



Informacja nt. stanu cyfryzacji i informatyzacji Gminy Olsztyn za 2025 rok

Spis treści

1. Cel dokumentu	3
2. Wstęp.....	3
3. Główne zadania realizowane w 2025 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	8
3.7. Ochrona danych osobowych	11
3.8. Zakup i dostarczenie sprzętu informatycznego.....	12
3.9. Urzędomat.....	13
3.10. Zakup i wdrożenie Nowej Platformy Usług Oświatowych	14
3.11. eLegitymacje	14
3.12. Realizacja zadań współfinansowanych ze środków zewnętrznych.....	14
3.12.1. Projekt pn. Cyberbezpieczny Olsztyn	15
3.12.2. Projekt pn. Cyfrowy Olsztyn 2.0	15
3.12.3. Projekt pn. Rozwój bezpiecznej i nowoczesnej infrastruktury cyfrowej w Gminie Olsztyn – etap I	17
3.12.4. Projekt pn. Cyfrowy Olsztyn 3.0.....	17
3.12.5. Projekty opiniowane przez Centrum.....	18
3.13. Rozbudowa systemu kolejkowego	18
3.14. Kontrola dostępu do pomieszczeń w miejskich jednostkach organizacyjnych	18
3.15. Strony internetowe i BIP jednostek	19
3.16. Wdrożenie nowego BIP-u Urzędu Miasta Olsztyna	19
3.17. Wdrożenie e-Doręczeń w Gminie Olsztyn.....	19
3.18. Szkolenia przeprowadzone na rzecz jednostek obsługiwanych.....	20
4. Obsługa użytkowników Centrum.....	20
5. Inne działania	21
6. Kluczowe wyzwania i planowane zadania	22
6.1. Dostosowanie do zmieniających się przepisów w kontekście procesów biznesowych realizowanych przez jednostki obsługiwane	22
6.2. Zapewnienie sprzętu komputerowego	22
6.3. Modernizacja infrastruktury serwerowej.....	22
6.4. Modernizacja infrastruktury sieciowej.....	23
6.5. Utrzymanie ciągłości działania i cyberbezpieczeństwa	23

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 2019-2024, 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 dodatkowe nieplanowane zadania po stronie Centrum.

3. Główne zadania realizowane w 2025 roku

3.1. Kontynuacja przejmowania obsługi informatycznej ZDZIT

W 2025 roku kontynuowano modernizację infrastruktury teleinformatycznej ITS. Działania zapoczątkowały sukcesywną wymianę urządzeń sieciowych, które ze względu na wiek, parametry techniczne lub poziom zabezpieczeń nie odpowiadały aktualnym potrzebom oraz wymaganiom w zakresie bezpieczeństwa i niezawodności. Z uwagi na ilość urządzeń oraz złożoność zagadnienia zadanie nie zostało zakończone i jest kontynuowane.

W okresie sprawozdawczym kontynuowano również rozbudowę systemu kluczy programowalnych służącego do kontroli dostępu do pomieszczeń technicznych oraz szaf kablowych / dystrybucyjnych ITS. System został rozszerzony o kolejne elementy, co pozwoliło na dalsze ograniczanie dostępu osób nieuprawnionych oraz zwiększenie kontroli nad dostępem do infrastruktury teleinformatycznej.

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>, <https://bip.olsztyn.eu/attachment/informacja/18100/c2190917245715b2e7cdd9e160624dc5ac2d5083.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.

3.2. Przejęcie obsługi informatycznej MOPS

W 2025 roku przejęto w pełną obsługę lokalizację główną Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Olsztynie (MOPS) oraz rozpoczęto prace nad przejęciem pozostałych lokalizacji jednostki.

Tabela 1 Zasoby teleinformatyczne MOPS przejęte w obsługę informatyczną

Ilość systemów, w tym dzierżynowe	11
Ilość lokalizacji, w tym punktów obsługi klienta	26 lokalizacji
Ilość użytkowników	267

Ze względu na liczbę pracowników oraz złożoną strukturę organizacyjną tj. rozproszenie na 26 odrębnych lokalizacjach (punktów adresowych), proces przejęcia MOPS w obsługę informatyczną CIUWO został rozłożony w czasie. Aktualnie do wymiany jest jeszcze ok. 40 szt. sprzętu komputerowego. Konieczne jest również zapewnienie stabilnego dostępu do Internetu w lokalizacjach, w których funkcjonują filie MOPS, a które nie są objęte łącznością zapewnianą przez CIUWO. Dotyczy to placówek mieszczących się w budynkach wynajmowanych od podmiotów trzecich, gdzie kluczowe jest zapewnienie stabilnego łącza internetowego. 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. Proces przygotowania i realizacji zamówień publicznych od etapu inicjowania uwzględnia wymagania jednostek obsługiwanych, w tym związane z ochroną danych osobowych, bezpieczeństwem informacji oraz cyberbezpieczeństwem.

Tabela 2 Zamówienia w trybie ustawy PZP

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ilość przepr. postępowań	25	15	19	7	42	34	31
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	25 593 026,11
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	29 913 312,76

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

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ilość przepr. postępowań	185	208	172	129	189	228	188
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	6 272 451,73
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	7 715 104,39

Tabela 4 Pomocnicze działania zakupowe

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ilość przepr. postępowań	0	0	0	10	21	2	1
Wartość zamówień netto (zł)	0	0	0	235 570,90	992 201,22	15 828,29	19 738,95
Wartość zamówień brutto (zł)	0	0	0	270 733,88	1 221 949,59	19 468,00	24 278,91

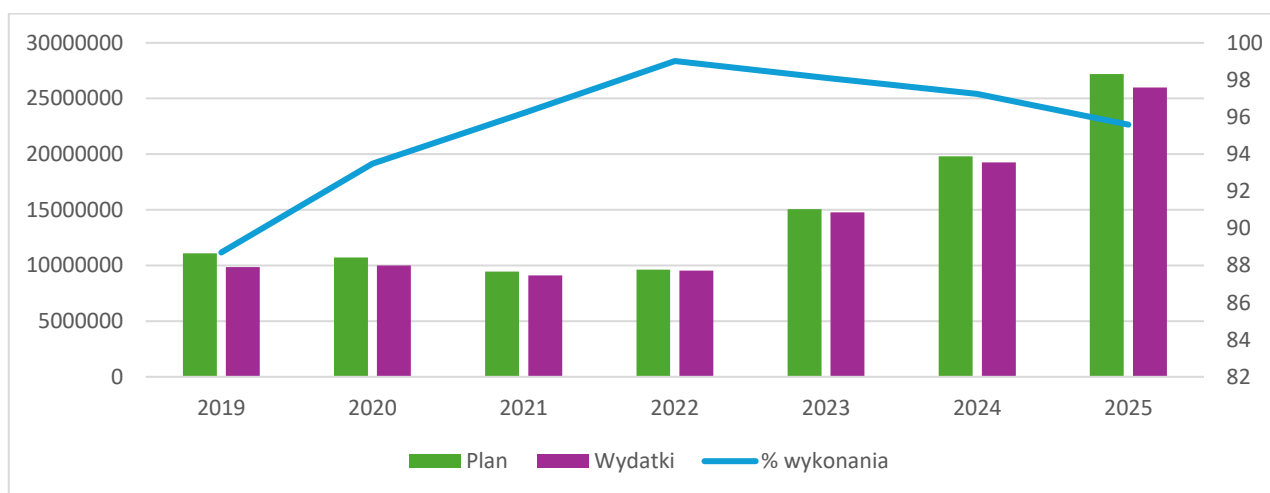
Plany zamówień publicznych CIUWO dostępne są na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej jednostki⁴ oraz na stronie Portalu Zamówień Publicznych Gminy Olsztyn⁵.

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	2025
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	27 188 581,24
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	25 993 223,12
Wykonanie (%)	88,7	93,48	96,22	99,02	98,11	97,25	95,60



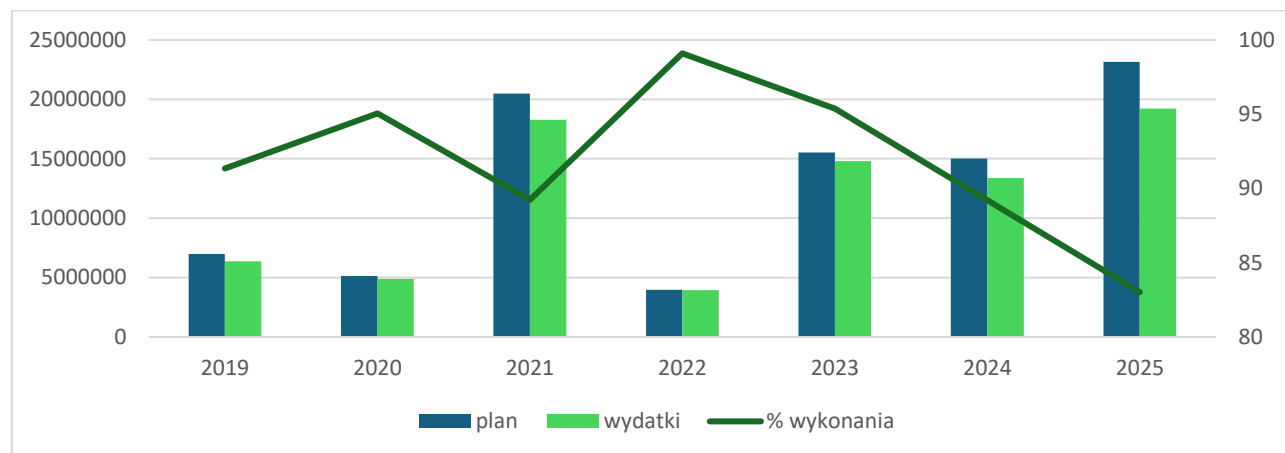
Wykres 1 Realizacja planu finansowego CIUWO – wydatki bieżące

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	2025
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	23 144 661,58
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	19 214 275,52
Wykonanie (%)	91,35	95,04	89,22	99,09	95,38	89,20	83,02



Wykres 2 Realizacja planu finansowego CIUWO – wydatki majątkowe

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

3.5. Sieć szerokopasmowa METRO oraz instalacje w budynkach

W 2025 roku CIUWO kontynuowało rozwój i modernizację infrastruktury sieciowej Gminy Olsztyn. Zarządzana infrastruktura zapewnia łączność dla ponad 120 lokalizacji oraz stanowi podstawę funkcjonowania usług i systemów wykorzystywanych przez jednostki organizacyjne Gminy.

Istotnym elementem tej infrastruktury jest miejska sieć światłowodowa METRO, której szacunkowa długość na koniec 2025 r. wynosiła ok. 135,6 km. Sieć jest sukcesywnie rozbudowywana wraz z przyłączaniem kolejnych lokalizacji oraz modernizacją istniejącej infrastruktury. Równolegle prowadzone są działania związane z ewidencjonowaniem i paszportyzacją kolejnych odcinków sieci, w tym infrastruktury światłowodowej ITS.

W 2025 roku kontynuowano również modernizację infrastruktury wewnętrznej LAN w jednostkach Gminy Olsztyn. Zakres realizowanych działań obejmował zarówno przygotowanie dokumentacji projektowej, jak i wykonanie nowych przyłączy światłowodowych, modernizację istniejących tras światłowodowych oraz budowę i przebudowę sieci teleinformatycznych w obiektach jak poniżej.

Realizacja inwestycji odbywa się na podstawie przygotowanych projektów i kosztorysów, po określeniu priorytetów oraz z uwzględnieniem dostępnych środków finansowych i zasobów osobowych. Ze względu na zakres i stopień złożoności część inwestycji jest realizowana przy wsparciu inżyniera kontraktu odpowiedzialnego za ich nadzór techniczny.

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

Dokumentacja projektowa

W 2025 roku zlecono do opracowania dokumentację projektową dotyczącą budowy i modernizacji sieci LAN, infrastruktury teletechnicznej oraz przyłączy światłowodowych m.in.:

- CIUWO przy ul. Staromiejskiej 1,
- Szkoła Podstawowa nr 12 oraz Olsztyńskie Centrum Edukacji Nauczycieli – infrastruktura wewnętrzna na potrzeby CCTV,
- II Liceum Ogólnokształcące,
- Szkoła Podstawowa nr 9,
- Zespół Szkół Ogólnokształcących nr 5,
- Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej al. Piłsudskiego 61A,
- Miejski Zespół Profilaktyki i Terapii Uzależnień ul. Pstrowskiego 36,
- Zakład Cmentarzy Komunalnych w Dywitach,
- Szkoła Podstawowa nr 14,
- Miejskie Ośrodek Kultury - Spichlerz,
- Przedszkole Miejskie nr 23,
- Przedszkole Miejskie nr 29,
- Przedszkole Miejskie nr 32,
- IV Liceum Ogólnokształcące,
- przeniesienia węzła światłowodowego z lokalizacji Państwowej Straży Pożarnej przy ulicy Niepodległości do Szkoły Podstawowej nr 10.

Rozbudowa i modernizacja infrastruktury światłowodowej

W 2025 roku wykonano nowe przyłącza światłowodowe oraz prowadzono prace związane z rozbudową i modernizacją istniejącej infrastruktury światłowodowej m.in.:

- przyłącze światłowodowe do lokalizacji NBP,
- przyłącze światłowodowe do lokalizacji CIUWO przy ul. Staromiejskiej 1,
- przyłącze światłowodowe do lokalizacji MOPS przy ul. Towarowej 18,
- rozbudowę infrastruktury dla lokalizacji MOPS przy ul. Kopernika.

Przeprowadzono również istotną modernizację infrastruktury szkieletowej w relacji Ratusz – OBN, polegającą na wymianie istniejącego kabla światłowodowego 48J na kabel 144J. Inwestycja zwiększyła dostępne zasoby włókien światłowodowych, tworząc możliwości dalszej rozbudowy miejskiej infrastruktury teleinformatycznej.

Rozbudowa i modernizacja sieci LAN

W 2025 roku zrealizowano prace związane z budową lub modernizacją wewnętrznej infrastruktury teleinformatycznej w następujących jednostkach:

- Zespół Szkół Ogólnokształcących nr 3,
- Zespół Szkół Ekonomiczno-Handlowych,

- Zespół Szkół Gastronomiczno-Spożywczych,
- V Liceum Ogólnokształcące,
- Środowiskowy Dom Samopomocy „Dworek”,
- Szkoła Podstawowa nr 12,
- Zespół Szkolno-Przedszkolny nr 1,
- Szkolny Ośrodek Szkolno-Wychowawczy dla Dzieci Niestyszących,
- Szkoła Podstawowa nr 7,
- Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej przy al. Wojska Polskiego,
- Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej przy ul. Kopernika.

Zakres prac obejmował w szczególności budowę i modernizację okablowania strukturalnego, punktów logicznych, infrastruktury światłowodowej, punktów dystrybucyjnych oraz elementów niezbędnych do zapewnienia prawidłowego i bezpiecznego funkcjonowania sieci teleinformatycznej.

W ramach wykonanych w 2025 roku prac budowlanych związanych z sieciami LAN oraz infrastrukturą światłowodową wykonano łącznie:

- 2978 gniazd LAN,
- 2 593 gniazd zasilania 230 V,
- 3,6 km kabla światłowodowego,
- 162,04 km kabla U/UTP,
- 14,51 km kabla zasilającego 230 V.

Tabela 7 Zbiorcze zestawienie w zakresie sieci pasywnej w Gminie Olsztyn

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
długość sieci światłowodowej w km	108	108,5	108,5	109	129	132	135,6
ilość modernizacji LAN	102	6	3	1	5	6	11
Ilość nowych/zmodernizowanych przyłączy	0	1	0	1	4	6	5
ilość projektów	6	0	8	4	13	20	15

3.6. Bezpieczeństwo informacji i cyberbezpieczeństwo

Centrum posiada wdrożony System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji jako element Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ), oparty na ISO/IEC 20000 i ISO/IEC 27001. W 2025 roku kontynuowana była realizacja umowy 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 realizuje zadania związane z zapewnieniem bezpieczeństwa informacji oraz cyberbezpieczeństwem w jednostkach organizacyjnych Gminy Olsztyn poprzez prowadzenie działań organizacyjnych, technicznych i edukacyjnych mających na celu ograniczanie ryzyk wystąpienia incydentów bezpieczeństwa oraz zapewnienie ciągłości działania systemów teleinformatycznych i usług.

W ramach prowadzonych działań Centrum monitoruje administrowaną infrastrukturę

teleinformatyczną, w tym systemy informatyczne, urządzenia sieciowe oraz usługi cyfrowe wykorzystywane przez jednostki obsługiwane. Monitoring obejmuje również analizę publicznej sieci Internet, w szczególności pod kątem identyfikacji potencjalnych wycieków informacji poufnych, danych służbowych oraz informacji mogących naruszać bezpieczeństwo przetwarzanych danych, w tym danych osobowych.

Centrum (samodzielnie lub za pośrednictwem podmiotów zewnętrznych) przeprowadza testy bezpieczeństwa wdrożonych oraz wdrażanych rozwiązań teleinformatycznych. Zakres prowadzonych działań obejmuje, w szczególności testy podatności i oceny konfiguracji zabezpieczeń infrastruktury IT oraz testy socjotechniczne oceniające odporności pracowników na próby wyłudzenia informacji zwłaszcza poprzez ataki phishing'owe.

Tabela 7 Liczba przeprowadzonych testów bezpieczeństwa systemów zarządzanych przez CIUWO

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
liczba testów (szt.)	0	0	1	5	28	56	34

W celu zapewnienia odpowiedniego poziomu ochrony infrastruktury teleinformatycznej Centrum wykorzystuje rozwiązania służące ochronie przed złośliwym oprogramowaniem, nieuprawnionym dostępem oraz innymi zagrożeniami cybernetycznymi. Stosowane mechanizmy bezpieczeństwa obejmują m.in. monitorowanie aktywności w sieci, rozwiązania wspierające wykrywanie i analizę incydentów bezpieczeństwa oraz uwierzytelnienie wieloetapowe.

Równolegle prowadzone są działania związane z podnoszeniem świadomości pracowników w zakresie bezpieczeństwa informacji oraz cyberbezpieczeństwa. Centrum organizuje kampanie informacyjne, szkolenia oraz działania edukacyjne dedykowane pracownikom jednostek obsługiwanych obejmujące m.in. zasady bezpiecznego korzystania z poczty elektronicznej, identyfikowania prób socjotechnicznych oraz właściwego postępowania z informacjami służbowymi.

Centrum kontynuowało też umieszczanie komunikatów dotyczących aktualnych zagrożeń z zakresu bezpieczeństwa informacji oraz cyberbezpieczeństwa w systemie komunikaty.olsztyn.eu (w zakładce Cyberbezpieczeństwo), które są dostępne dla wszystkich pracowników jednostek obsługiwanych.

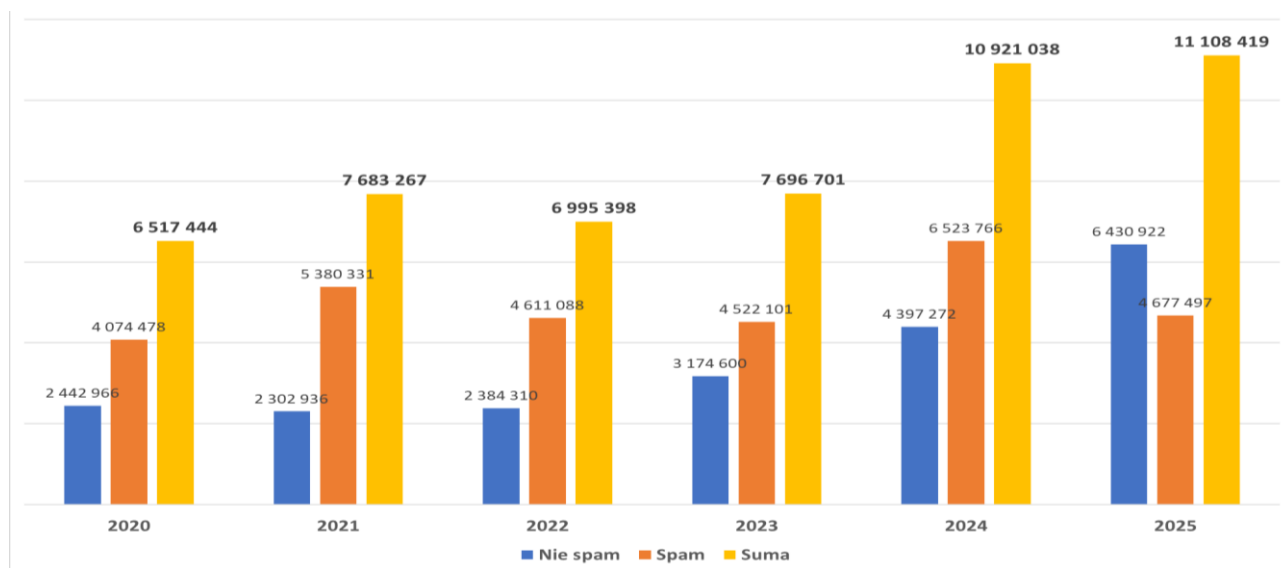
Tabela 8 Liczba komunikatów na kanale Cyberbezpieczeństwo w systemie komunikaty.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
liczba komunikatów	0	2	24	30	48	48	65

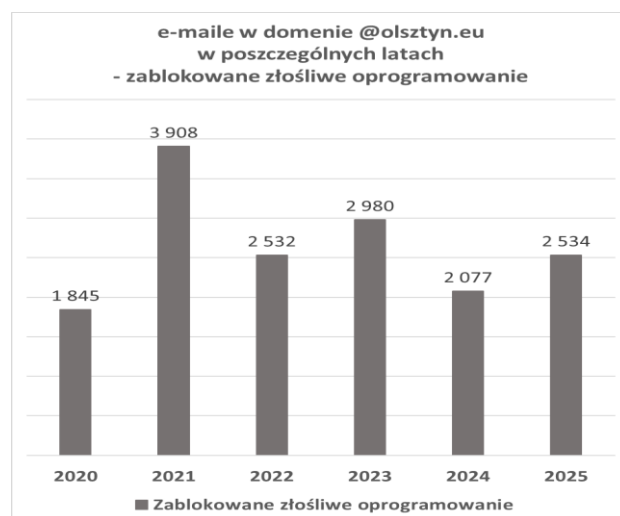
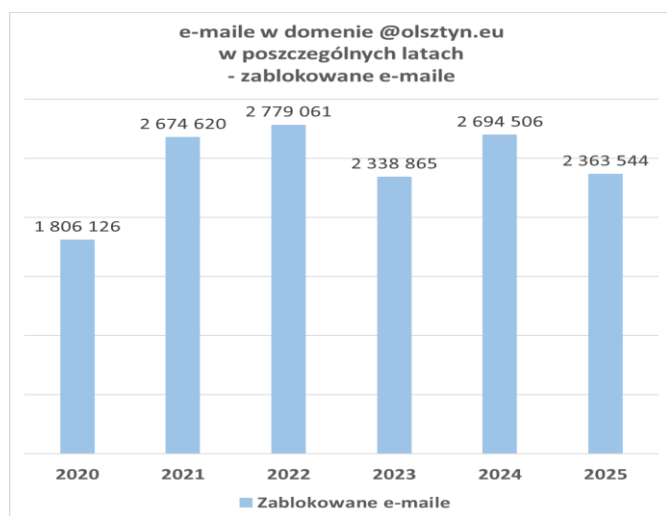
W celu usprawnienia procesu zgłaszania potencjalnych zagrożeń oraz zwiększenia poziomu ochrony przed incydentami związanymi z pocztą elektroniczną, Centrum obsługuje dedykowany adres e-mail alert@olsztyn.eu przeznaczony do zgłaszania przez pracowników Gminy Olsztyn podejrzanych wiadomości. Rozwiązanie to umożliwia bieżącą analizę zgłoszeń, identyfikację prób phishing'u oraz szybkie podejmowanie działań ograniczających ryzyko wystąpienia incydentów bezpieczeństwa.

Tabela 9 Liczba maili zgłoszonych na alert i rozpatrzonych przez CIUWO

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
liczba maili (szt.)	200	269	519	505	586	507	397



Rysunek 1 Liczba wiadomości e-mail w domenie olsztyn.eu



Rysunek 2 Liczba zablokowanych wiadomości e-mail w domenie olsztyn.eu i liczba wiadomości e-mail ze złośliwym oprogramowaniem

Dużym wyzwaniem w 2025 roku wciąż były ataki typu DDoS, ataki phishing'owe oraz próby przełamania zabezpieczeń w związku z konfliktem w Ukrainie, skutkujące przerywaniem dostępności świadczonych usług.

Tabela 10 Liczba odnotowanych ataków DDoS

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
liczba ataków DDoS (szt.)	0	0	3	42	46	19	58

Ponadto, Centrum rozbudowało systemy monitoringu bezpieczeństwa IT o zakupiony system klasy ASM (ang. Attack Surface Management) oraz dostęp m.in. do systemu shodan.io. Centrum dołączyło również do systemu S46 NASK-PIB, który wspiera zgłaszanie i obsługę incydentów, wymianę informacji i współpracę pomiędzy uczestnikami Krajowego Systemu Cyberbezpieczeństwa (KSC).

Tabela 11 Liczba incydentów zgłoszonych do CSIRT NASK

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
liczba incydentów (szt.)	2	6	40	18	43	10	22

W 2025 roku Centrum kontynuowało uczestnictwo w programie pn. Partnerstwo dla Cyberbezpieczeństwa (PdC), koordynowanego przez NASK-PIB. Podstawowym założeniem PdC jest wymiana informacji z zakresu cyberbezpieczeństwa, a także informacji o incydentach i istotnych zagrożeniach.

W 2025 roku CIUWO rozszerzyło współpracę w zakresie cyberbezpieczeństwa angażując się w tworzenie ISAC-JST – platformy współpracy jednostek samorządu terytorialnego w obszarze cyberbezpieczeństwa. CIUWO znalazło się w gronie podmiotów współtworzących tę inicjatywę i 30 października 2025 roku podpisało list intencyjny dotyczący utworzenia ISAC-JST. Tym samym Centrum uczestniczyło w działaniach prowadzących do powstania ogólnopolskiej inicjatywy, której celem jest rozwijanie współpracy pomiędzy jednostkami samorządu terytorialnego, w szczególności poprzez wymianę informacji o zagrożeniach i incydentach cyberbezpieczeństwa, doświadczeń, dobrych praktyk oraz informacji o rozwiązaniach zwiększających odporność cyfrową. Udział CIUWO w tworzeniu ISAC-JST stanowi kolejny element budowania zdolności Gminy Olsztyn do reagowania na zmieniające się zagrożenia oraz współpracy z innymi jednostkami samorządu w zakresie cyberbezpieczeństwa.

3.7. Ochrona danych osobowych

W 2025 r. na mocy uchwały nr XIX/262/25 Rady Miasta Olsztyna z dnia 29 października 2025 r. Centrum rozszerzyło zakres swoich usług o świadczenie usług eksperckich w obszarze bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych, w tym o możliwość nieodpłatnego pełnienia funkcji i wykonywania obowiązków Inspektora ochrony danych w jednostkach obsługiwanych. Nowy obszar działalności realizowany jest przez Biuro Ochrony Danych Osobowych.

Celem wprowadzenia wspólnej obsługi w obszarze ochrony danych osobowych jest zapewnienie jednolitego systemu ochrony danych osobowych w jednostkach organizacyjnych gminy, a także podniesienie jakości i bezpieczeństwa procesów przetwarzania danych osobowych w jednostkach obsługiwanych. W ramach oferowanej współpracy i nowych usług Centrum zapewnia jednostkom obsługiwany m.in.:

- pełnienie funkcji Inspektora Ochrony Danych,

- tworzenie, wdrożenie i aktualizację standardów i metodyk postępowania oraz dokumentów dotyczących ochrony danych osobowych;
- wsparcie w wykonywaniu analiz i przeprowadzaniu audytów wewnętrznych z zakresu ochrony danych osobowych,
- prowadzenie szkoleń i konsultacji dla pracowników jednostek,
- bieżące doradztwo w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych,
- wsparcie w przypadku incydentów naruszenia ochrony danych osobowych,
- nadzór nad prawidłową realizacją obowiązków wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych.

W ramach działań z zakresu ochrony danych osobowych Centrum publikuje komunikaty i informacje dotyczące m.in. szkoleń, webinarów, konferencji, najnowsze wytyczne Urzędu Ochrony Danych Osobowych (dalej: UODO) czy zalecenia Prezesa UODO na portalu komunikaty.olsztyn.eu w zakładce Ochrona Danych Osobowych, które to działania mają służyć podniesieniu świadomości pracowników jednostek gminy w zakresie bezpieczeństwa danych osobowych i tym samym przyczynić się do zmniejszenia incydentów i naruszeń w tym obszarze.

3.8. Zakup i dostarczenie sprzętu informatycznego

W roku 2025 Centrum dostarczyło do jednostek obsługiwanych ok. 900 szt. sprzętu komputerowego oraz ok. 100 szt. innego sprzętu stanowiącego wyposażenie pracowni specjalistycznych, w tym m.in. monitory interaktywne, projektory, skanery czy drukarki. Ponadto zostały zakupione do jednostek m.in. 2 plotery (drukarki wielkoformatowe), kilkadziesiąt drukarek atramentowych do wydruku świadectw oraz 3 pracownie językowe, a także depozytory kluczy na potrzeby CIUWO, OCUW i UMO.

Tabela 12 Ilość dostarczonego sprzętu komputerowego przez CIUWO do jednostek obsługiwanych

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ilość sprzętu komputerowego (szt.)	50	ok. 1350	ok. 400	ok. 160	ok. 900	ok. 600	ok.900

Zapotrzebowanie na sprzęt komputerowy na koniec ubiegłego roku wciąż przekracza 1 300 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 zakończyła wsparcie systemu Windows 10).

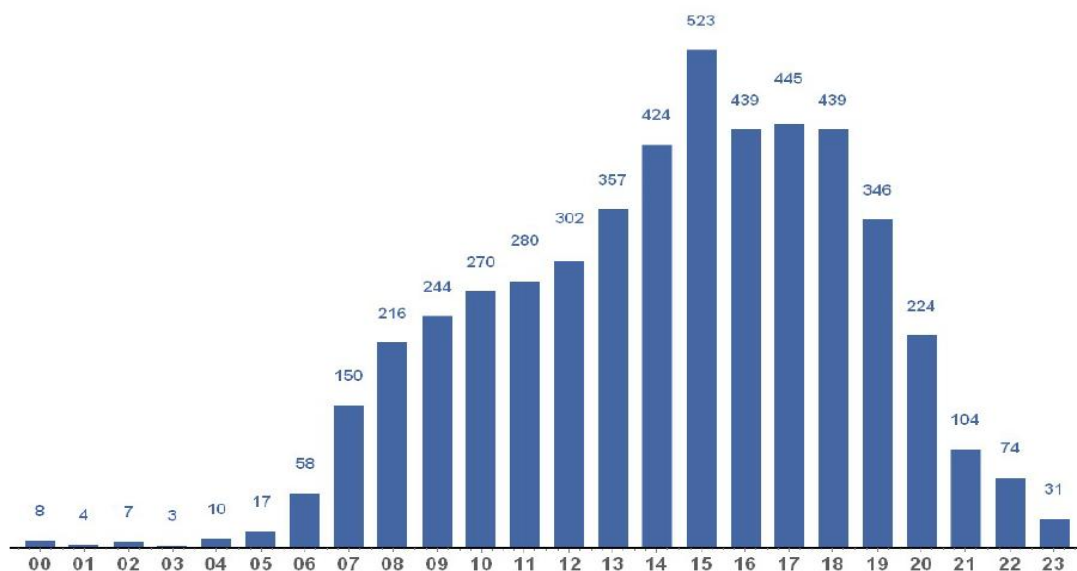
W 2025 roku Centrum wdrożyło system wydruk centralnego (podążającego) obejmujący usługę najmu 227 urządzeń wielofunkcyjnych w ramach zamówienia podstawowego, 111 urządzeń w ramach prawa opcji oraz udzielenie licencji na oprogramowanie do 89 jednostek Gminy Olsztyn. Łączne wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie przedmiotu umowy wynosi 2 933 547,97 zł za zamówienie podstawowe, 939 950,56 zł za prawo opcji, co daje łącznie kwotę: 3 873 498,53 zł brutto za cały okres trwania umowy. Zgodnie z aneksem nr 3 do umowy, na koniec okresu sprawozdawczego, umową objętych było 91 jednostek obsługiwanych przez Centrum.

3.9. Urzędomat

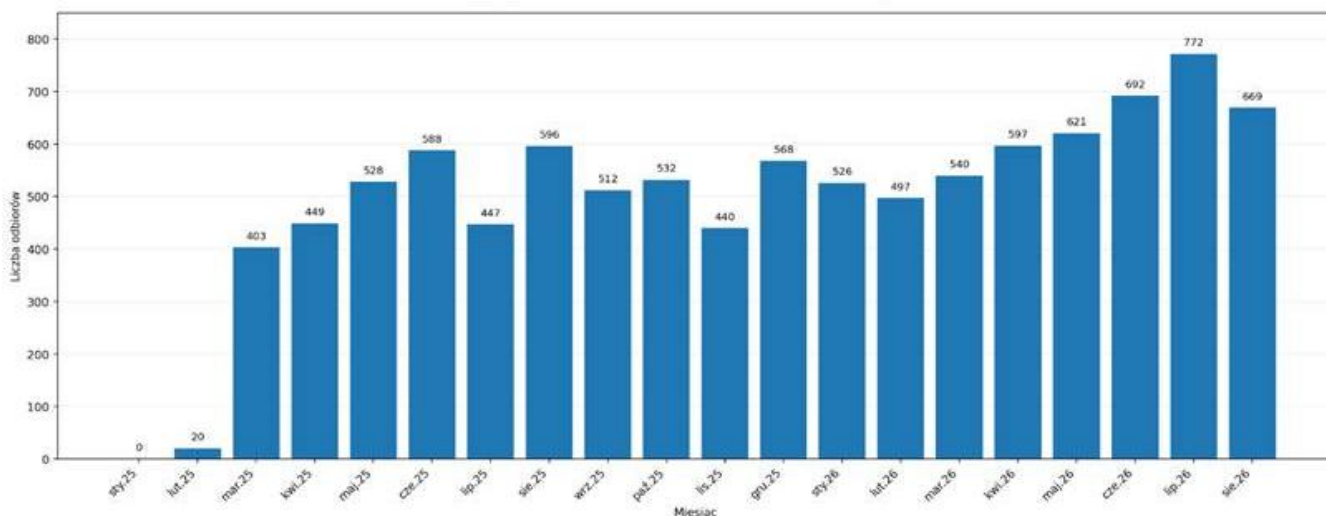
W 2025 roku mieszkańcom Olsztyna udostępniony został urzędomat umożliwiający odbiór dokumentów oraz tablic rejestracyjnych przygotowywanych przez Wydział Spraw Obywatelskich Urzędu Miasta Olsztyna. Aktualnie 54,3% użytkowników korzysta z urzędomatu po godzinach pracy Urzędu, co było jego głównym celem, a 7% użytkowników korzysta z niego w dni wolne.



Rysunek 3 Urzędomat,
Źródło: Urząd Miasta Olsztyna



Wykres 3 Dobowy rozkład odbiorów



Wykres 4 Liczba odbiorów dokumentów w Urzędomacie od stycznia 2025 r. do sierpnia 2026 r.

3.10. Zakup i wdrożenie Nowej Platformy Usług Oświatowych

W 2024 r. CIUWO podpisało umowę na zakup i wdrożenie Nowej Platformy Usług Oświatowych (Nowe PUO) w modelu usługowym (SaaS). Do końca 2024 roku wdrożono System Arkusz Organizacji oraz System Płacowo-kadrowy. W 2025 r. wdrażano kolejne 9 z 11 systemów służących codziennej pracy jednostek oświatowych, tj.:

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

Pierwotna umowa na udostępnianie ww. systemów, podpisana w 2019 r. była sukcesywnie wygaszana zgodnie z jej zapisami. Faza wdrożeniowa Nowego PUO zakończyła się w lutym 2026 r.

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

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

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

3.11. eLegitymacje

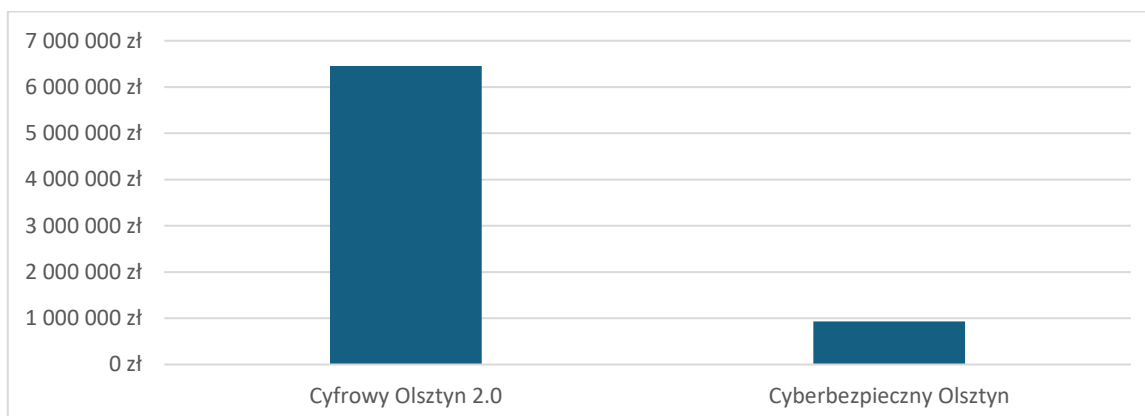
W związku ze zmianą przepisów w obszarze obowiązku wydawania od 2024 roku elektronicznych legitymacji szkolnych CIUWO zapewniło drukarki, druki legitymacji, materiały eksploatacyjne, hologramy oraz przeszkolenie pracowników w celu umożliwienia realizacji zadania w miejskich jednostkach oświatowych Gminy Olsztyn. Karty zakupione do wydruku legitymacji są kompatybilne z Olsztyńską Kartą Miejską (OKM), dzięki czemu możliwe jest zapisanie OKM na legitymacji szkolnej. W 2025 roku CIUWO zakupiło dodatkowe drukarki, druki legitymacji, materiały eksploatacyjne i hologramy niezbędne do drukowania eLegitymacji.

3.12. Realizacja zadań współfinansowanych ze środków zewnętrznych

Centrum kontynuowało realizację lub współrealizowało w 2025 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 aktywnie pozyskiwać środki na dofinansowanie realizowanych zadań w celu umożliwienia jak największego rozwoju cyfrowego Olsztyna.

W zestawieniu pominięto zadania realizowane ze środków pochodzących z dotacji i planów

finansowych jednostek obsługiwanych.



Wykres 5 Wartość projektów realizowanych w 2025 r. z dofinansowaniem ze źródeł zewnętrznych

3.12.1. 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 2025 roku:

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.

3.12.2. 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 IT 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.

W ramach projektu zrealizowano wdrożenie 11 e-usług, natomiast wdrożenie 12. e-usługi znajduje się obecnie na końcowym etapie. Poniżej przedstawiono opis kluczowych zadań realizowanych w ramach projektu.

Strona i aplikacja Nasz Olsztyn

W ramach zadania wdrożono nową aplikację mobilną oraz stronę internetową Nasz Olsztyn, która umożliwia m.in.

1. zakup biletów komunikacji miejskiej,
2. zakup biletów bezpłatnych dla przedszkolaków i uczniów szkół podstawowych,
3. zwrot środków z e-portmonetki,
4. uiszczenie opłat za parkowanie,
5. zakup abonamentu na parkowanie dla mieszkańców Strefy Płatnego Parkowania (SPP).
6. obsługę uprawnień do bezpłatnych przejazdów,
7. obsługę Olsztyńskiej Karty Dużej Rodziny (OKDR),
8. składanie wniosków i obsługę zwrotów za bilety,
9. usługi związane z parkowaniem,
10. zakup/subskrypcję uprawnień związanych ze Strefą Płatnego Parkowania (SPP),
11. prezentowanie korzyści dla mieszkańca.

Wdrożenie aplikacji Nasz Olsztyn było złożonym przedsięwzięciem, wymagającym zaangażowania pracowników kilku jednostek oraz współpracy wielu podmiotów. W 2025 roku prowadzono intensywne prace związane z przygotowaniem rozwiązania, obejmujące m.in. rozwój aplikacji „Nasz Olsztyn” oraz strony internetowej „Nasz Olsztyn”, ich integrację z miejskimi systemami oraz przygotowanie usług dla mieszkańców. Wdrożenie aplikacji stanowi pierwszy etap jej rozwoju. CIUWO planuje rozszerzanie zakresu świadczonych za jej pośrednictwem usług oraz wdrażanie nowych funkcjonalności odpowiadających na potrzeby mieszkańców i jednostek organizacyjnych Gminy.

e-płatności poprzez aplikację mObywatel

Zadanie obejmuje uruchomienie usługi e-Płatności w aplikacji mObywatel, umożliwiającej dostęp do informacji o zobowiązaniach wobec Gminy Olsztyn z tytułu podatku od nieruchomości, podatku rolnego, podatku leśnego oraz wspólnego zobowiązania podatkowego oraz mandatów Straży Miejskiej, a także dokonanie ich opłacenia za pośrednictwem aplikacji. Zadanie przewidziano do realizacji w 2026 roku.

Wdrożenie usługi wspiera również tzw. miękka windykacja, umożliwiając mieszkańcom szybkie uzyskanie informacji o należnościach i ich uregulowanie, w tym także w przypadku zobowiązań przeterminowanych. Dla Gminy usługa stanowi dodatkowe narzędzie wspierające proces regulowania należności oraz stwarza możliwość ograniczenia kosztów związanych z ich dalszą windykacją.

Integracja z KSeF

W ramach projektu przygotowano integrację systemu finansowo-księgowego KSAT, z którego korzysta

większość jednostek Gminy Olsztyn, z Krajowym Systemem e-Faktur (KSeF). Wdrażane rozwiązanie zoptymalizuje pracę w systemie oraz zapewni możliwość elektronicznego obiegu faktur.

W ramach przygotowania wdrożenia KSAT do integracji z KSeF przygotowano możliwość elektronicznego obiegu dokumentów finansowych (tzw. bufor). Przejście na obieg elektroniczny dokumentów będzie wiązało się z koniecznością dostosowania formalnej dokumentacji jednostek.

W ramach przygotowania do wdrożenia KSeF w Gminie Olsztyn przeprowadzono spotkania informacyjne dla pracowników jednostek, utworzono konta jednostek w systemie KSeF oraz zintegrowano z KSeF systemy finansowo-księgowe jednostek, które nie korzystają z KSAT.

eDokumenty

W ramach projektu kontynuowany był proces rozbudowy systemu eDokumenty o nowe usługi. W 2025 roku mieszkańcom Olsztyna udostępniono 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 niemasowej.

3.12.3. Projekt pn. Rozwój bezpiecznej i nowoczesnej infrastruktury cyfrowej w Gminie Olsztyn – etap I

W 2025 roku Centrum przygotowało założenia do skorzystania przez Gminę Olsztyn z pożyczki KPO na zadania zrealizowane w latach 2020-2025 w ramach projektu pn. „Rozwój bezpiecznej i nowoczesnej infrastruktury cyfrowej w Gminie Olsztyn – etap I”. W ramach pożyczki planowana jest refundacja poniesionych przez Centrum wydatków na kwotę ponad 31 milionów zł.

3.12.4. Projekt pn. Cyfrowy Olsztyn 3.0

W 2025 roku CIUWO przygotowało założenia do projektu pn. Cyfrowy Olsztyn 3.0 na kwotę 9 963 500,00 zł, w tym dofinansowanie w wysokości 8 468 975,00 zł i terminem realizacji do końca 2028 roku. Wniosek został złożony 4 grudnia 2025 r. w ramach konkursu FEWM.01.06 -IZ.00 – 001/25. Przewidywany termin wyników konkursu to koniec września 2026 roku.

Projekt obejmuje realizację 29 usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 – transakcja (60 wniosków), a także zakupy niezbędnego oprogramowania i sprzętu. W ramach projektu planowane są: rozbudowa systemu eDokumenty, wdrożenie systemu eDrogi, rozbudowa aplikacji mobilnej Nasz Olsztyn o program lojalnościowy dla mieszkańców, wdrożenie aplikacji eKontrola, która usprawni procesy w obszarze transportu i nadzoru inwestycji, zakup licencji systemu wirtualizacji i MDM, modernizację portalu imprezy.olsztyn.eu, rozbudowę systemu do obsługi cmentarzy w zakresie automatycznej rezerwacji terminów, rozbudowę systemów klasy SIEM,

WAF i SOAR, zakup serwerów, macierzy.

3.12.5. Projekty opiniowane przez Centrum

CIUWO uczestniczy w wydawaniu warunków technicznych, w tym opiniowaniu i uzgadnianiu rozwiązań z zakresu infrastruktury teleinformatycznej w projektach realizowanych przez Gminę Olsztyn. Dotyczy to w szczególności projektów realizowanych przez jednostki obsługiwane w ramach ich planów finansowych, projektów realizowanych w ramach Olsztyńskiego Budżetu Obywatelskiego, projektów budowy i przebudowy budynków, sieci uzbrojenia terenu, obiektów infrastruktury drogowej i innych.

Zaangażowanie CIUWO obejmuje w szczególności analizę i opiniowanie rozwiązań w zakresie infrastruktury teleinformatycznej, w tym telekomunikacyjnej i teletechnicznej (światłowodowej i LAN), punktów dystrybucyjnych, tras kablowych, zasilania urządzeń teleinformatycznych, CCTV, przyłączy do miejskiej sieci szerokopasmowej oraz innych elementów mających wpływ na późniejsze funkcjonowanie, utrzymanie i rozwój infrastruktury IT/ICT Gminy Olsztyn. Celem prowadzonych konsultacji jest zapewnienie spójności realizowanych inwestycji z obowiązującymi standardami technicznymi i bezpieczeństwa, ograniczenie ryzyka powstawania rozwiązań trudnych w utrzymaniu lub niezgodnych z istniejącą architekturą IT oraz zapewnienie możliwości dalszego rozwoju i integracji infrastruktury teleinformatycznej Gminy Olsztyn. Wczesne włączenie CIUWO w proces projektowy pozwala ograniczyć konieczność późniejszych zmian i kosztownych prac dostosowawczych na etapie realizacji lub eksploatacji inwestycji.

W 2025 roku Centrum opiniowało i przygotowywało opisy przedmiotów zamówień m.in. w ramach projektu pn. Poprawa mobilności miejskiej – ekotransport w Olsztynie oraz projektu pn. Modernizacja Olsztyńskiego Planetarium wraz z utworzeniem Habitatu Księżycowego.

3.13. Rozbudowa systemu kolejkowego

W 2025 roku rozbudowany został system kolejkowy o dodatkowe stanowiska w Wydziale Spraw Obywatelskich Urzędu Miasta Olsztyna oraz uruchomiono system kolejkowy w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej.

3.14. Kontrola dostępu do pomieszczeń w miejskich jednostkach organizacyjnych

W ramach zwiększenia bezpieczeństwa i nadzoru nad dostępem do pomieszczeń, w 2025 roku zainstalowano urządzenia kontroli dostępu w pomieszczeniach jednostek:

- Zarząd Dróg Zieleni i Transportu (wymiana istniejących urządzeń na nowe i wpięcie do systemu miejskiego zarządzania kontrolą dostępu),
- Przedszkole Miejskie nr 5,
- Liceum Ogólnokształcące nr 1,

- Liceum Ogólnokształcące nr 5,
- Zespół Szkół Ogólnokształcących nr 2.

3.15. Strony internetowe i BIP jednostek

W 2025 roku w ramach prac własnych zrealizowano:

1. Portale i serwisy internetowe, w tym:
 - portal Olsztyńskiej Karty Dużej Rodziny – kdr.olsztyn.eu,
 - stronę Biuletynu Informacji Publicznej OC UW – bip-ocuw.olsztyn.eu,
 - portal rezerwacji szkoleń – e-szkolenia.olsztyn.eu,
 - stronę internetową Straży Miejskiej w Olsztynie – strazmiejska.olsztyn.eu,
 - stronę internetową Zakładu Cmentarzy Komunalnych w Olsztynie – zck.olsztyn.eu.
 - Zespół Szkół Ekonomicznych w Olsztynie,
 - Szkołę Podstawową nr 14 im. Marii Konopnickiej w Olsztynie,
 - I Liceum Ogólnokształcące im. Adama Mickiewicza w Olsztynie.
3. Rozwiązania integracyjne i API, w tym API udostępniające informacje o ważności Olsztyńskich Kart Dużej Rodziny oraz terminie ich obowiązywania na potrzeby integracji z systemem Nasz Olsztyn.
4. Elektroniczną obsługę wniosków – na portalu opnt.olsztyn.eu wdrożono formularz umożliwiający złożenie wniosku, wygenerowanie dokumentu PDF oraz jego przesłanie na wskazany adres e-mail.
5. Serwis do resetowania uwierzytelniania dwuskładnikowego (2FA) dla systemu Keycloak.
6. Stronę typu flipbook na podstawie publikacji „Tropami baśni i legend z Warmii i Mazur”.
7. Funkcjonalność rekrutacji na zajęcia w ferie i wakacje do Pałacu Młodzieży.

3.16. Wdrożenie nowego BIP-u Urzędu Miasta Olsztyna

W 2025 roku przeprowadzono wdrożenie nowego BIP-u Urzędu Miasta Olsztyna. Strona została utworzona w oparciu o Regionalny Biuletyn Informacji Publicznej udostępniany przez Warmińsko-Mazurskie Centrum Nowych Technologii w Olsztynie. Usługa dostępna pod adresem: bip.olsztyn.eu.

3.17. Wdrożenie e-Doręczeń w Gminie Olsztyn

W 2025 roku CIUWO zapewniało bieżące wsparcie jednostkom Gminy Olsztyn w zakresie funkcjonowania usługi e-Doręczeń. W ramach wsparcia aktywowano 94 adresy i skrzynki do e-Doręczeń, w pełni zintegrowanych z systemem obsługi spraw i dokumentów Mdok. Udzielano również wsparcia w prawidłowym przygotowywaniu i podpisywaniu dokumentów zgodnie z wymaganiami systemu e-Doręczeń. Na potrzeby użytkowników przygotowano i udostępniono instrukcje oraz przeprowadzono szkolenia dotyczące korzystania z usługi.

3.18. Szkolenia przeprowadzone na rzecz jednostek obsługiwanych

W roku 2025 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 związku ze zmianami organizacyjnymi w jednostkach oświatowych w 2025 roku oraz planowanym od 1 stycznia 2028 r. obowiązkiem stosowania systemów klasy EKD, przeprowadzono szkolenia przypominające z zakresu korzystania z systemu obsługi spraw i dokumentów Mdok. Szkolenia obejmowały również informacje dotyczące przygotowania jednostek do nadchodzących zmian w zakresie elektronicznego zarządzania dokumentacją.

W roku 2025 kontynuowano szkolenia dla ponad 3 900 osób z kolejnych systemów Nowej Platformy Usług Oświatowych z zakresu:

- Systemu Elektroniczna Rekrutacja,
- Systemu Obsługa Sekretariatu,
- Systemu Dziennik Elektroniczny,
- Systemu Ewidencji Dzieci,
- Systemu Obsługa Stołówki,
- Systemu Obsługa Biblioteki,
- Systemu Obsługa Świetlicy,
- Systemu Ewidencji Czasu Pobytu Dzieci w Przedszkolu,
- Systemu Obsługa Dotacji dla Szkół.

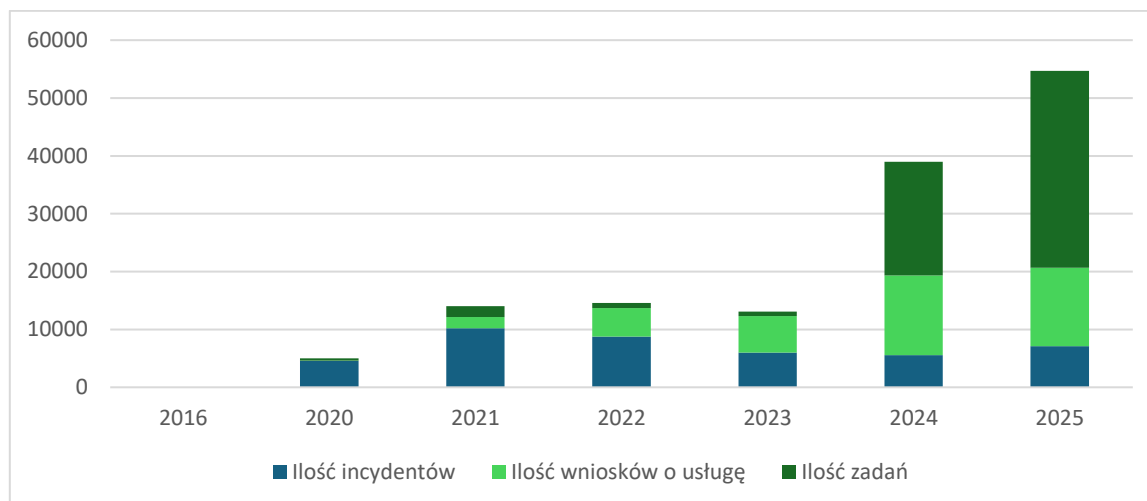
Ponadto w 2025 roku rozpoczęto szkolenia z zakresu bezpieczeństwa informacji z elementami cyberbezpieczeństwa dla jednostek obsługiwanych. Łącznie przeszkolono 3 426 osób z jednostek oraz 87 osób z Centrum.

4. Obsługa użytkowników Centrum

W Centrum funkcjonuje system zgłoszeniowy HelpDesk, zgodny z normą ISO/IEC 20 000 oraz zbiorem metodyk ITIL. System wspomaga organizację pracy w zakresie zgłoszeń użytkowników. W 2025 roku odnotowano 7 136 zgłoszeń incydentów, 13 550 wniosków o usługę oraz 34 018 zadań..

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

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ilość incydentów	b/d	4 545	10 201	8 777	6 002	5 563	7136
Ilość wniosków o usługę	b/d	85	1 958	4 909	6 287	13 770	13550
Zadania	b/d	399	1853	894	774	19654	34019



Wykres 6 Ilość zgłoszeń obsługiwanych przez CIUWO

W systemie HelpDesk prowadzona jest także ocena satysfakcji klienta w zakresie obsługi zgłoszeń. Średnia ocena satysfakcji klienta na podstawie ankiet wypełnianych przez użytkowników utrzymuje się na wysokim poziomie i wyniosła w 2025 roku 4,6 w skali 0-5.

Tabela 14 Średnia ocena satysfakcji klienta na podstawie ankiet wypełnianych przez użytkowników

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ocena satysfakcji	b/d	b/d	4,67	4,72	4,72	4,77	4,60

W systemie zgłoszeniowym HelpDesk prowadzona jest również baza CMDB, w celu dokumentowania zarządzanych przez Centrum zasobów i aktywów informacyjnych. W 2025 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.

5. Inne działania

W 2025 roku CIUWO angażowane było w liczne procesy techniczne i organizacyjne przy tworzeniu Olsztyńskiego Centrum Usług Wspólnych, przenoszeniu 5 jednostek oświatowych objętych termomodernizacją budynków realizowanych ze środków Krajowego Planu Odbudowy.

W międzyczasie CIUWO podtrzymało uzyskaną w roku 2023 certyfikację zgodności funkcjonującego w Centrum Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ) z normą ISO/IEC 20000. CIUWO dostosowuje ZSZ do najnowszych wersji norm ISO/IEC 27001 (bezpieczeństwa informacji) i ISO/IEC 22301 (ciągłości działania) oraz przygotowuje się do recertyfikacji.

Mając na uwadze niedobór i fluktuację kadr, w 2025 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) oraz cyberbezpieczeństwa, uczestniczy w konsultacjach przepisów prawa oraz rozwiązań IT/ICT.

6. Kluczowe wyzwania i planowane zadania

6.1. Dostosowanie do zmieniających się przepisów w kontekście procesów biznesowych realizowanych przez jednostki obsługiwane

W kolejnych latach kontynuowane będzie przejmowanie miejskich jednostek organizacyjnych w pełną obsługę Centrum, w szczególności MOPS. W dalszej kolejności będzie objęcie pełną obsługą Ośrodka Sportu i Rekreacji, jak i rozpoczęcie świadczenia pierwszych usług na rzecz spółek miejskich. Konsekwentnie rozbudowywane i rozszerzane będą dotychczasowe rozwiązania, w szczególności zintegrowany system finansowy KSAT.

Istotnym wyzwaniem będzie dostosowanie systemów finansowo-księgowych do planowanej do zmiany klasyfikacji budżetowej. Wprowadzana zmiana będzie stanowiła duże wyzwanie z uwagi na całkowitą modyfikację istniejących paragrafów budżetowych nie tylko w zakresie zmiany ich nazwy, ale również w zakresie poziomu ich szczegółowości, w tym połączeń istniejących paragrafów w nowe i dzielenia ich na kilka innych. Będzie to związane z dużą ilością pracy zarówno po stronie Wykonawcy systemu, jak i pracowników CIUWO i pracowników MJO.

6.2. Zapewnienie sprzętu komputerowego

Wiele jednostek organizacyjnych Gminy Olsztyn nadal posiada znaczące braki w sprzęcie komputerowym. Część sprzętu komputerowego wykorzystywanego w jednostkach jest przestarzała i wymaga modernizacji lub wymiany. Dotyczy to również szkolnych pracowni komputerowych, które w części nie odpowiadają obecnym wymaganiom programowym.

W roku 2026 wyzwaniem dla Centrum wciąż będzie wymiana sprzętu komputerowego w jednostkach w związku z zakończeniem wsparcia dla systemu operacyjnego MS Windows 10 w dniu 14 października 2025 roku. Szacunkowo, w 2026 roku wymiany wymaga ok. 1 300 komputerów.

6.3. Modernizacja infrastruktury serwerowej

Stałym wyzwaniem dla CIUWO jest konieczność dalszej modernizacji i rozbudowy infrastruktury serwerowej, pamięci masowych oraz systemów służących do przetwarzania i zabezpieczania danych. Wynika to zarówno ze stałego przyrostu ilości przetwarzanych informacji, jak również ze zwiększającej się liczby systemów teleinformatycznych, użytkowników oraz usług świadczonych przez Centrum na rzecz jednostek organizacyjnych Gminy Olsztyn. Rosnąca ilość danych powoduje konieczność cyklicznego zwiększania pojemności pamięci masowych, wydajności infrastruktury obliczeniowej

oraz zasobów przeznaczonych na wykonywanie kopii zapasowych i zapewnienie ciągłości działania.

Rzeczywistość usług cyfrowych oraz pojawianie się nowych technologii powodują jednocześnie wzrost zapotrzebowania na zasoby obliczeniowe. Dotyczy to w szczególności systemów wykorzystujących zaawansowaną analizę danych, automatyzację procesów oraz rozwiązania wykorzystujące mechanizmy robotyzacji i sztucznej inteligencji. W kolejnych latach konieczne będzie przygotowanie infrastruktury umożliwiającej bezpieczne wdrażanie takich rozwiązań, zarówno w modelu lokalnym, jak i hybrydowym, z uwzględnieniem wymagań dotyczących wydajności, skalowalności, dostępności, ochrony informacji oraz możliwości zarządzania i monitorowania wykorzystywanych zasobów.

Ważnym wyzwaniem jest przygotowanie infrastruktury na wypadek awarii, przerw w zasilaniu, problemów z łącznością lub niedostępności części systemów. Konieczne jest dalsze rozwijanie rozwiązań, które pozwolą utrzymać działanie najważniejszych usług, zabezpieczyć dane oraz zapewnić dostęp do kluczowych systemów także w sytuacjach kryzysowych. Dotyczy to również zadań związanych z ochroną ludności, obroną cywilną i łącznością kryzysową. CIUWO uczestniczy już w przygotowaniu infrastruktury teleinformatycznej i systemów łączności na potrzeby Olsztyńskich Placówek Wsparcia Kryzysowego oraz innych działań realizowanych przez Gminę w tym obszarze.

Istotnym wyzwaniem będzie zlokalizowanie, zaprojektowanie oraz wybudowanie zarówno centrum przetwarzania danych (serwerowni) wraz z centrum monitorowania sieci (NOC) oraz centrum monitorowania cyberbezpieczeństwa (SOC).

6.4. Modernizacja infrastruktury sieciowej

W kolejnych latach kontynuowana będzie ewidencja oraz paszportyzacja miejskiej sieci światłowodowej, w tym sieci ITS, a także dalsza rozbudowa sieci istniejących. Kontynuowana będzie również dalsza rozbudowa i modernizacja infrastruktury, w tym systemów ITS. Analogiczna sytuacja dotyczy rozbudowy i modernizacji infrastruktury jednostek obsługiwanych, w tym w pozostałych lokalizacjach MOPS, zwłaszcza tych, do których jednostka nie posiada tytułów własności. Procesy modernizacji i inwestycji infrastrukturalnych są i będą realizowane stopniowo, w miarę dostępnych zasobów finansowych i osobowych.

Istotnym wyzwaniem będzie zapewnienie komunikacji, w tym łączności kryzysowej w Gminie.

6.5. Utrzymanie ciągłości działania i cyberbezpieczeństwa

Stalymi wyzwaniami w zakresie informatyzacji i cyfryzacji Gminy Olsztyn jest utrzymanie ciągłości działania i zapewnienie cyberbezpieczeństwa zarządzanych przez CIUWO zasobów i aktywów informacyjnych. W tym celu kluczowe jest zapewnienie CIUWO 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.

W związku z rosnącą skalą zagrożeń oraz zmieniającymi się wymaganiami prawnymi konieczne jest dalsze wzmocnienie zarówno technicznych, jak i organizacyjnych mechanizmów bezpieczeństwa. W 2025 roku istotnym kierunkiem rozwoju CIUWO było rozszerzenie świadczonych usług w obszarze bezpieczeństwa IT o usługi z zakresu bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych. W strukturze Centrum utworzono Biuro Bezpieczeństwa Informacji oraz Biuro Ochrony Danych Osobowych, przy jednoczesnym dalszym rozwoju funkcjonującego już Biura Cyberbezpieczeństwa. Rozwiązanie to tworzy podstawy do świadczenia przez CIUWO kompleksowego i standaryzowanego wsparcia dla jednostek Gminy Olsztyn w tym zakresie.

Kolejnym wyzwaniem jest dostosowanie Gminy Olsztyn i jednostek obsługiwanych przez CIUWO do nowych wymagań wynikających z nowelizacji ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (dalej KSC), implementującej wymagania dyrektywy NIS2. W 2025 roku prowadzono działania przygotowawcze w tym zakresie, obejmujące w szczególności analizę nowych zadań i obowiązków, odpowiedzialności oraz niezbędnych do podjęcia działań technicznych i organizacyjnych. Nowelizacja KSC weszła w życie 3 kwietnia 2026 r., rozpoczynając okres realizacji nowych obowiązków CIUWO i jednostki obsługiwane.

Istotnym wyzwaniem będzie nie tylko dalsza standaryzacja i profesjonalizacja świadczonych usług IT, w tym zapewnienie i utrzymanie kadr oraz pracy zmianowej, ale także zapewnienie monitorowania sieci (NOC) oraz monitorowania cyberbezpieczeństwa (SOC) w CIUWO i jednostkach obsługiwanych.