automatyczny rejestr imprez masowych.

3.11.3. Projekty opiniowane przez Centrum

Centrum opiniowało w roku 2024 wymianę wyposażenia serwerowni ITS, Centrum Sterowania Ruchem, Centrum Zarządzania Transportem Publicznym w ramach planowanego projektu pn. Poprawa mobilności miejskiej – ekotransport w Olsztynie.

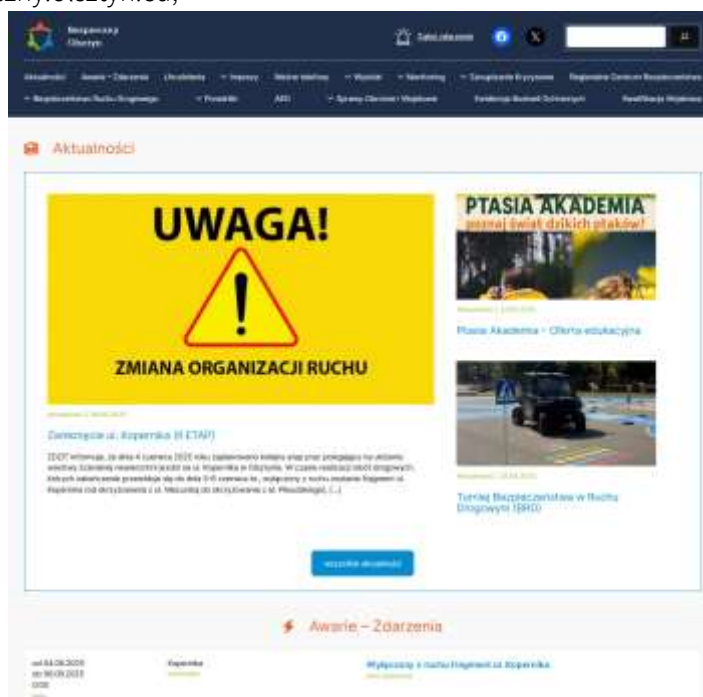
3.12. Strony internetowe i BIP jednostek

W 2024 roku w ramach prac własnych zrealizowano 11 stron internetowych m.in.:

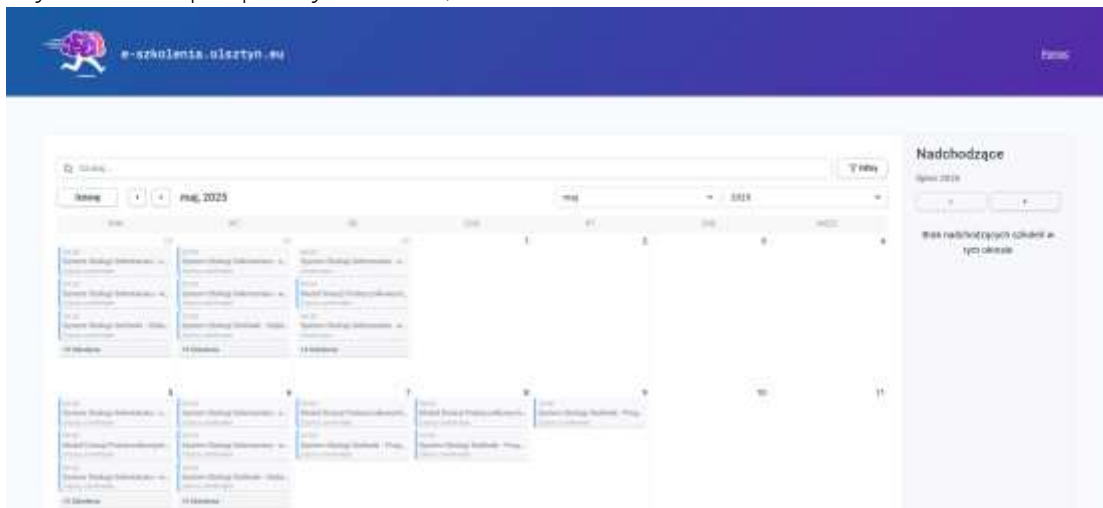
1. portal imprezy.olsztyn.eu – strona z informacjami o wydarzeniach kulturalnych, sportowych itp. (od momentu uruchomienia strony odwiedziło ją blisko 100 tys. Internautów);



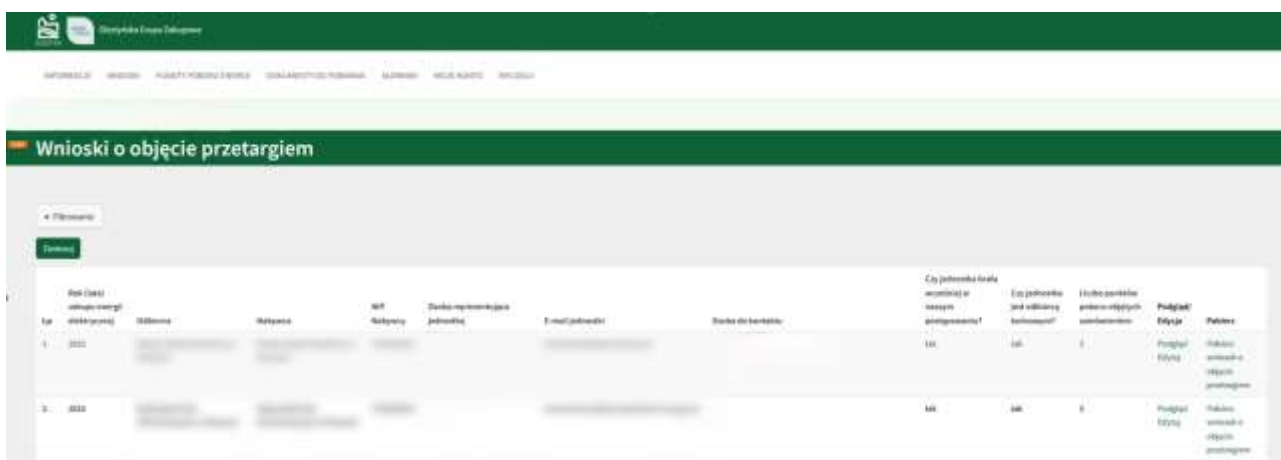
2. nowy portal bezpieczny.olsztyn.eu;



3. nowy system zapisów na szkolenia – e-szkolenia.olsztyn.eu – system umożliwia zapisanie się na szkolenia organizowane przez CIUWO oraz wykonawców, którzy szkolą pracowników Gminy w ramach podpisanych umów;



4. serwis grupazakupowa.olsztyn.eu – portal służący wnioskowaniu o grupowe zakupy np. energii elektrycznej dla jednostek Gminy;



5. nowe, zgodne z ustawą o dostępności cyfrowej, strony internetowe jednostek m.in.:
 - a. sp34.olsztyn.eu;
 - b. sp2.olsztyn.eu;
 - c. ocpd.olsztyn.eu;
 - d. swietlica1.olsztyn.eu;
 - e. lo5.olsztyn.eu;
 - f. czysty.olsztyn.eu;

6. nowa wersja systemu komunikaty.olsztyn.eu – systemu służącego do publikacji komunikatów dla jednostek Gminy. System w głównej mierze służy jednostkom oświaty i stanowi jedno z podstawowych źródeł informacji i komunikacji pomiędzy jednostkami, a Wydziałem Edukacji. W systemie są również inne kanały jak Cyberbezpieczeństwo, czy CIUWO, na których publikowane są istotne informacje dotyczące jednostek Gminy.

W 2024 roku CIUWO wdrożyło również zewnętrzne rozwiązania webowe m.in.:

1. rekrutacja-palac.olsztyn.eu – rozbudowa systemu do rekrutacji na zajęcia w Patacu Młodzieży, koszt 8 610,00 zł;
2. rozbudowa oprogramowania EWID 2007 o dodatkowe moduły, w tym moduł logowania za pomocą Węzła Krajowego (np. Profil Zaufany czy mObywatel) – łączny koszt 3 modułów: 91 371,78 zł.

3.13. Wdrożenie e-Doręczeń w Gminie Olsztyn

CIUWO przygotowywało się w roku 2024 do wdrożenia usługi e-Doręczeń w jednostkach Gminy Olsztyn, w tym w Urzędzie Miasta Olsztyna i w pozostałych miejskich jednostkach organizacyjnych Gminy Olsztyn. Obowiązek stosowania usługi wszedł w życie z dniem 01 stycznia 2025 roku. Dzięki wsparciu CIUWO aktywowano 93 adresy i skrzynki do e-Doręczeń, które są w pełni zintegrowane z systemem obsługi spraw i dokumentów Mdok. System ten został przystosowany do integracji z e-Doręczeniami w zakresie umożliwiającym korzystanie z usługi publicznej tj. usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego (PURDE) oraz wyszukiwarki BAE. Możliwość integracji z platformą e-Doręczeń w zakresie publicznej usługi hybrydowej (PUH) również jest już dostępna i będzie uruchamiana zgodnie z Harmonogramem wprowadzania obowiązku stosowania Krajowego Systemu Doręczeń Elektronicznych.

CIUWO zapewniło wsparcie jednostkom w obszarze przygotowania do wdrożenia e-doręczeń, w tym przeprowadziło szkolenia przed uruchomieniem systemu. Podczas uruchamiania produkcyjnego integracji CIUWO przygotowało i udostępniło użytkownikom instrukcję zawierającą informacje jak tworzyć dokumenty i podpisywać w dostosowaniu do wymagań systemu e-Doręczeń. Dodatkowo CIUWO zapewniło i nadal zapewnia wsparcie w bieżących problemach związanych z wysyłką dokumentów za pomocą e-Doręczeń.

3.14. Szkolenia przeprowadzone na rzecz jednostek obsługiwanych

W roku 2024 Centrum jako kontynuację zakupiło dostęp do platformy szkoleniowej z zakresu cyberbezpieczeństwa SecureTeam firmy Axence dedykowane dla pracowników CIUWO i jednostek obsługiwanych, w tym Urzędu Miasta Olsztyna.

W ramach wdrożenia Nowej Platformy Usług Oświatowych w październiku oraz w listopadzie 2024 roku przeprowadzono szkolenia z Systemu Arkusz Organizacji oraz System Płacowo-Kadrowy. Część szkoleń była przeprowadzana stacjonarnie w sali komputerowej Olsztyńskiego Centrum Edukacji Nauczycieli. Pozostałe zaplanowane szkolenia odbyły się w formule zdalnej na platformie MS Teams. W szkoleniach uczestniczyło 149 osób z Systemu Płacowo-Kadrowego oraz 286 osób z Systemu Arkusz Organizacji. Szkolenia z kolejnych systemów zostały zaplanowane na rok 2025. Do przeszkolenia zaplanowano następującą ilość osób:

- dla Systemu Elektroniczna Rekrutacja – 144 osoby (szkolenia w formie zdalnej, min. 5 grup szkoleniowych),

- dla Systemu Obsługa Sekretariatu – 144 osoby (szkolenia w formie zdalnej, min. 4 grupy szkoleniowe),
- dla Systemu Dziennik Elektroniczny – 3000 osób (15 szkoleń w formie zdalnej dla nauczycieli, 6 grup szkoleniowych stacjonarnych dla leaderów systemu w szkole),
- dla Systemu Ewidencji Dzieci – 135 osób (szkolenia w formie zdalnej, min. 4 grupy,
- dla Systemu Obsługa Stołówki – 88 osób (szkolenia w formie zdalnej, min. 3 grupy szkoleniowe),
- dla Systemu Obsługi Biblioteki – 90 osób (szkolenia w formie zdalnej, min. 3 grupy szkoleniowe),
- dla Systemu Obsługa Świetlicy – 60 osób (szkolenia w formie zdalnej, min. 3 grupy szkoleniowe),
- dla Systemu Ewidencji Czasu Pobytu Dzieci w Przedszkolu – 56 osób (szkolenia w formie zdalnej, min. 2 grupy szkoleniowe),
- dla Systemu Obsługa Dotacji dla Szkół – 200 osób (2 grupy szkoleniowe; szkolenie w formie zdalnej).

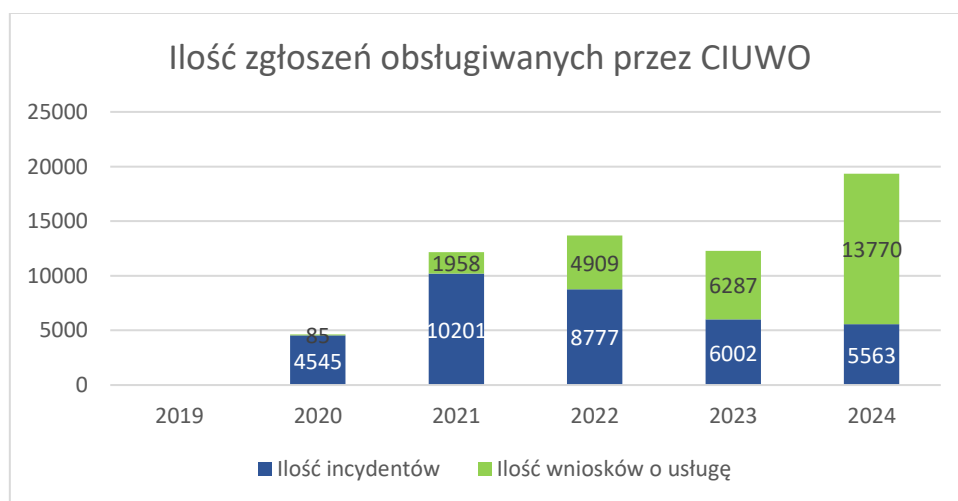
W 2025 roku szkolenia stacjonarne będą się odbywać w sali szkoleniowej CIUWO w budynku Europa Center przy ul. Dworcowej 3. Ponadto, szereg tematów merytorycznych, w tym wymagania i zmiany w przepisach prawa CIUWO porusza podczas okresowych spotkań z kierownikami jednostek obsługiwanych, które realizowane są w ramach przeglądu świadczonych usług lub spotkań organizowanych przez Wydział Edukacji UMO.

4. Obsługa użytkowników Centrum

W Centrum funkcjonuje system zgłoszeniowy HelpDesk, który wspomaga organizację pracy i realizację zadań zgodnie z normą ISO/IEC 20000 oraz zbiorem metodyk ITIL. System wspomaga organizację pracy w zakresie zgłoszeń użytkowników. W 2024 roku odnotowano 5 563 zgłoszeń incydentów (zgłoszeń usterek lub błędów systemów lub sprzętu) oraz 13 770 wniosków o usługę (zgłoszeń dotyczących konsultacji, modernizacji systemów i dostosowania świadczonych przez CIUWO usług do potrzeb użytkowników).

Tabela 14 Ilość zgłoszeń z podziałem na incydenty i wnioski o usługę zarejestrowanych w systemie zgłoszeniowym HelpDesk

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ilość incydentów	b/d	4 545	10 201	8 777	6 002	5 563
Ilość wniosków o usługę	b/d	85	1 958	4 909	6 287	13 770



Ilość zgłoszeń ogółem w systemie zgłoszeniowym HelpDesk wzrosła w związku z przejściem obsługi

ZDZIT i MOPS. W systemie HelpDesk prowadzona jest także ocena satysfakcji klienta w zakresie obsługi zgłoszeń. Średnia ocena satysfakcji klienta na podstawie ankiet wypełnianych przez użytkowników rośnie z roku na rok i wyniosła w 2024 roku 4,77 w skali 0-5.

Tabela 15 Średnia ocena satysfakcji klienta na podstawie ankiet wypełnianych przez użytkowników

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ocena satysfakcji	b/d	b/d	4,67	4,72	4,72	4,77

W systemie HelpDesk prowadzona jest również baza CMDB, w celu dokumentowania zarządzanych przez Centrum zasobów i aktywów informacyjnych. W 2024 CIUWO kontynuowało przenoszenie do systemu HelpDesk procesu zarządzania uprawnieniami użytkowników jednostek obsługiwanych, które dotychczas były otrzymywane za pośrednictwem i ewidencjonowane w systemie elektronicznego obiegu dokumentów Mdok. CIUWO planuje dalszą rozbudowę systemu HelpDesk i zwiększanie ilości informacji udostępnianych jednostkom.

5. Inne działania

W 2024 roku CIUWO podtrzymało uzyskaną w roku 2023 certyfikację zgodności funkcjonującego w Centrum Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ) z normą ISO/IEC 20000. Zakres certyfikacji obejmował system zarządzania usługami informatycznymi dla jednostek Gminy Olsztyn wspierający dostarczanie usług informatycznych pozwalających realizować przez te jednostki zadania z zakresu administracji publicznej w oparciu o aktualny katalog usług informatycznych CIUWO. CIUWO realizuje dostosowanie ZSZ do najnowszych wersji norm ISO/IEC 27001 (bezpieczeństwa informacji) i ISO/IEC 22301 (ciągłości działania) oraz w miarę posiadanych środków planuje potwierdzenie zgodności poprzez certyfikację.

Mając na uwadze niedobór i fluktuację kadr, Centrum stara się być i promować jako atrakcyjny pracodawca. Z tego względu, w 2024 Centrum uczestniczyło w targach pracy organizowanych przez Miejski Urząd Pracy. Centrum promuje swoją działalność oraz Gminę Olsztyn również poprzez udział w konferencjach dotyczących cyfryzacji, inteligentnych miast (Smart City), e-usług oraz cyberbezpieczeństwa, uczestniczenie w konsultacji przepisów prawa oraz rozwiązań IT/ICT, a także poprzez sukcesywną wymianę stron internetowych jednostek obsługiwanych na nowe. Poprzez udział w konferencjach i warsztatach ogólnopolskich Centrum dba, aby rozwój Gminy Olsztyn w zakresie informatyzacji był spójny z aktualnymi kierunkami wytyczanymi przez Państwo i zmieniające się technologie i przepisy prawa.

6. Kluczowe wyzwania i planowane zadania

Stałymi wyzwaniami Gminy Olsztyn – CIUWO, w zakresie informatyzacji i cyfryzacji Gminy Olsztyn jest utrzymanie ciągłości działania i cyberbezpieczeństwa zarządzanych przez CIUWO zasobów i aktywów informacyjnych. W tym celu kluczowe jest zapewnienie Centrum brakujących zasobów ludzkich, finansowych, rzeczowych, kontynuowanie działań związanych z sukcesywnym przejmowaniem jednostek organizacyjnych we wspólną obsługę informatyczną, konsekwentne porządkowanie rozproszonych dotychczas aktywów i zasobów informacyjnych oraz dalsza standaryzacja procesu zarządzania nimi. Aby zabezpieczyć monitowanie bezpieczeństwa na poziomie operacyjnym w CIUWO utworzono Biuro Cyberbezpieczeństwa, natomiast aby ustandaryzować w Gminie Olsztyn zakres bezpieczeństwa informacji w CIUWO rozbudowano komórkę organizacji o zespół

odpowiedzialny również za ten zakres odpowiedzialności.

W kolejnych latach wyzwaniem będzie również zaewidencjonowanie oraz objęcie paszportyzacją sieci światłowodowej RCB i ITS oraz dalsza rozbudowa sieci istniejących. Wyzwaniem pozostaje dalsza rozbudowa i modernizacja infrastruktury, w tym systemów ITS w związku z przeniesieniem Centrum Sterowania Ruchem ze struktury ZDZiT do MIR (UMO) oraz planowanymi inwestycjami. Proces modernizacji jest i będzie realizowany stopniowo, w miarę dostępnych zasobów finansowych i osobowych. Analogiczna sytuacja dotyczy rozbudowy i modernizacji infrastruktury w pozostałych lokalizacjach MOPS, zwłaszcza tych, do których jednostkach nie posiada tytułów własności, a także innych jednostek organizacyjnych Gminy Olsztyn, które oczekują w kolejce na inwestycje. Procesy modernizacji i inwestycji infrastrukturalnych są i będą realizowane stopniowo, w miarę dostępnych zasobów finansowych i osobowych.

Szereg jednostek organizacyjnych Gminy Olsztyn posiada znaczące braki w sprzęcie komputerowym. Część sprzętu komputerowego wykorzystywanego w jednostkach jest wiekowa i wymaga modernizacji lub wymiany, w tym ze względów bezpieczeństwa. Dotyczy to również szkolnych pracowni komputerowych, które w części nie odpowiadają obecnym wymaganiom programowym. W roku 2025 wyzwaniem dla Centrum będzie wymiana w jednostkach sprzętu komputerowego w związku z kończącym się wsparciem systemu operacyjnego MS Windows 10 w dniu 14 października 2025 roku oraz wdrożenie w jednostkach obsługiwanych wydruku centralnego. Szacunkowo, w 2025 roku wymiany wymaga 1 600 komputerów.

W roku 2024 została zrealizowana inwestycja w zakresie podłączenia alternatywnym połączeniem światłowodowym budynku Regionalnego Centrum Bezpieczeństwa (siedziby m.in. Wydziałów Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Urzędu Miasta i Starostwa Olsztyńskiego). Aktualnym zostaje również konieczność modernizacji lub budowy instalacji logicznych w jednostkach. Centrum stara się zabezpieczać dodatkowe i alternatywne łącza światłowodowe podczas nowych inwestycji i modernizacji ulic miasta Olsztyna, w celu zapewnienia jak największej dostępności łączy światłowodowych wraz z ich alternatywnymi trasami na wypadek awarii. Stały przyrost danych w systemach teleinformatycznych znacząco obciąża infrastrukturę w zakresie konieczności ciągłego zapewnienia i rozbudowy pamięci masowych do przechowywania danych oraz ich zabezpieczenia w postaci wykonywanych kopii zapasowych. Dane przyrastają wykładniczo, w związku z czym modernizacja i rozbudowa infrastruktury w tym zakresie muszą być realizowane cyklicznie.

Wyzwaniem organizacyjnym w 2025 roku dla całej Gminy będzie wdrożenie KSEF, którego wdrożenie, ze względu na zdiagnozowane błędy w systemie oraz przepisach, zostało przesunięte w czasie na chwilę obecną do 1 lutego 2026 roku. W ramach przygotowania wdrożenia KSAT do integracji z KSEF będzie również uruchomiona możliwość elektronicznego obiegu dokumentów finansowych. Przejście na obieg elektroniczny dokumentów będzie wiązało się z koniecznością dostosowania formalnego dokumentacji jednostek i ich konsultacji np. z Archiwum Państwowym. Dodatkowo koniecznym będzie dostosowanie jednostek organizacyjnych do wymagań cyberbezpieczeństwa w projektowanej zmianie ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, regulującej implementację wymagań Dyrektywy NIS2. CIUWO będzie również zaangażowane w procesy techniczne i organizacyjne przy tworzeniu Olsztyńskiego Centrum Usług Wspólnych, przenoszeniu 5 jednostek oświatowych ubiegających się o dofinansowanie termomodernizacji swoich siedzib ze środków Krajowego Planu Odbudowy, a także przy realizacji projektów Gminy Olsztyn związanych z IT takich jak Poprawa mobilności miejskiej – ekotransport w Olsztynie czy Modernizacja Olsztyńskiego Planetarium wraz z utworzeniem Habitatu Księżycowego.

Dużym i skomplikowanym zadaniem będzie również wdrożenie Olsztyńskiej Karty Miejskiej, które będzie wymagało dużo czasu, mocnego zaangażowania wielu pracowników i dostosowanej kampanii informacyjnej w celu uzyskania oczekiwanego rezultatu.