



Informacja nt. stanu cyfryzacji i informatyzacji Gminy Olsztyn za 2023 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



Informacja nt. stanu cyfryzacji i informatyzacji Gminy Olsztyn za 2023 rok.....	1
1. Cel dokumentu.....	3
2. Wstęp.....	3
3. Główne zadania zrealizowane i realizowane w 2023	4
3.1. Przejęcie w obsługę informatyczną ZDZiT	4
3.2. Zamówienia publiczne.....	4
3.3. Finanse	6
3.4. Sieć szerokopasmowa METRO oraz instalacje w budynkach	7
3.5. Bezpieczeństwo informacji i Cyberbezpieczeństwo.....	8
3.6. Zakup i dostarczenie sprzętu komputerowego	9
3.7. Informacja o realizacji zadań współfinansowanych ze środków zewnętrznych	10
3.7.1. Projekt pn. Cyfrowa Szóstka – wzmocnienie kluczowych kompetencji uczniów poprzez doposażenie szkół na terenie Gminy Olsztyn	10
3.7.2. Projekt pn. Poprawa warunków kształcenia zawodowego poprzez doposażenie szkół zawodowych na terenie Gminy Olsztyn (tzw. Zawodowa Siódemka)	11
3.7.3. Projekt pn. Poprawa cyberbezpieczeństwa (NASK).	11
3.7.4. Projekt pn. miniPAKT – gminne pracownie komputerowe.....	12
3.8. Wnioski złożone w 2023 roku o dofinansowanie projektów w latach następnych	12
3.8.1. Projekt pn. Cyberbezpieczny Olsztyn	12
3.8.2. Projekt pn. Cyfrowy Olsztyn 2.0.....	12
3.9. Strony internetowe i BIP jednostek	13
3.10. Szkolenia przeprowadzone na rzecz jednostek obsługiwanych.....	16
4. Obsługa użytkowników Centrum.....	16
5. 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 kontekście działalności Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna (dalej jako „CIUWO” lub „Centrum”) w okresie sprawozdawczym. Informacja dotyczy głównych zadań realizowanych przez Centrum, projektów realizowanych z dofinansowaniem środków zewnętrznych, a także zestawienia zamówień publicznych oraz wybranych wydatków finansowych ponoszonych przez jednostkę. Dokument stanowi kontynuację Informacji nt. stanu cyfryzacji i informatyzacji Gminy Olsztyn za lata 2019-2022, opublikowanej na stronie BIP Urzędu Miasta Olsztyna¹.

2. Wstęp

Według Eweliny Makoś *„Oczekiwania społeczne i stale wzrastająca presja społeczna mieszkańców powoduje, że samorzady miejskie zmuszone są do przejścia na ścieżkę szybkiej transformacji cyfrowej.”*² Jakakolwiek transformacja cyfrowa, czy budowanie bezpiecznych i inteligentnych rozwiązań w oparciu o ideę *Smart City*, wymagają nie tylko analizy potrzeb klientów, ale m.in. uprzedniej identyfikacji, klasyfikacji oraz uporządkowania rozproszonych zasobów i aktywów (często aktualizacji, standaryzacji oraz rozbudowy systemów oraz migracji, konwersji i harmonizacji danych w nich zawartych) oraz standaryzacja procesów zarządzania nimi.

Odpowiedzią Gminy Olsztyn na ww. wyzwanie było utworzenie CIUWO, które stopniowo zapewni wspólną obsługę teleinformatyczną na rzecz jednostek obsługiwanych, w tym będzie świadczyć usługi informatyczne, eksperckie oraz operatora telekomunikacyjnego. Priorytetowym zadaniem CIUWO jest identyfikacja i przejęcie w zarządzanie rozproszonej infrastruktury oraz systemów teleinformatycznych w celu zapewnienia jednostkom obsługiwanych jednolitych rozwiązań oraz profesjonalnego świadczenia zestandaryzowanych usług IT³/ICT⁴ na odpowiednim poziomie, a także zapewnienie bezpieczeństwa teleinformatycznego (cyberbezpieczeństwa). Jest to proces rozłożony w czasie, w szczególności ze względu na ograniczenia zasobowe oraz nieplanowane zdarzenia nadzwyczajne o wyższym priorytecie.

¹ https://umolsztyn.bip.gov.pl/fobjects/download/1499334/informacja-nt-staniu-cyfryzacji-i-informatyzacji-gminy-olsztyn_pokolegium-koncowy-pdf.html

² Ewelina Makoś, *„Problematyka rewitalizacji polskich miast w kontekście procesu cyfryzacji i informatyzacji społeczeństwa”, „Rola administracji publicznej w zarządzaniu rewitalizacją miast. Doświadczenia Polski i Mołdawii”*, red. nauk. Mariusz Sienkiewicz i Katarzyna Kuć-Czajkowska, Lublin-Leova 2022, <https://revitalization.localdevelopment.eu/wp-content/uploads/2022/12/ROLA-ADMINISTRACJI-PUBLICZNEJ-EBOOK.pdf#page=44>

³ IT – ang. *Information technology*, pol. technologia informatyczna lub informacyjna, nie związana z technikami komunikacyjnymi.

⁴ ICT – ang. *Information and Communication Technologies*, pol. technologie informacyjno-komunikacyjne, teleinformatyczne lub techniki komunikacyjne.

Realizacja zadań wynikających z przejęcia obsługi informatycznej jednostek Gminy Olsztyn przez CIUWO składa się z wielu etapów takich jak obsługa użytkownika, zarządzanie systemami teleinformatycznymi, infrastrukturą teleinformatyczną i cyberbezpieczeństwem. Zapewnienie ciągłości działania i bezpieczeństwa informacji przez CIUWO wymaga szerokiej analizy jednostek w zakresie informatycznym oraz organizacyjnym, zaplanowania działań zmierzających do wdrożenia wymaganych standardów, a co za tym idzie wymaga nakładów rzeczowych, finansowych oraz osobowych.

Nieplanowanym zdarzeniem nadzwyczajnym w roku ubiegłym, które znacząco zmieniło przyjęte plany działania był incydent bezpieczeństwa związany z atakiem hakerskim na infrastrukturę teleinformatyczną Zarządu Dróg, Zieleni i Transportu (ZDZiT). Incydent ten miał miejsce w czerwcu ubiegłego roku. Skutki incydentu (atak typu ransomware) były usuwane przez wiele miesięcy kosztem innych zadań CIUWO. Zakres obsługi incydentu był raportowany kierownictwu Gminy i nie stanowi treści niniejszej informacji. W konsekwencji zdarzenia, CIUWO rozpoczęło priorytetowe przejęcie w obsługę ZDZiT.

3. Główne zadania zrealizowane i realizowane w 2023

3.1. Przejęcie w obsługę informatyczną ZDZiT

Przejęcie w obsługę informatyczną ZDZiT jest największym dotychczas wyzwaniem organizacyjnym Centrum, po zakończeniu projektu pn. Cyfrowy Olsztyn. Przedsięwzięcie to składa się z wielu zadań i obejmuje przejęcie zarządzania infrastrukturą i systemami teleinformatycznymi, w tym ITS.

Tabela 1 Zasoby teleinformatyczne ZDZiT przejmowane w obsługę informatyczną

Ilość systemów, w tym dziedzinowe ITS	58
Ilość lokalizacji, w tym punktów obsługi klienta	10 lokalizacji
Ilość użytkowników	182

Podstawowe usługi publiczne oraz organizacyjne ZDZiT zostały przywrócone. Wyzwaniem zostaje pełne przejęcie obsługi informatycznej systemów wchodzących w skład ITS oraz ich modernizacja.

3.2. 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
Ilość przeprowadzonych postępowań	25	15	19	7	42
Wartość zamówień netto (zł)	27 094 186,95	5 687 772,66	4 337 015,31	1 992 076,18	13 769 121,12
Wartość zamówień brutto (zł)	33 325 849,95	6 995 960,37	5 301 300,17	2 398 676,20	16 632 348,07

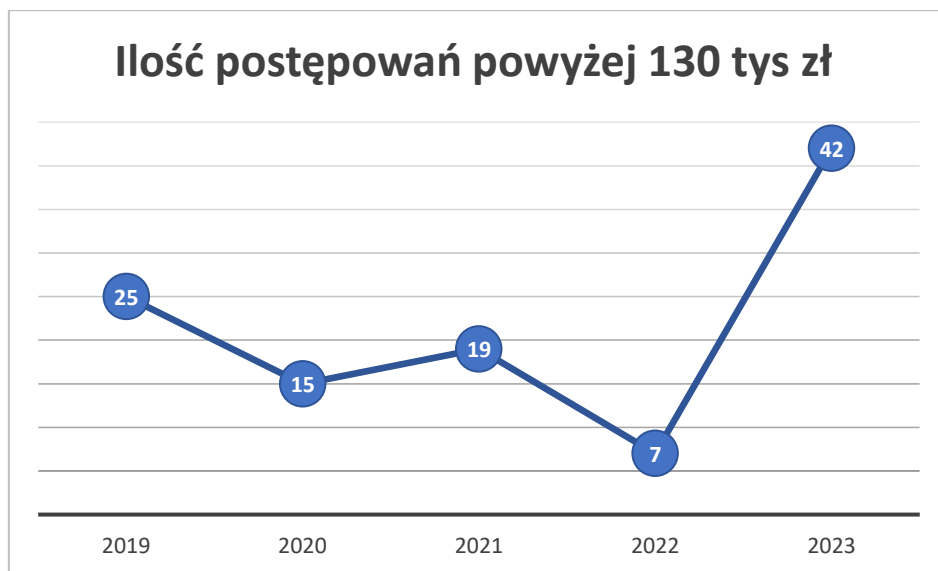


Tabela 3 Zamówienia, do których nie stosuje się ustawy PZP, tj. do 30 tys. euro/130 tys. zł

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

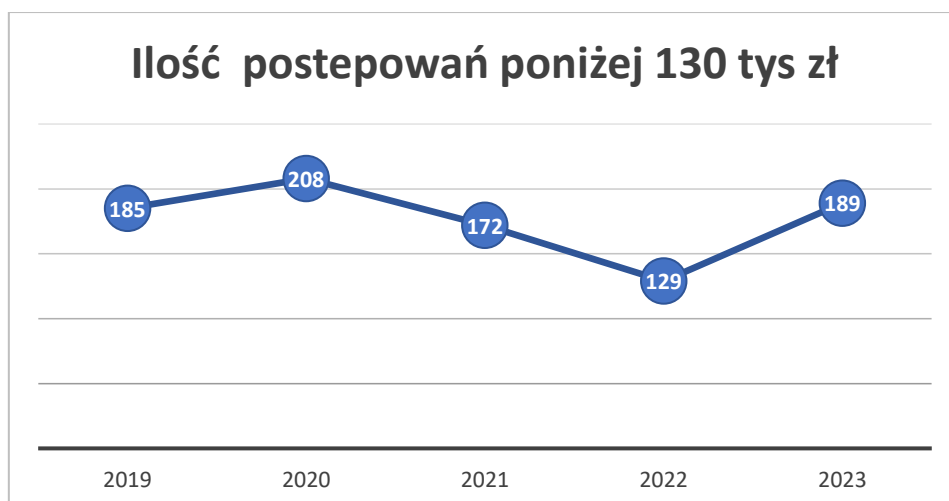


Tabela 4 Pomocnicze działania zakupowe

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



Plany zamówień publicznych CIUWO dostępne są na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej jednostki⁵ oraz na stronie Portalu Zamówień Publicznych Gminy Olsztyn⁶.

Tabela 5 Ilość zakupionych podpisów kwalifikowanych

	2019	2020	2021	2022	2023
Ilość zakupionych podpisów (szt.)	60	259	215	231	204

3.3. Finanse

Centrum podejmuje działania związane z informatyzacją, cyfryzacją oraz cyberbezpieczeństwem jednostek obsługiwanych. W tym celu dąży do zwiększenia własnego planu finansowego z budżetu Gminy i źródeł zewnętrznych oraz dąży do efektywnego wydatkowania posiadanych środków finansowych, realizowanego w sposób celowy, legalny i gospodarny. Efektywność wydatkowania środków finansowych jest monitorowana.

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

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

⁵ <https://bip.ciuwo.olsztyn.eu/zamowienia-publiczne/plan-zamowien-publicznych>

⁶ <https://zamowienia.olsztyn.eu/#/allPlans>

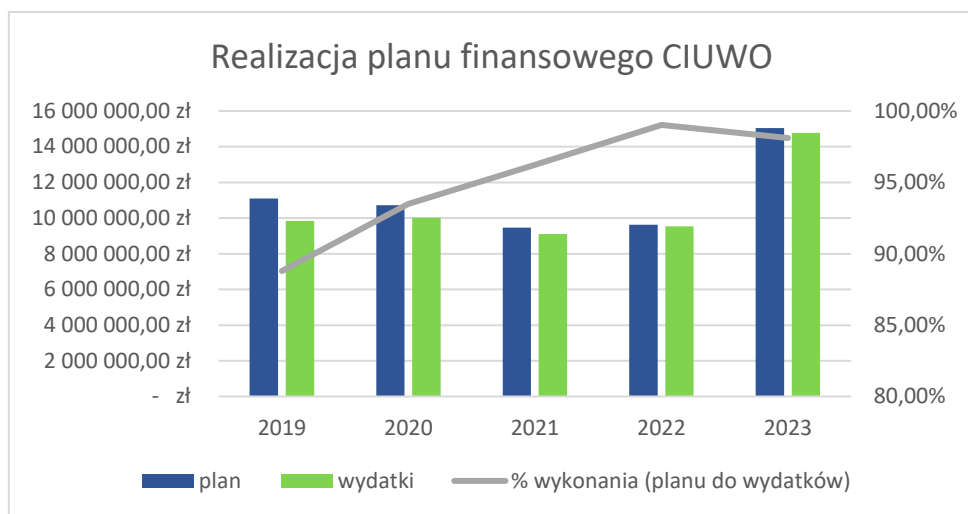


Tabela 7 Wykonanie planu wydatków majątkowych w Dziale: 750 Administracja publiczna, Rozdział 75085

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

Sprawozdania finansowe CIUWO dostępne są na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej jednostki⁷.

3.4. Sieć szerokopasmowa METRO oraz instalacje w budynkach

W ramach przejmowania obsługi jednostek Gminy Olsztyn CIUWO udostępnia jednostkom obsługiwanym Internet w 118 lokalizacjach. Szacunkowa długość zarządzanej sieci światłowodowej w roku 2019 wynosi 108 km. Na koniec 2023 r. wynosi ok 129 km. 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 osobowe.

W roku 2023 CIUWO przyłączyło do miejskiej sieci światłowodowej: Amfiteatr, Żłobek nr 2 z Biblioteką Miejską Filia nr 9, Środowiskowy Dom Samopomocy Dworek, Środowiskowy Dom Samopomocy Wyspa oraz Schronisko dla Zwierząt. Dodatkowo, w ramach inwestycji tramwajowej Urzędu Miasta Olsztyna wybudowano nową trasę światłowodów wzdłuż rozbudowanej sieci tramwajowej uzyskując możliwość tworzenia alternatywnych tras połączeniowych do kluczowych punktów dostępowych i serwerów oraz odtworzono połączenie światłowodowe do zmodernizowanego budynku Hali

⁷ <https://bip.ciuwo.olsztyn.eu/finanse-i-mienie/sprawozdania-finansowe>.

Urania. Łącznie w roku 2023 w Gminie wybudowano ok 20 km nowych przewodów światłowodowych.

Tabela 8 Zmodernizowane sieci LAN w Gminie Olsztyn

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

W roku 2023 CIUWO dokonało modernizacji istniejącej sieci LAN wraz z zasilaniem 230V w miejskich jednostkach organizacyjnych: SP5, SP10, LO3 i ZSO3. Wybudowano 895 nowych gniazdek LAN, 567 gniazdek zasilania 230V. Ułożono 600 m kabla światłowodowego, 60 km kabla U/UTP oraz 11,5 km kabla zasilającego 230V.

W związku z ograniczonymi środkami finansowymi i zasobami osobowymi po stronie CIUWO proces modernizacji infrastruktury sieciowej w pozostałych jednostkach obsługiwanych musi być rozłożony na kolejne lata.

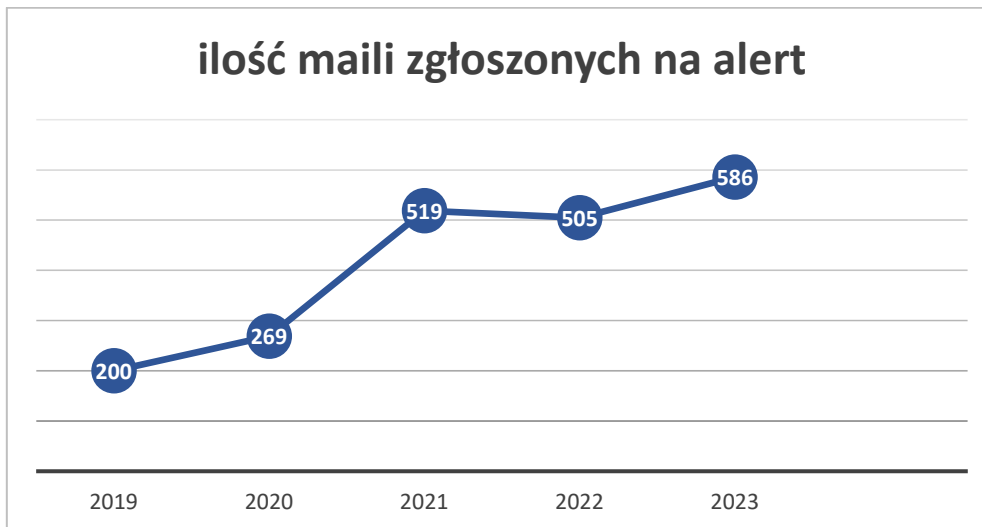
3.5. Bezpieczeństwo informacji i Cyberbezpieczeństwo

Centrum posiada wdrożony System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji jako element Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ), zgodny z ISO/IEC 20000 i ISO/IEC 27001. W 2023 roku podpisana została 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, systemy teleinformatyczne, publiczną sieć Internet, prowadzi wewnętrzne testy bezpieczeństwa wdrażanych i tworzonych rozwiązań webowych, zapewnia systemy m.in. chroniące przed złośliwym oprogramowaniem, prowadzi kampanie informacyjne oraz szkolenia z zakresu 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 podejrzaną wiadomość.

Tabela 9 Ilość maili zgłoszonych na alert i rozpatrzonych przez CIUWO

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



Głównym wyzwaniem z obszaru cyberbezpieczeństwa w 2023 roku była obsługa incydentu bezpieczeństwa w ZDZiT. Skutki incydentu (atak typu ransomware) były usuwane przez pracowników CIUWO i wykonawców przy wsparciu Naukowej i Akademickiej Sieci Komputerowej – Państwowego Instytutu Badawczego (NASK). Dzięki środkom uzyskanym z budżetu Gminy oraz Funduszu Wsparcia Jednostek Samorządu Terytorialnego zrealizowano szereg zadań opisanych w ramach projektu pn. Poprawa cyberbezpieczeństwa (NASK). Kolejnym wyzwaniem były przerwy w dostawie energii elektrycznej, w związku z budową infrastruktury komunikacyjnej w mieście, oraz wzmożone ataki typu DDoS, w związku z konfliktem w Ukrainie, skutkujące przerywaniem dostępności świadczonych usług. Centrum zgłaszało również incydentów do CSIRT NASK.

Tabela 10 Ilość odnotowanych ataków DDoS

	2021	2022	2023
ilość ataków DDoS (szt.)	3	42	46

Tabela 11 Ilość incydentów zgłoszonych do CSIRT NASK

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

W 2023 roku Centrum dołączyło do programu pn. Partnerstwo dla Cyberbezpieczeństwa, koordynowanego przez NASK 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.

3.6. Zakup i dostarczenie sprzętu komputerowego

Wymiana sprzętu komputerowego jest zadaniem najbardziej oczekiwanym przez pracowników jednostek obsługiwanych.

W 2023 roku CIUWO dostarczyło do jednostek obsługiwanych ok. 900 szt. sprzętu komputerowego oraz ok. 400 szt. innego sprzętu stanowiącego wyposażenie pracowni specjalistycznych.

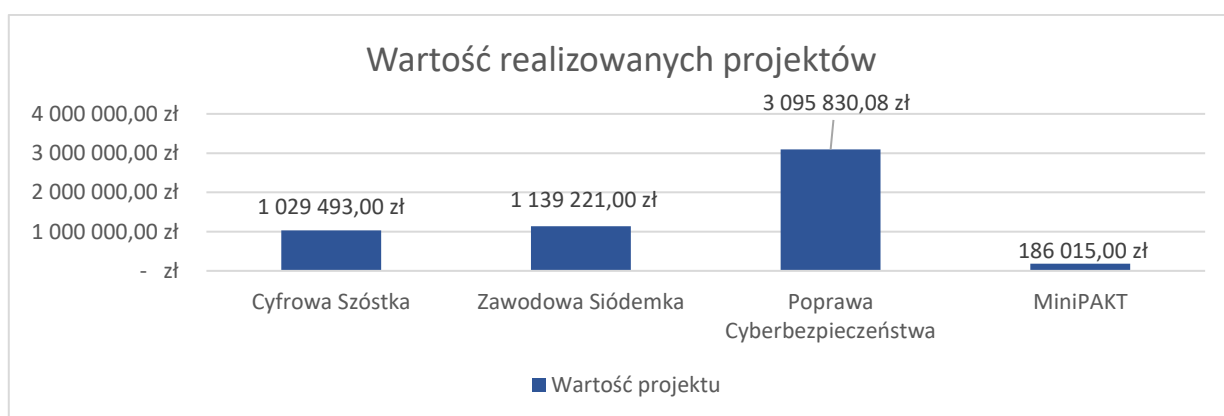
Tabela 12 Ilość dostarczonego sprzętu komputerowego przez CIUWO do jednostek obsługiwanych

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

Mimo to, zapotrzebowanie na sprzęt komputerowy na koniec ubiegłego roku wciąż przekracza 900 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 (6 lat).

3.7. Informacja o realizacji zadań współfinansowanych ze środków zewnętrznych

Centrum realizowało lub współrealizowało w 2023 roku projekty dofinansowane ze środków zewnętrznych na łączną kwotę 6 808 473,00 zł, z czego 6 089 868,00 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.



3.7.1. Projekt pn. Cyfrowa Szóstka – wzmocnienie kluczowych kompetencji uczniów poprzez doposażenie szkół na terenie Gminy Olsztyn

Całkowity koszt projektu po rozliczeniu wyniósł 1 029 493,00 zł, w tym dofinansowanie w wysokości 827 605,00 zł z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego Regionalny Program Operacyjny Województwa Warmińsko-Mazurskiego na lata 2014-2020 Działanie 9.3. Infrastruktura edukacyjna oraz środki własne z budżetu Gminy w wysokości 201 888,00 zł.

Projekt obejmował zakup wyposażenia na potrzeby trzech szkół podstawowych i trzech liceów

ogólnokształcących znajdujących się na terenie Gminy Olsztyn tj.:

1. Szkołą Podstawowa Nr 2 – dwie pracownie ICT;
2. Szkołą Podstawowa Nr 3 – pracownia informatyczna, pracownia językowa;
3. Szkołą Podstawowa Nr 34 – pracownia informatyczna;
4. Liceum Ogólnokształcące Nr 3 – 2 pracownie informatyczne;
5. Zespół Szkół Ogólnokształcących Nr 2 (Liceum Ogólnokształcące nr 4) – pracownia mobilna językowa, pracownia informatyczna;
6. Liceum Ogólnokształcące Nr 5 – pracownia terminalowa językowo-edukacyjna, pracownia laboratorium przyszłości – studio telewizyjne.

3.7.2. Projekt pn. Poprawa warunków kształcenia zawodowego poprzez doposażenie szkół zawodowych na terenie Gminy Olsztyn (tzw. Zawodowa Siódemka)

Całkowity koszt projektu po rozliczeniu wyniósł 1 139 221,00 zł, w tym w wysokości 920 801,00 zł jako dofinansowanie ze Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego Regionalny Program Operacyjny Województwa Warmińsko-Mazurskiego na lata 2014-2020 Działanie 9.3. Infrastruktura edukacyjna oraz środki własne z budżetu Gminy w wysokości i 218 420,00 zł.

Projekt obejmował zakup wyposażenia na potrzeby siedmiu szkół zawodowych znajdujących się na terenie Gminy Olsztyn tj.:

1. Zespół Szkół Ekonomicznych – Pracownia kursów umiejętności zawodowych;
2. Zespół Szkół Mechaniczno-Energetycznych – pracownia projektowania i programowania produkcji maszyn;
3. Zespół Szkół Elektronicznych i Telekomunikacyjnych w Olsztynie – pracownia technik informatycznych w zawodzie;
4. Zespół Szkół Samochodowych im – pracownia projektowania i technologii w transporcie zintegrowanym z inteligentnymi specjalizacjami regionu;
5. Zespół Szkół Gastronomiczno-Spożywczych w Olsztynie – dwie pracownie dietetyki;
6. Zespół Szkół Chemicznych i Ogólnokształcących – trzy pracownie laboratoryjne;
7. Zespół Szkół Ekonomiczno-Handlowych – pracownia grafiki i poligrafii cyfrowej.

3.7.3. Projekt pn. Poprawa cyberbezpieczeństwa (NASK).

W ramach projektu wykorzystano dofinansowanie w wysokości 3 095 830,08 zł, w tym 3 073 613,08 z tytułu dofinansowania oraz 22 217,00 zł z tytułu odsetek bankowych. Pozostałe niewydatkowane środki w wysokości 47 226,92 zł oraz odsetki naliczone na dzień zwrotu środków zostały zwrócone na rachunek NASK.

Środki z Funduszu Wsparcia Jednostek Samorządu Terytorialnego pozyskano z NASK w związku

z atakiem hakerskim na infrastrukturę ZDZiT zostały przeznaczone na zakup przełączników sieciowych, macierzy talerzowej, serwerów rack pod wirtualizację, przełączników FC, Vmware Enterprise plus, Strimera do kopii bezpieczeństwa, zakupu usług eksperckich w zakresie rekonfiguracji oprogramowania SIEM, VEEM, odtworzenie utraconych danych poprzez aktualizację systemu FareGoData. Dokonano również zakupu sprzętu komputerowego wraz z oprogramowaniem dla ZDZiT, zakup oprogramowania EDR, rozbudowę FortiAuthenticator oraz na zakup blokera do wykonywania kopii binarnych.

3.7.4. Projekt pn. miniPAKT – gminne pracownie komputerowe

Całkowity koszt projektu wynosi 186 015,00 zł w całości finansowany z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Program Operacyjny Polska Cyfrowa (POPC) na lata 2014-2020. Działanie 5.1 Rozwój cyfrowy JST oraz wzmocnienie cyfrowej odporności na zagrożenia.

Projekt obejmował zakup sprzętu i oprogramowania na rzecz:

1. Miejskiej Biblioteki Publicznej w Olsztynie;
2. Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Olsztynie.

3.8. Wnioski złożone w 2023 roku o dofinansowanie projektów w latach następnych

3.8.1. 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.

Projekt Cyberbezpieczny Olsztyn jest kolejnym etapem rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej Gminy Olsztyn o nowe rozwiązania systemowe oraz aktualizację infrastruktury w zakresie cyberbezpieczeństwa. W ramach projektu zostaną zrealizowane:

1. Zakup oprogramowania EDR;
2. Audyt i rekonfiguracja środowiska AD oraz przeprowadzenie testów bezpieczeństwa;
3. Zakup licencji serwerowych;
4. Przeprowadzenie szkoleń z obszaru cyberbezpieczeństwa.

Realizacja projektu wpłynie na zwiększenie poziomu bezpieczeństwa jednostek obsługiwanych przez CIUWO.

3.8.2. Projekt pn. Cyfrowy Olsztyn 2.0

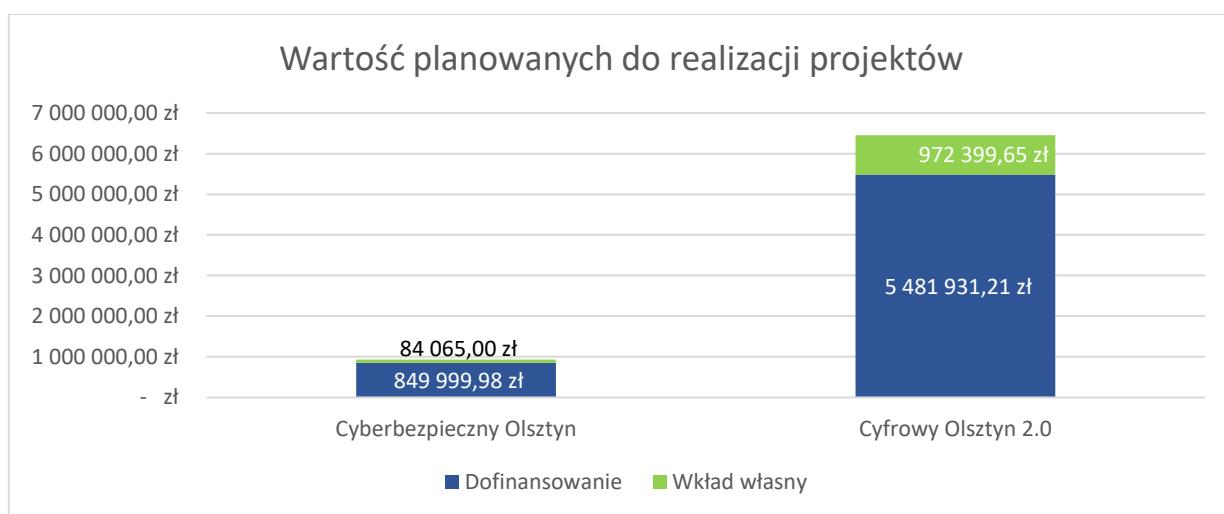
Wnioskowana kwota projektu: 6 454 330,86 zł, z czego w przypadku otrzymania dofinansowania 5 481 931,21 zł będą stanowić środki z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach

Funduszy Europejskich dla Warmii i Mazur 2021-2027. Projekt jest planowany jako kontynuacja działań podejmowanych w Gminie Olsztyn już od kilku lat w zakresie rozbudowy e-usług świadczonych dla mieszkańców i kontrahentów Gminy.

W ramach projektu zaplanowano:

1. Rozbudowę systemu eDokumenty o usługi związane z organizacją imprez masowych, niemassowych 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. Integracje systemów;
7. Zakup systemu do skanowania podatności systemów operacyjnych, sieci, baz danych i innej infrastruktury;
8. Zakup sprzętu komputerowego.

Zaplanowane działania pozwalają na powiększenie oferty e-usług dostępnej dla mieszkańców i kontrahentów Gminy Olsztyn oraz rozbudowę infrastruktury informatycznej.

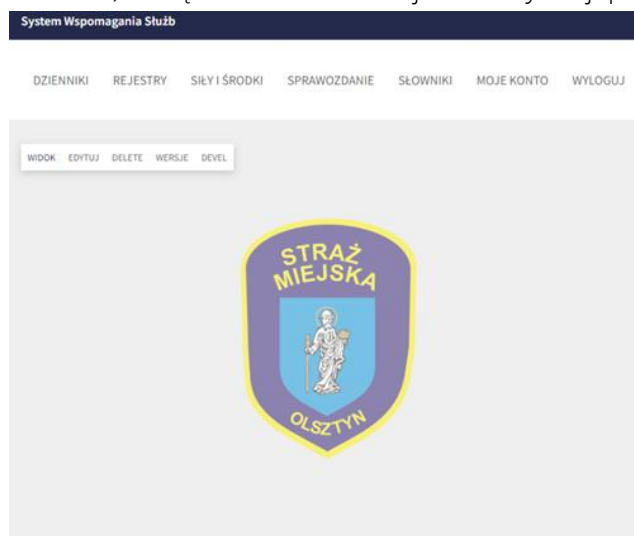


Dodatkowe zadania związane z informatyzacją zostały również uwzględnione w studium wykonalności Rozbudowy Inteligentnego Systemu Transportowego (ITS) w Olsztynie. Zakres planowanych zadań przedstawiony będzie w kolejnej informacji.

3.9. Strony internetowe i BIP jednostek

CIUWO tworzy nowe strony internetowe i systemy IT. W 2023 roku w ramach prac własnych zrealizowano m.in.:

- a) system wspomagania Straży Miejskiej w Olsztynie – system (webowy) wykorzystywany m.in. podczas interwencji w terenie, służące do komunikacji i koordynacji pracy;



- b) rozklad.zdit.olsztyn.eu – strona publikuje rozkład jazdy komunikacji miejskiej na podstawie danych z systemów dziedzicznych ZDZiT.

Linie tramwajowe

1 2 3
4 5

Linie autobusowe

101 103 105
106 107 108
109 110 111
112 113 114
115 116 117
121 124 125
126 127 128
129 130 131
136 141 201
203 205 303
304 305 307
309

Linie nocne

N01 N02

5 linia tramwajowa
kierunek: ▶ Pieczewo ▶ Wysoka Brama

10 cze (pon) 11 cze (wt) 12 cze (śr) 13 cze (czw)
14 cze (pt) 15 cze (sob) 16 cze (niedz)

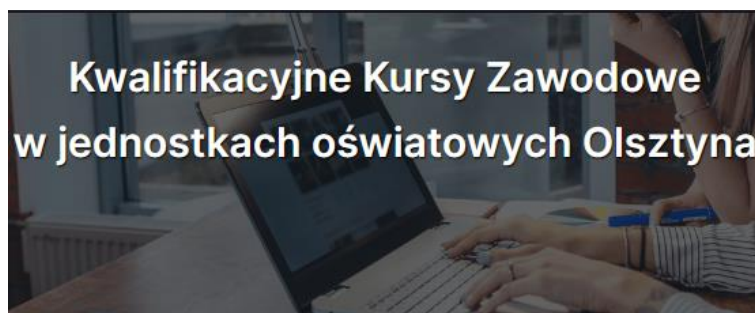
Lista przystanków

Lp.	Nazwa przystanku	czas
0.	Pieczewo	0'
1.	Gębika	1'
2.	Krasickiego-Wilczyńskiego	3'
3.	Boenigka	5'
4.	Carrefour	7'
5.	Wańkowicza	8'
6.	Murzynowskiego	10'
7.	Pstrowskiego	12'
8.	Żołnierska	13'
9.	Piłsudskiego	14'
10.	Stadion Stomil	15'
11.	Hala Urania	17'
12.	Planetarium	19'
13.	Centrum	21'
14.	Wysoka Brama	23'

- c) sladamikopernika.olsztyn.eu – webowa gra miejska, związana z życiem i twórczością Mikołaja Kopernika, na zlecenie Przedszkola Miejskiego nr 2 w Olsztynie.



- d) nowe, zgodne z ustawą o dostępności cyfrowej, strony internetowe jednostek m.in.:
- | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| a. bip.zdit.olsztyn.eu | g. ppp1.olsztyn.eu |
| b. bip-zseh.olsztyn.eu | h. ppp3.olsztyn.eu |
| c. czysty.olsztyn.eu | i. zdit.olsztyn.eu |
| d. mzpitu.olsztyn.eu | j. zseit.olsztyn.eu |
| e. opnt.olsztyn.eu | k. zsmc.olsztyn.eu |
| f. pm40.olsztyn.eu | l. zso6.olsztyn.eu |
- e) kursy.olsztyn.eu – strona kwalifikacyjnych kursów zawodowych organizowanych przez gminne szkoły zawodowe. Strona ma na celu wspomóc promocję kursów i nabór uczestników.



Czym jest Kwalifikacyjny Kurs Zawodowy?

Kwalifikacyjny kurs zawodowy, to kurs prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodach w zakresie jednej kwalifikacji. Minimalna liczba godzin kształcenia na kursie odpowiada 65% liczbie godzin kształcenia zawodowego określonego w podstawie programowej kształcenia w zawodzie.

Jednostki realizujące KKZ



Zespół Szkół
Mechaniczno-
Energetycznych



Zespół Szkół
Elektronicznych i
Telekomunikacyjnych



Zespół Szkół
Gastronomiczno-
Społecznych



Zespół Szkół
Budowlanych

W 2023 roku CIUWO wdrożyło również zewnętrzne rozwiązania webowe m.in.:

- a) rekrutacja-palac.olsztyn.eu – system do rekrutacji na zajęcia w Pałacu Młodzieży, koszt 12 546,00 zł;
- b) natura.olsztyn.eu – zrealizowana w ramach projektu Urzędu Miasta Olsztyna pn. Zmniejszenie antropopresji na ekosystemy jeziora Ukiel i Zgniłek w Olsztynie, koszt 20 295,00 zł.
- c) glosujobo.olsztyn.eu – portal do obsługi Budżetu Obywatelskiego, koszt 58 302,00 zł;
- d) konsultacje.olsztyn.eu – platforma konsultacji społecznych, koszt 8 285,00 zł.

3.10. Szkolenia przeprowadzone na rzecz jednostek obsługiwanych

W 2023 roku CIUWO przeprowadziło cykl szkoleń z zakresu dostępności stron internetowych w świetle wymogów ustawowych oraz zasad stosowania praw autorskich w odniesieniu do grafik pochodzących z Internetu. Szkolenia odbywały się w Olsztyńskim Centrum Edukacji Nauczycieli (OCEN) i miały na celu zmniejszenie ilości błędów popełnianych przez redaktorów stron. Dzięki szkoleniom zwiększył się poziom wiedzy redaktorów stron internetowych oraz jakość redakcyjna publikowanych materiałów. Dodatkowo przygotowano szkolenia elearningowe dla obecnych i przyszłych redaktorów stron internetowych, które udostępniono na gminnym portalu szkoleniowym dostępnym pod adresem szkolenia.olsztyn.eu.

W ubiegłym roku CIUWO zorganizowało również szkolenia z zakresu cyberbezpieczeństwa, które zostało przeprowadzone bezpłatnie przez NASK na rzecz pracowników CIUWO, jednostek obsługiwanych, w tym kierownictwa Gminy oraz radnych Rady Miasta Olsztyna. Szkolenia odbyły się w Olsztyńskim Parku-Naukowo-Technologicznym (OPNT). W szkoleniach łącznie udział wzięło 564 pracowników. Dodatkowo Centrum zakupiło dostęp do platformy szkoleniowej z zakresu cyberbezpieczeństwa SecureTams firmy Axence dedykowane dla pracowników CIUWO i jednostek obsługiwanych, w tym Urzędu Miasta Olsztyna.

Ponadto, CIUWO przeprowadziło cykl spotkań informacyjnych z kierownikami oraz głównymi księgowymi jednostek obsługiwanych w tematyce planowanych do wdrożenia nowych rozwiązań tj.: Krajowy System eFaktur (KSeF) i e-Doręczenia oraz planowanych zmian w przepisach prawa w tym zakresie.

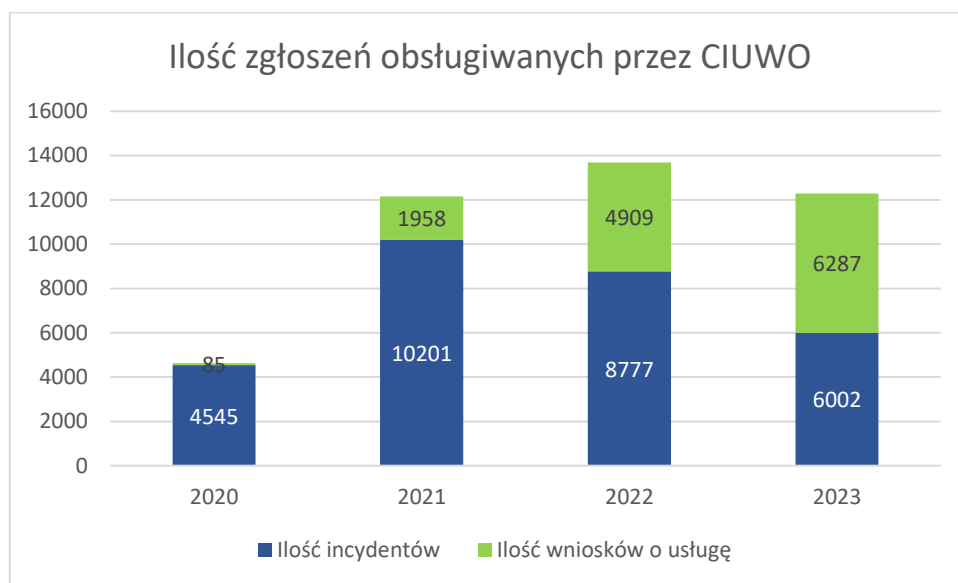
4. Obsługa użytkowników Centrum

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 2023 roku odnotowano 6 002 zgłoszeń incydentów oraz 6 287 wniosków o usługę. Ze względu na priorytet oraz charakter incydentu, poza systemem realizowane były zadania związane z reakcją na incydent w ZDZiT oraz przejściem tej jednostki w obsługę informatyczną Centrum. W systemie prowadzona jest także ocena satysfakcji

klienta w zakresie obsługi zgłoszeń. Średnia ocena satysfakcji klienta na podstawie ankiet wypełnianych przez użytkowników wyniosła w 2023 roku 4,7 w skali 0-5.

Tabela 13 Ilość zgłoszeń z podziałem na incydenty i wnioski o usługę zarejestrowanych w systemie zgłoszeniowym HelpDesk

	2020	2021	2022	2023
Ilość incydentów	4545	10201	8777	6002
Ilość wniosków o usługę	85	1958	4909	6287



Analiza pozwala potwierdzić pozytywny trend – o ile ilość zgłoszeń znacząco się nie zmienia, to zmniejsza się ilość incydentów na rzecz wniosków o usługę. Coraz większą ilość czasu pracownicy Centrum mogą poświęcić na realizację wniosków jednostek obsługiwanych, w tym o usprawnienia działania systemów czy działania związane ze sprzętem i infrastrukturą, a zmniejszyć na działania interwencyjne związane z naprawami infrastruktury i sprzętu, poprawę błędów w systemach oraz obsługę incydentów bezpieczeństwa informacji.

W systemie HelpDesk prowadzona jest m.in. baza CMDB, w celu dokumentowania zarządzanych zasobów i aktywów informacyjnych. W 2023 CIUWO rozpoczęło przenoszenie do systemu procesu zarządzania uprawnieniami użytkowników jednostek obsługiwanych. Dzięki temu dyrektorzy jednostek obsługiwanych będą mogli samodzielnie dokonywać samodzielnych przeglądów uprawnień ich pracowników. CIUWO planuje dalszą rozbudowę systemu HelpDesk i zwiększanie ilości informacji udostępnianych jednostkom.

W 2023 roku CIUWO przeszło certyfikację zgodności funkcjonującego w Centrum Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ) z normą ISO/IEC 20000 i dołączyło do innych podmiotów działających zgodnie z standardami normy takich jak CUI Wrocław czy KGHM. 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. W następnych latach CIUWO planuje dostosowanie ZSZ do najnowszych wersji norm ISO/IEC 27001 (bezpieczeństwa informacji) i ISO/IEC 22301 (ciągłości działania) oraz potwierdzenie zgodności poprzez certyfikację.

Mając na uwadze niedobór i fluktuację kadr, Centrum stara się być i promować jako atrakcyjny pracodawca. Z tego względu, w 2023 roku CIUWO aktywnie uczestniczyło w dwóch wydarzeniach rynku pracy. Były to targi pracy organizowane przez Miejski Urząd Pracy oraz Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie. 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.

5. Wyzwania i planowane zadania

Wyzwaniami Gminy Olsztyn – CIUWO, w zakresie informatyzacji i cyfryzacji Gminy Olsztyn jest utrzymanie ciągłości działania i cyberbezpieczeństwa zarządzanych przez CIUWO zasobów i aktywów informacyjnych, co jest utrudnione w związku ze stale rosnącymi zagrożeniami. W tym celu kluczowe jest zapewnienie brakujących zasobów ludzkich, finansowych, rzeczowych i konsekwentne porządkowanie rozproszonych dotychczas aktywów i zasobów informacyjnych oraz dalsza standaryzacja procesu zarządzania nimi.

Wraz z obejmowaniem w obsługę kolejnych jednostek i dostarczaniem im nowych narzędzi oraz możliwości cyfryzacji procesów dostrzec można ogromne zapotrzebowanie na kolejne usługi i nowy sprzęt komputerowy. Szereg jednostek, ze względu na ograniczone środki, posiada znaczące braki w sprzęcie komputerowym. Część sprzętu komputerowego wykorzystywanego w jednostkach jest wiekowa i wymaga modernizacji lub wymiany, w szczególności ze względów bezpieczeństwa. Dotyczy to również szkolnych pracowni komputerowych, które w części nie odpowiadają obecnym wymaganiom programowym.

Niestety wysoka inflacja dotycząca elektroniki i całego sektora IT przekładają się na duży wzrost kosztów zakupu i utrzymania infrastruktury IT, w tym sprzętu komputerowego oraz usług informatycznych (tj. zakupu licencji, abonamentów czy wsparcia technicznego na oprogramowanie). Na bazie doświadczeń wielokrotnych przerwień sieci światłowodowych dostrzegalna jest konieczność rozbudowy sieci szerokopasmowej METRO oraz utworzenia tzw. *bypass-ów*. W roku 2023 powstał projekt podłączenia alternatywnego budynku Regionalnego Centrum Bezpieczeństwa (siedziby m.in. Wydziałów Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Urzędu Miasta i Starostwa Olsztyńskiego), którego realizacja zaplanowana jest na rok 2024. Aktualnym zostaje również konieczność

modernizacji lub budowy instalacji logicznych w jednostkach.

Wyzwaniem organizacyjnym dla całej Gminy będzie wdrożenie e-Doręczeń oraz KSeF, których wdrożenia, ze względu na zdiagnozowane błędy krytyczne systemie oraz przepisach, zostało przesunięte w czasie. Dodatkowo koniecznym będzie dostosowanie jednostek organizacyjnych do wymagań cyberbezpieczeństwa w projektowanej zmianie ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, regulującej implementację wymagań Dyrektywy NIS2.