

Katalog usług informatycznych

Spis treści

	Katalog	strona
1. Słownik pojęć i skrótów		2
2. Cel		2
3. Przedmiot		2
4. Zakres stosowania		2
5. Zawartość kart opisu Usług		2-3
6. Opis usług informatycznych (zewnętrznych)		4
UICUI-01	Komputer na stanowisku pracy	
UICUI-02	Zintegrowane systemy komunikacji	
UICUI-03	Urządzenia peryferyjne poza drukarkami	
UICUI-04	Wydruki na stanowisku pracy	
UICUI-05	Usługi na urządzeniach mobilnych	
UICUI-06	Oprogramowanie Systemowe	
UICUI-07	Kopia Zapasowa	
UICUI-08	Usługi elektroniczne, w tym ePUAP	
UICUI-09	Poczta elektroniczna	
UICUI-10	Testy oprogramowania zewnętrznego	
UICUI-11	Platforma BI (Business Intelligence)	
UICUI-12	Zarządzanie uprawnieniami	
UICUI-13	Szkolenia wewnętrzne z zakresu IT	
UICUI-14	Oprogramowanie Biznesowe	
UICUI-15	Infrastruktura Przetwarzania i Składowania Danych	
UICUI-16	Sieć bezprzewodowa Miejski Internet	
UICUI-17	Infrastruktura pasywna i kolokacja sprzętu	
UICUI-18	Transmisja danych	
UICUI-19	Doradztwo w zakresie IT	
	Raport z rejestrów działań aktywności Użytkowników Systemów	
UICUI-20	Informatycznych	
UICUI-22	Telefoniczna obsługa i rejestracja zgłoszeń	
UICUI-23	Inicjowanie nowych usług lub modyfikacja już istniejących	
UICUI-24	Zakupy informatyczne	
UICUI-25	Dostarczanie i ocena rozwiązań informatycznych	

1. Słownik pojęć i skrótów

Użyte w niniejszym dokumencie określenia i skróty ujęte zostały w dokumencie Słownik pojęć dla usług informatycznych.

2. Cel

Katalog usług informatycznych zostaje wprowadzony w celu zewidencjonowania oraz zestandaryzowania zakresu usług świadczonych przez CUI. Określenie zakresu usług ma w jasny sposób wskazać Użytkownikom zakres oczekiwań względem CUI oraz warunków współpracy. Ma to służyć lepszemu zidentyfikowaniu i zrozumieniu potrzeb oraz oczekiwań wskazanych stron, stałemu polepszaniu współpracy i stałemu podnoszeniu jakości świadczonych usług informatycznych.

3. Przedmiot

W dokumencie opisano usługi informatyczne świadczone przez CUI. Opisy usług informatycznych sporządzone są w postaci kart.

4. Zakres stosowania

Katalog usług informatycznych obowiązuje wszystkich Użytkowników będących Klientami usług informatycznych świadczonych przez CUI. Korzystanie z usług informatycznych jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Katalogu usług informatycznych.

5. Zawartość kart opisu usług

Poszczególne usługi informatyczne opisane są odrębnymi kartami w kolejnych rozdziałach i zawierają następujące informacje:

- 1) Symbol i nazwa usługi – jednoznaczne oznaczenie danej usługi. Dokonując zgłoszeń serwisowych do ServiceDesk lub kierując inną korespondencję do CUI dotyczącą usługi informatycznej, należy posługiwać się podanym symbolem lub nazwą usługi;
- 2) Wersja i data obowiązywania – wskazanie kolejnej wersji opisu danej usługi informatycznej oraz daty od kiedy dana wersja obowiązuje. CUI w ramach rozwoju usługi i ich doskonalenia zmienia ich opis, co znajduje odzwierciedlenie dla Klientów i Użytkowników usług właśnie w kolejnych wersjach kart w Katalogu usług informatycznych;
- 3) Zakres Usługi – wskazanie zakresu działań CUI dla danej usługi informatycznej;
- 4) Wykluczenia – wskazanie działań CUI nie wchodzących w skład danej usługi;
- 5) Właściciel Usługi – pracownik CUI odpowiedzialny za koordynowanie podejmowanych działań utrzymaniowych i rozwojowych dla danej usługi, odpowiedzialny za okresowe przeglądy usługi, aktualizowanie karty opisu danej usługi w Katalogu usług informatycznych. Zarówno Klient usługi informatycznej, jak i Użytkownik usługi informatycznej nie kontaktują się bezpośrednio z Właścicielem usługi. Opis działań Klientów usługi informatycznej, w zakresie zmiany parametrów usługi lub powołania nowej usługi informatycznej, poprzez odpowiednie Zgłoszenie serwisowe, zawiera Regulamin korzystania z usług informatycznych;
- 6) Osoby odpowiedzialne za realizację – pracownicy CUI odpowiedzialni za realizację działań utrzymaniowych i rozwojowych dla danej usługi, w tym obsługę zgłoszeń serwisowych;
- 7) Klient Usługi – wskazuje kto jest klientem usługi;
- 8) Obowiązki stron – obowiązki dla strony świadczącej usługę oraz dla Użytkowników usług. Respektowanie obowiązków pozwala na sprawną realizację usługi.

6. Opis Usług Informatycznych

		Karta Usługi Informatycznej	
Symbol i Nazwa usługi	UICUI-01	Komputer na stanowisku pracy	
Wersja	1.0	Data wprowadzenia	2015-03-01
Zakres usługi	Usługa obejmuje: 1. Wyposażenie stanowiska pracy w komputer stacjonarny lub komputer przenośny, 2. W momencie dostarczenia: instalacja i konfiguracja standardowego oprogramowania. 3. W momencie dostarczenia lub przeprowadzki: podłączenie sprzętu komputerowego do gniazda sieciowego i zasilającego (punktu ZPK). 4. Poprawne funkcjonowanie sprzętu w czasie jego użytkowania. 5. Przenoszenie danych, związane ze zmianą sprzętu komputerowego.		
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Archiwizacji dokumentów na dyskach lokalnych. 2. Czyszczenia sprzętu z zewnątrz. 3. Fizycznego przenoszenia sprzętu.		
Właściciel usługi	Kierownik Działu Wsparcia Użytkowników i Serwisu CUI		
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy Działu Wsparcia Użytkowników i Serwisu CUI		
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław		
Obowiązki stron	- wszystkie zdarzenia informatyczne związane z komputerem przenośnym muszą być zgłaszane do HelpDesku, - CUI zobowiązane jest przyjąć lub zarejestrować zgłoszenie oraz informować Użytkownika o postępie prac nad jego zleceniem, - użytkownik zobowiązany jest do dbałości o sprzęt komputerowy, który jest mu przypisany zgodnie z Protokołem przekazania oraz zachowania zasad bezpieczeństwa opisanych w Polityce Bezpieczeństwa Informacji, - w celu umożliwienia realizacji usług zgodnie z ustalonymi warunkami, użytkownik musi uaktualniać zmiany swojej lokalizacji niezwłocznie po zaistnieniu zmiany, co jest podstawą do świadczenia usługi w nowej lokalizacji.		

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-2	Zintegrowane systemy komunikacji
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	W zakres usługi wchodzi usługi związane z nowoczesnymi systemami komunikacji głosowej oraz wideo, w szczególności: 1. Telefonię VoIP w jednostkach organizacyjnych Gminy Wrocław. 2. System billingowy (taryfikacja połączeń) dla telefonii VoIP. 3. System telekonferencji w oparciu o centralę telefoniczną VoIP. 4. System „call-center” w oparciu o centralę telefoniczną VoIP. 5. Systemu streamingu do sieci Internet. 6. Obsługa systemu Jeden Numer na rzecz Telefonicznego Centrum Obsługi Klienta UMW (TCOM). 7. Udostępnienie usług świadczonych przez operatorów telekomunikacyjnych (telefonii komórkowej). 8. Usługi eksperckie w zakresie nowoczesnych systemów komunikacji głosowej.	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Zapewnienie zasilania urządzeń w placówkach Klienta. 2. Zapewnienie transmisji danych pomiędzy urządzeniami klienckimi a bramą głosową i centralą VoIP dla Klientów niekorzystających z usługi UICUI-18 Transmisja Danych.	
Właściciel usługi	Kierownik Działu Miejskiej Sieci Transmisji Danych CUI	
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy Zespołu LAN/WAN DMSTD	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław	
Obowiązki stron	– obowiązkiem klienta jest dokonywanie zgłoszeń za pośrednictwem kanałów komunikacyjnych wskazanych przez CUI w porozumieniu SLA. – obowiązkiem klienta jest zapewnienie finansowania w przypadku zlecenia CUI zadań inwestycyjnych lub realizacji zadań związanych z utrzymaniem istniejącej infrastruktury technicznej.	

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-03	Urządzenia peryferyjne poza drukarkami	
Wersja	1.0	Data wprowadzenia	2015-03-01
Zakres usługi	Usługa dotyczy urządzeń peryferyjnych do komputera, w szczególności : 1. skanery, 2. pamięci zewnętrzne: dyski twarde, pendrive'y, 3. stacjonarne nagrywarki CD/DVD, 4. inne nie będące elementem komputera. Usługa obejmuje: 1. udostępnienie lub w uzasadnionych przypadkach zakup, 2. poprawne funkcjonowanie sprzętu w czasie jego użytkowania, 3. podłączenie urządzenia do komputera, 4. skonfigurowanie urządzenia, 5. dostarczenie instrukcji obsługi lub instruktaż z podstawowej obsługi urządzenia.		
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. zakupu drukarek oraz urządzeń wielofunkcyjnych, 2. obsługi użytkowej urządzeń peryferyjnych przez pracowników CUI, 3. fizycznego przenoszenia urządzeń.		
Właściciel usługi	Kierownik Wsparcia Użytkowników i Serwisu CUI		
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy Działu Wsparcia Użytkowników i Serwisu CUI		
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław		
Obowiązki stron	– wszystkie zdarzenia informatyczne związane z urządzeniami peryferyjnymi muszą być zgłaszane do HelpDesku, – CUI zobowiązane jest przyjąć lub zarejestrować zgłoszenie oraz informować Użytkownika o postępie prac nad jego zleceniem, – użytkownik zobowiązany jest do dbałości o sprzęt, który jest mu przypisany zgodnie z Protokołem przekazania oraz zachowania zasad bezpieczeństwa opisanych w Polityce Bezpieczeństwa Informacji, – w celu umożliwienia realizacji usług, zgodnie z ustalonymi warunkami, użytkownik musi uaktualniać zmiany swojej lokalizacji niezwłocznie od zaistnienia zmiany, co jest podstawą do świadczenia usługi w nowej lokalizacji.		

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-04	Wydruki na stanowisku pracy
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	Usługa realizowana jest poprzez skierowanie wydruków Użytkownika do najbliższej drukarki sieciowej lub w uzasadnionych przypadkach dostarczenia drukarki stanowiskowej. Usługa obejmuje: 1. Skonfigurowanie i podłączenie Użytkownika do sprzętu drukującego. 2. Poprawne funkcjonowanie sprzętu w czasie jego użytkowania. 3. Dostarczenie instrukcji obsługi lub instruktaż z podstawowej obsługi urządzenia.	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Dostarczania materiałów eksploatacyjnych przez CUI. 2. Fizycznego przenoszenia urządzeń drukujących. 3. Obsługi użytkowej urządzeń drukujących dla użytkownika.	
Właściciel usługi	Kierownik Działu Wsparcia Użytkowników i Serwisu CUI	
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy Działu Wsparcia Użytkowników i Serwisu CUI	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław	
Obowiązki stron	– wszystkie zdarzenia informatyczne związane z wydrukami muszą być zgłaszane do HelpDesku, – CUI zobowiązane jest przyjąć lub zarejestrować zgłoszenie oraz informować Użytkownika o postępie prac nad jego zleceniem, – użytkownik zobowiązany jest do dbałości o sprzęt drukujący oraz do zgłaszania usterek sprzętu drukującego.	

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-05	Usługi na urządzeniach mobilnych
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	Usługa obejmuje: 1. Konfigurację usług na urządzeniach mobilnych. 2. Konfigurację usługi na serwerze. 3. Dostarczanie instrukcji obsługi. 4. Udzielanie konsultacji technicznych.	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Obsługi oprogramowania innego niż te, które ma funkcjonować na urządzeniach zakupionych przez Klienta, na których zainstalowany jest system Android, IOS, Windows Phone. 2. Usługa nie obejmuje urządzeń, w których użytkownik dokonał modyfikacji konfiguracji przygotowanej przez CUI, 3. Usługa nie obejmuje zarządzania bezpieczeństwem.	
Właściciel usługi	Kierownik Działu Administracji Systemami Informatycznymi	
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy Działu Administracji Systemami Informatycznymi oraz Pracownicy Działu Wsparcia Użytkowników i Serwisu (współudział w konfiguracji usług na urządzeniach mobilnych)	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław	
Obowiązki stron	- wszystkie zdarzenia informatyczne związane z funkcjonowaniem usługi funkcjonujących na urządzeniach mobilnych muszą być zgłaszane w systemie HelpDesk, - CUI zobowiązane jest przyjąć lub zarejestrować zgłoszenie oraz informować Klienta o postępie prac nad jego zleceniem, - Klient zobowiązany jest użytkować oprogramowania udostępnione na urządzeniach mobilnych zgodnie z instrukcją obsługi oraz zgodnie z Regulaminem korzystania z usług informatycznych, - Klient zobowiązany jest do zachowania zasad bezpieczeństwa opisanych w Polityce Bezpieczeństwa Informacji.	

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-06	Oprogramowanie Systemowe
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	W ramach usługi udostępniane jest oprogramowanie technologiczne (narzędziowe) oraz współdzielone zasoby plików i aplikacji do wykorzystywania przez użytkowników i systemy informatyczne Klienta. Platforma oprogramowania technologicznego obejmuje: - systemy bazodanowe, - systemy middleware, - systemy usług katalogowych, - systemy zarządzania wydrukami, - systemy dystrybucji oprogramowania i licencji, - współdzielone zasoby plików i aplikacji.	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Zarządzania komponentami niewchodzącymi w skład usługi, tj. rozwiązaniami niewspieranymi przez właściciela usługi. 2. Organizacji i realizacji procesu zakupowego 3. Zarządzania zbiorami danych i konfiguracją w warstwie aplikacyjnej systemu, które jest realizowane w ramach pozostałych usług CUI. 4. Obsługi urządzeń drukujących, która jest realizowana w ramach UICUI-04. 5. Zarządzania uprawnieniami stacji roboczych i systemów aplikacyjnych, które są realizowane w ramach pozostałych usług CUI.	
Właściciel usługi	Kierownik Działu Centrów Przetwarzania Danych CUI	
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy Zespołu ds. Baz i Systemów Działu Centrów Przetwarzania Danych CUI	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław	
Obowiązki stron	- CUI zabezpiecza ciągłość działania usługi w zakresie uzgodnionym z Klientem , - CUI bezzwłocznie informuje Klienta o wykrytych awariach mających wpływ na działanie usługi, - CUI ma obowiązek konsultowania z Klientem zmian mogących mieć wpływ na działanie usługi, - CUI ma obowiązek informowania o planowanych pracach mogących mieć wpływ na działanie usługi, - CUI ma obowiązek zapewnienia Klientowi dostępu do infrastruktury objętej usługą, znajdującej się w MCPD, na potrzeby audytu, - wszystkie zlecenia i incydenty zgłaszane przez Klienta, jak i CUI muszą zostać odnotowane przez zgłaszającego w HelpDesk udostępnionym przez CUI, - Klient zapewnia finansowanie usługi w obszarze wydatków bieżących i inwestycyjnych, - Klient ma obowiązek przekazać licencje, uprawnienia, dokumentację	

techniczną i dostęp do wsparcia serwisowego Systemu Informatycznego objętego usługą, w zakresie niezbędnym do jej realizacji.

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-07	Kopia Zapasowa
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	Usługa zapewnia backup i odtwarzanie systemów informatycznych rozlokowanych w miejskich centrach przetwarzania danych, jak również u Klienta, z wykorzystaniem oprogramowania i infrastruktury pamięci masowej, umożliwiającą wykonywanie kopii: - zasobów plikowych, - baz danych, - środowisk wirtualnych, - systemów pocztowych.	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Zarządzania komponentami niewchodzącymi w skład usługi tj. rozwiązaniami niewspieranymi przez właściciela usługi. 2. Organizacji i realizacji procesu zakupowego. 3. Dodatkowych czynności przy wykonaniu kopii lub odtworzenia systemu, realizowanych za pomocą narzędzi nie należących do systemu backupu i nieobjętych udokumentowanymi procedurami DCPD.	
Właściciel usługi	Kierownik Działu Centrów Przetwarzania Danych CUI	
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy Sekcji Składowania Danych Działu Centrów Przetwarzania Danych CUI	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław	
Obowiązki stron	- CUI zabezpiecza ciągłość działania usługi w zakresie uzgodnionym z Klientem, - CUI bezzwłocznie informuje Klienta o wykrytych awariach mających wpływ na działanie usługi, - CUI ma obowiązek konsultowania z Klientem zmian mogących mieć wpływ na działanie usługi, - CUI ma obowiązek informowania o planowanych pracach mogących mieć wpływ na działanie usługi, - CUI ma obowiązek zapewnienia Klientowi dostępu do infrastruktury objętej usługą, znajdującej się w CPD, na potrzeby audytu, - wszystkie zlecenia i incydenty zgłaszane przez Klienta, jak i CUI muszą zostać odnotowane przez zgłaszającego w HelpDesk udostępnionym przez CUI, - Klient zapewnia finansowanie usługi w obszarze wydatków bieżących i inwestycyjnych, - Klient ma obowiązek przekazać licencje, uprawnienia, dokumentację techniczną i dostęp do wsparcia serwisowego Systemu Informatycznego objętego usługą, w zakresie niezbędnym do jej realizacji.	

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-08	Usługi elektroniczne, w tym ePUAP
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	Usługa obejmuje: 1. Administrowanie kontami i uprawnieniami użytkowników oraz atrybutami podmiotu na platformie ePUAP. 2. Udzielanie konsultacji technicznych w zakresie utrzymania usług dostępnych za pośrednictwem platformy ePUAP lub innych serwisów świadczących usługi elektroniczne. 3. Obsługę funkcjonowania podpisów elektronicznych.	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Wprowadzania dokumentów (za wyjątkiem przypadków, gdy ograniczenia techniczne uniemożliwiają wprowadzanie przez osoby merytorycznie odpowiedzialne za treść i publikację dokumentów), 2. uczestnictwa CUI w procedowaniu przekazanych za pomocą dowolnego kanału komunikacyjnego dokumentów elektronicznych w merytorycznych komórkach organizacyjnych Klienta, do których skierowane zostały dokumenty. 3. Obsługi procesu obiegu dokumentu elektronicznego realizowanego w systemie EZD oraz w systemach dziedziny przesyłanych z systemu ePUAP (zlecenia będą realizowane w ramach Usługi Oprogramowanie biznesowe). 4. Instalacji oprogramowania klienckiego infrastruktury podpisu elektronicznego.	
Właściciel usługi	Kierownik Działu Administracji Systemami Informatycznymi	
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy Działu Programowania i Działu Administracji Systemami Informatycznymi CUI	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław	
Obowiązki stron	- wszystkie zdarzenia informatyczne, związane z funkcjonowaniem usług elektronicznych określonych w zakresie usługi, muszą być zgłaszane w systemie HelpDesk, - CUI jest zobowiązane przyjąć lub zarejestrować zgłoszenie oraz informować Klienta o postępie prac nad jego zleceniem, - Klient zobowiązany jest do użytkowania oprogramowania zgodnie z instrukcją obsługi oraz zgodnie z Regulaminem korzystania z usług informatycznych, - Klient zobowiązany jest do zachowania zasad bezpieczeństwa opisanych w Polityce Bezpieczeństwa Informacji, - Klient usługi musi mieć zainstalowane i odpowiednio skonfigurowane te komponenty software i hardware (we właściwych wersjach), które są niezbędne do korzystania z usługi.	

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-09	Poczta elektroniczna
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	Usługa obejmuje: 1. Zarządzanie kontami pocztowymi. 2. Zapewnienie możliwości wysyłania i odbierania wiadomości poczty elektronicznej. 3. Zapewnienie bezpieczeństwa danych przechowywanych w bazach pocztowych na serwerze. 4. Zapewnienie możliwości archiwizowania danych przechowywanych w bazach pocztowych na serwerze. 5. Zapewnienie ochrony przed niechcianymi wiadomościami (SPAM). 6. Zapewnienie ochrony przed wysyłaniem i odbieraniem treści niebezpiecznych. 7. Opracowanie instrukcji.	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Archiwizacji wiadomości poczty zapisywanych na dyskach lokalnych. 2. Instalacji i konfiguracji oprogramowania klienckiego do obsługi poczty na stacjach roboczych i urządzeniach przenośnych.	
Właściciel usługi	Kierownik Działu Administracji Systemami Informatycznymi CUI	
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy Działu Administracji Systemami Informatycznymi CUI	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław	
Obowiązki stron	- wszystkie zdarzenia informatyczne związane z pocztą elektroniczną muszą być zgłaszane w systemie HelpDesk, - CUI zobowiązane jest przyjąć lub zarejestrować zgłoszenie oraz informować Klienta o postępie prac nad jego zleceniem, - Klient zobowiązany jest do użytkowania oprogramowania zgodnie z instrukcją obsługi oraz zgodnie z Regulaminem korzystania z usług informatycznych, - Klient jest zobowiązany jest do zachowania zasad bezpieczeństwa opisanych w Polityce Bezpieczeństwa Informacji, - w celu umożliwienia realizacji usług zgodnie z ustalonymi warunkami, Klient musi uaktualniać dane dotyczące lokalizacji swoich pracowników w bazie Lotus-Struktura lub innej obowiązującej niezwłocznie od zaistnienia zmiany, co jest podstawą do świadczenia Usługi w nowej lokalizacji, - Klient zobowiązuje się nie inicjować oraz nie przysyłać dalej żadnych wiadomości nie mających charakteru służbowego, w szczególności do grup użytkowników o dużej liczebności (np. do grupy \$Wszyscy_UMW) (dotyczy również życzeń świątecznych), - Klient zobowiązuje się do nieprzekroczenia limitów wielkości baz pocztowych.	

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-10	Testy oprogramowania zewnętrznego	
Wersja	1.0	Data wprowadzenia	2015-03-01
Zakres usługi	Usługa obejmuje: - planowanie, przygotowanie, organizowanie, przeprowadzanie testów, - oprogramowanie "darmowe" lub dostawców zewnętrznych przeznaczone do użytkowania w systemie informatycznym Urzędu Miejskiego Wrocławia, - oprogramowanie zakupione na potrzeby Urzędu Miejskiego Wrocławia (licencjonowane dla Gminy Wrocław) lub innych jednostek organizacyjnych Gminy, z którymi zawarto porozumienie. - Dostarczenie dokumentów po przeprowadzeniu testów, publikowanie, upowszechnianie i stosowanie polityk, procedur i instrukcji w zakresie procesu testowania.		
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: - testowania oprogramowania wytworzonego w Dziale Programowania CUI w ramach realizacji projektów informatycznych (testowanie jest elementem realizacji kompleksowej usługi przeprowadzenia projektu informatycznego-programistycznego), - w przypadku funkcjonującego w systemie informatycznym oprogramowania, usługa nie obejmuje systemów, które nie znajdują się w załączniku nr 3 dokumentów dodatkowych do usług informatycznych – Listy dla usług informatycznych, - w przypadku nowego oprogramowania usługa nie obejmuje systemów, które nie mają być wprowadzone po wdrożeniu do załącznika nr 3 dokumentów dodatkowych do usług informatycznych – Listy dla usług informatycznych.		
Właściciel usługi	Koordynator ds. testów		
Klienci usługi	Klienci usług zewnętrznych zgodnie z macierzą „Macierz powiązań Usług wewnętrznych i Klientów tych Usług”		
Obowiązki stron	- CUI zobowiązane jest realizować proces testowania zgodnie z obowiązującą metodyką, dokumentami związanymi (polityki, procedury, instrukcje) oraz planem testów. - Klient zobowiązany jest do współpracy przy realizacji projektów obejmujących testowanie oprogramowania przez CUI.		

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-11	Platforma BI (Business Intelligence)
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	Usługa obejmuje: 1. Definiowanie obszarów biznesowych w ramach funkcjonującej Platformy BI. 2. Określanie i definiowanie źródeł danych. 3. Definiowanie procesów gromadzenia danych na potrzeby hurtowni danych, poprawy jakości danych i czyszczenia. 4. Budowa struktur i modeli danych umożliwiających wielowymiarową analizę danych oraz drażnienie danych. 5. Opracowanie i utrzymanie standardu wizualizacji portalu raportowego. 6. Wsparcie klienta w zakresie definiowania i budowania raportów w oparciu o udostępnione na platformie BI źródła danych. 7. Zarządzanie portalem raportowym. 8. Optymalizacja wydajności platformy BI.	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: definiowania procesów gromadzenia danych ze źródeł nie pochodzących ze zbiorów danych, których właścicielem są Jednostki Gminy Wrocław	
Właściciel usługi	Kierownik Działu Administracji Systemami Informatycznymi CUI	
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy Działu Administracji Systemami Informatycznymi CUI	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław	
Obowiązki stron	CUI zobowiązane jest do utrzymania technicznego funkcjonowania platformy BI. Klient zobowiązany jest do: - zdefiniowania potrzeb biznesowych dotyczących obszarów dziedzinowych, objętych procesem analizy i raportowania. - utrzymywania wysokiej jakości danych w systemach dziedzinowych. - testowania i weryfikacji danych publikowanych na portalu raportowym.	

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-12	Zarządzanie uprawnieniami
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	Usługa obejmuje: 1. Nadawanie, modyfikowanie uprawnień w systemie informatycznym i dostępie do zasobów sieciowych zgodnie z wymaganiami użytkownika i akceptacją właściciela systemu oraz możliwościami konfiguracyjnymi systemu w tym zakresie. 2. Odebranie uprawnień do systemu informatycznego lub zasobów sieciowych, 3. Raportowanie przyznanych uprawnień do systemu lub zasobów sieciowych dla użytkownika lub grupy użytkowników. 4. Prowadzenie rejestru użytkowników i systemów informatycznych.	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje systemów, którymi nie administruje CUI innych niż podlegających administracji przez CUI	
Właściciel usługi	Kierownik Działu Administracji Systemami Informatycznymi CUI	
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy: Działu Administracji Systemami Informatycznymi CUI, Działu Miejskiej Sieci Transmisji Danych CUI, Działu Centrów Przetwarzania Danych CUI, Działu Wsparcia Użytkowników i Serwisu CUI	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław	
Obowiązki stron	- CUI zobowiązane jest do: stałego nadzoru nad realizacją wniosków użytkowników dotyczących zmiany uprawnień do systemów informatycznych lub zasobów sieciowych oraz prowadzenia Rejestrów Uprawnień i Systemów Informatycznych. - Klient zobowiązany jest do Informowania o zmianach organizacyjnych, ruchach kadrowych w ramach jednostki oraz składania wniosków zgodnie procedurą i obowiązującym wzorem.	

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-13	Szkolenia z zakresu IT
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	Usługa obejmuje: 1. Szkolenie Użytkowników z zakresu Systemów i Infrastruktury informatycznej wynikających ze zmian w systemach lub infrastrukturze w ramach posiadanego budżetu. 2. Instruktaż użytkownika urządzeń przy ich pierwszej instalacji. 3. Zapewnienie i utrzymanie sprzętu na potrzeby szkoleń realizowanych w UMW w sali szkoleniowej na ul. Świdnickiej 53.	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Szkoleń ogólnie dostępnych, realizowanych przez jednostki organizacyjne Gminy Wrocław. 2. Szkoleń specjalistycznych realizowanych w ramach dostawy sprzętu lub oprogramowania.	
Właściciel usługi	Dyrektor CUI	
Osoby odpowiedzialne za realizację	Kierownicy Działów CUI	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław	
Obowiązki stron	- Użytkownik zobowiązany jest dokonać zgłoszenia serwisowego w HelpDesku z precyzyjnym zdefiniowaniem zakresu szkolenia, proponowanej daty szkolenia oraz ilości szkolonych osób. Użytkownik odpowiedzialny jest również za dopilnowanie frekwencji skierowanych na szkolenie pracowników. - CUI zobowiązane jest potwierdzić możliwość przeprowadzenia szkolenia w zaproponowanym przez Użytkownika zakresie lub wskazać inny zakres wraz z przyczyną jego zmiany.	

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-14	Oprogramowanie Biznesowe
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	Usługa obejmuje: 1. Administrowanie oprogramowaniem w zakresie niezbędnym dla prawidłowej pracy Systemów i Infrastruktury Informatycznej w tym: monitorowanie w warstwie aplikacyjnej procesów, usług aplikacji i przepływu danych, wykrywanie w warstwie aplikacyjnej sytuacji przedawaryjnych i zapobieganie awariom aplikacji i przepływu danych. 2. Udział w procesach wspierających Klienta na etapie wyboru i wdrożenia oprogramowania biznesowego i systemów IT. 3. Diagnoza awarii aplikacji i niedostępności przepływu danych. 4. Dostarczenie Użytkownikowi oprogramowania biznesowego realizującego wyspecyfikowane przez Użytkownika funkcjonalności. 5. Umożliwienie Użytkownikowi dostępu do oprogramowania biznesowego zlokalizowanego na zewnętrznych serwerach usługodawcy, znajdujących się poza Domeną utrzymywaną przez CUI realizującego wyspecyfikowane przez Klienta funkcjonalności. 6. Instalacje oprogramowania biznesowego. 7. Archiwizację danych oprogramowania biznesowego zlokalizowanych na serwerach CUI. 8. Poprawne techniczne funkcjonowanie oprogramowania biznesowego, 9. Konsultacje i realizacja zleceń Klienta dotyczących zmian w konfiguracji oprogramowania biznesowego. 10. Udzielanie konsultacji technicznych w zakresie utrzymywania oprogramowania biznesowego oraz systemów dziedzinowych. 11. Raportowanie i rekomendowanie zmian w warstwie aplikacyjnej poprawiających jakość pracy systemów	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Wprowadzania danych. 2. Utrzymywania danych oraz audytowania jakości danych. 3. Definiowania zakresu funkcjonalnego. 4. Szkoleń zakresu użytkowania i obsługi systemu. 5. Archiwizacji danych, które nie są zlokalizowane na serwerach Klienta lub CUI.	
Właściciel usługi	Kierownik DAS	
Osoby odpowiedzialne za realizację	Kierownicy Działów CUI	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław	
Obowiązki stron	- wszystkie zdarzenia informatyczne związane z aplikacjami i systemami informatycznymi muszą być zgłaszane do systemu HelpDesk, - CUI zobowiązane jest przyjąć lub zarejestrować zgłoszenie oraz informować Klienta o postępie prac nad jego zleceniem,	

- Klient zobowiązany jest użytkować oprogramowania zgodnie z instrukcją obsługi oraz zgodnie z Regulaminem korzystania z usług informatycznych,
- Klient zobowiązany jest do zachowania zasad bezpieczeństwa opisanych w Polityce Bezpieczeństwa Informacji, w celu umożliwienia realizacji usług zgodnie z ustalonymi warunkami,
- Klient musi uaktualniać dane dotyczące lokalizacji swoich pracowników w bazie Lotus-Struktura lub innej obowiązującej niezwłocznie od zaistnienia zmiany, co jest podstawą do świadczenia Usługi w nowej lokalizacji,
- Klient przed zgłoszeniem dostarczenia oprogramowania biznesowego zobowiązany jest sprawdzić czy na Liście standardowego oprogramowania znajduje się aplikacja o wymaganej funkcjonalności. Jeżeli nie, Klient zobowiązany jest na etapie przygotowywania specyfikacji określić konieczne wymagane funkcjonalne oprogramowania (może również wskazać oprogramowanie rozwiązania istniejące na rynku i spełniające jego oczekiwania).
- CUI zobowiązane jest wskazać wymagania związane z zachowaniem bezpieczeństwa Systemów i Infrastruktury lub rozpoznania wskazanych aplikacji pod kątem możliwości ich wykorzystania u Klienta.
- funkcjonalności określone przez Klienta i CUI muszą być zgodne Polityką Bezpieczeństwa Informacji, w miarę możliwości kompatybilne z Systemami i Infrastrukturą informatyczną w Jednostkach Gminy oraz nie powinny generować wysokich kosztów eksploatacji,
- CUI zobowiązane jest aktywnie wspierać zakup i wdrożenie oprogramowania biznesowego wraz z Klientem we wszystkich fazach realizacji projektu.

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-15	Infrastruktura Przetwarzania i Składowania Danych
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	1. W ramach usługi udostępniane są zasoby infrastruktury przetwarzania i składowania danych, takie jak: - serwery fizyczne, - maszyny wirtualne, - przestrzeń macierzy dyskowych. 2. Usługa jest świadczona w oparciu o rozlokowane w miejskich centrach przetwarzania danych (MCPD) zasoby współdzielone, zasoby własne Klienta oraz zasoby zewnętrzne - dostawców usług przetwarzania w chmurze.	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Zarządzania komponentami niewchodzącymi w skład usługi tj. rozwiązaniami niewspieranymi przez CUI. 2. Organizacji i realizacji procesu zakupowego. 3. Montażu i instalacji nowych serwerów fizycznych w MCPD, których zakup powinien obejmować taką usługę zewnętrzną.	
Właściciel usługi	Kierownik Działu Centrów Przetwarzania Danych CUI	
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy Zespołu ds. Baz i Systemów Działu Centrów Przetwarzania Danych CUI	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław	
Obowiązki stron	- CUI zabezpiecza ciągłość działania usługi w zakresie uzgodnionym z Klientem, - CUI bezzwłocznie informuje Klienta o wykrytych awariach mających wpływ na działanie usługi, - CUI ma obowiązek konsultowania z Klientem zmian mogących mieć wpływ na działanie usługi, - CUI ma obowiązek informowania o planowanych pracach mogących mieć wpływ na działanie usługi, - CUI ma obowiązek zapewnienia Klientowi dostępu do infrastruktury objętej usługą, znajdującej się w MCPD, na potrzeby audytu, - wszystkie zlecenia i incydenty zgłaszane przez Klienta, jak i CUI muszą zostać odnotowane przez zgłaszającego w HelpDesk udostępnionym przez CUI, - Klient zapewnienia finansowanie usługi w obszarze wydatków bieżących i inwestycyjnych, - Klient ma obowiązek przekazać licencje, uprawnienia, dokumentację techniczną i dostęp do wsparcia serwisowego Systemu Informatycznego objętego usługą, w zakresie niezbędnym do jej realizacji.	

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-16	Sieć bezprzewodowa Miejski Internet
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	W zakres usługi wchodzi zagadnienia związane z działaniem bezprzewodowej sieci radiowej Miejski Internet w przestrzeni publicznej miasta Wrocławia oraz innych sieci WLAN w budynkach jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław, w szczególności: 1. Budowa nowych stref/punktów dostępowych. 2. Utrzymanie istniejącej infrastruktury WLAN. 3. Usługi eksperckie w zakresie współczesnych systemów transmisji WLAN.	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Uzyskania zgód właścicieli/administratorów nieruchomości przeznaczonych do instalacji punktów dostępowych sieci radiowej. 2. Zasilania urządzeń w budynkach Klienta. 3. Zapewnienia transmisji danych do urządzeń lub przyłączenie do sieci Internet z użyciem technologii VPN.	
Właściciel usługi	Kierownik Działu Miejskiej Sieci Transmisji Danych CUI	
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy Zespołu LAN/WAN DMSTD Pracownicy Sekcji Infrastruktury Pasywnej DMSTD	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław	
Obowiązki stron	- obowiązkiem klienta jest dokonywanie zgłoszeń za pośrednictwem kanałów komunikacyjnych wskazanych przez CUI w porozumieniu SLA. - obowiązkiem klienta jest zapewnienie finansowania w przypadku zlecenia CUI zadań inwestycyjnych lub realizacji zadań związanych z utrzymaniem istniejącej infrastruktury technicznej. - obowiązkiem Klienta jest zapewnienie zgód właścicieli/administratorów nieruchomości, w których ma zostać zainstalowany punkt dostępowy sieci WLAN.	

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-17	Infrastruktura pasywna i kolokacja sprzętu
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	W zakres usługi wchodzi zagadnienia związane budową, rozbudową, modernizacją, udostępnianiem i utrzymaniem pasywnej infrastruktury telekomunikacyjnej oraz kolokacją urządzeń w Centrach Przetwarzania Danych CUI, w szczególności: 1. Odpłatne i nieodpłatne udostępnianie włókien optycznych. 2. Wyzierzawienie kanalizacji teletechnicznej od operatora telekomunikacyjnego (na potrzeby klienta usługi). 3. Usługi serwisowe sieci światłowodowych. 4. Usługi serwisowe okablowania strukturalnego budynków. 5. Obsługa realizacji inwestycji budowlanych z zakresu telekomunikacji jako Inwestor zastępczy (w trybach „zaprojektuj”, „wybuduj” oraz „zaprojektuj i wybuduj”). 6. Udostępnianie miejsca oraz infrastruktury technicznej w Centrach Przetwarzania Danych. 7. Wydawanie warunków technicznych, uzgodnienia projektów z zakresu telekomunikacji liniowej. 8. Inwentaryzacja infrastruktury telekomunikacyjnej. 9. Przygotowanie dokumentacji eksperckiej z zakresu telekomunikacyjnej infrastruktury pasywnej (np. normy, standardy, wytyczne).	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Utrzymania oraz udostępniania Miejskich Teletechnicznych Kanałów Kablowych (infrastruktura w zarządzie ZDIUM).	
Właściciel usługi	Kierownik Działu Miejskiej Sieci Transmisji Danych CUI	
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy Sekcji Infrastruktury Pasywnej DMSTD	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław	
Obowiązki stron	- obowiązkiem klienta jest dokonywanie zgłoszeń za pośrednictwem kanałów komunikacyjnych wskazanych przez CUI w porozumieniu SLA. - obowiązkiem klienta jest zapewnienie finansowania w przypadku zlecenia CUI zadań inwestycyjnych lub realizacji zadań związanych z utrzymaniem istniejącej infrastruktury technicznej.	

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-18	Transmisja danych
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	W zakres usługi wchodzi zagadnienia związane z działaniem warstw łącza danych, transportowej oraz sieciowej zgodnie z modelem referencyjnym opisującym strukturę komunikacji sieciowej (<i>ISO OSI Reference Model</i>), w szczególności: 1. Transmisja danych pomiędzy zdalnymi lokalizacjami Klienta a węzłami sieci MAN Wrocław realizowana w technologiach Fast Ethernet, Gigabit Ethernet lub Ten Gigabit Ethernet. 2. Usługa transmisji danych z/do systemów zlokalizowanych w Centrach Przetwarzania Danych zarządzanych przez CUI. 3. Wymiana ruchu z sieciami telekomunikacyjnymi posiadającymi punkty styku z siecią MAN Wrocław. 4. Usługa dostępu do zasobów sieci Internet oraz kontrola treści internetowej. 5. System nazw domenowych DNS oraz obsługa domen internetowych. 6. Instalacja, konfiguracja urządzeń sieciowych w zdalnej lokalizacji Klienta. 7. Zdalny dostęp do zasobów sieci MAN Wrocław (Virtual Private Network VPN). 8. Monitoring stanu oraz parametrów pracy urządzeń sieciowych wraz z systemem powiadamiania o zdarzeniach. 9. Ochrona antywirusowa stacji roboczych i serwerów. 10. Zakup urządzeń sieciowych. 11. Usługi eksperckie w zakresie współczesnych systemów transmisji danych.	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Zasilania urządzeń pracujących w lokalizacjach zdalnych klienta. 2. Dostępu do urządzeń sieciowych wykorzystywanych do świadczenia usługi. 3. Budowy, modernizacji, udostępniania okablowania strukturalnego oraz linii światłowodowych. 4. Zabezpieczenia technicznego funkcjonowania Centrów Przetwarzania Danych oraz Budynkowych i Kondygnacyjnych Punktów Dystrybucyjnych. 5. Kolokacji urządzeń w Centrach Przetwarzania Danych. 6. Pełnego, niefiltrowanego dostępu do zasobów sieci Internet. 7. Instalacji oraz konfiguracji klienta VPN na stacjach roboczych Klientów.	
Właściciel usługi	Kierownik Działu Miejskiej Sieci Transmisji Danych CUI	
Osoby	Pracownicy Zespołu LAN/WAN DMSTD	

odpowiedzialne za realizację	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław
Obowiązki stron	- obowiązkiem klienta jest dokonywanie zgłoszeń za pośrednictwem kanałów komunikacyjnych wskazanych przez CUI w porozumieniu SLA. - obowiązkiem klienta jest zapewnienie finansowania w przypadku zlecenia CUI zadań inwestycyjnych lub realizacji zadań związanych z utrzymaniem istniejącej infrastruktury technicznej. - obowiązkiem Klienta jest wskazanie miejsca instalacji urządzeń w szafach typu RACK w pomieszczeniach technicznych wyposażonych w niezbędną infrastrukturę pasywną, zapewnienie ciągłego zasilania urządzeń oraz fizycznego dostępu do urządzeń dla uprawnionych pracowników CUI.

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-19	Doradztwo w zakresie IT
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	Usługa obejmuje: 1. Wsparcie Użytkownika na etapie definiowania zakresu funkcjonalnego w obszarze IT. 2. Udzielanie konsultacji technicznych w zakresie rozwoju istniejących rozwiązań IT.	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Samodzielnego definiowania przez CUI zakresu funkcjonalnego na podstawie oczekiwań Użytkownika.	
Właściciel usługi	Dyrektor CUI	
Osoby odpowiedzialne za realizację	Z-cy Dyrektora CUI	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław	
Obowiązki stron	- wszystkie zdarzenia informatyczne związane Usługą muszą być zgłaszane do HelpDesku. - CUI zobowiązane jest przyjąć lub zarejestrować zgłoszenie oraz informować Użytkownika o postępie prac nad jego zleceniem. - Użytkownik zobowiązany jest wskazać oczekiwany zakres pracy konsultanta IT. Zgłoszenie kierowane jest bezpośrednio do Dyrektora CUI. - Dyrektor CUI wskaże odpowiedniego konsultanta do prac związanych ze zgłoszeniem zgodnie z oczekiwaniami Użytkownika. - Konsultant CUI zobowiązany jest wykonywać prace związane tylko ze swoim zakresem i uzyskać od kierownika projektu potwierdzenie prawidłowego wykonania powierzonych prac.	

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-20	Raport z rejestrów działań aktywności Użytkowników Systemów Informatycznych	
Wersja	1.0	Data wprowadzenia	2015-03-01
Zakres usługi	Usługa obejmuje: 1. Generowanie raportów z posiadanych przez CUI rejestrów dla kadry kierowniczej z aktywności pracowników w Systemach i Infrastrukturze jednostki organizacyjnej Gminy Wrocław.		
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Inicjowania nowych usług oraz modyfikowanie parametrów istniejących Usług zgłaszanych przez Użytkownika.		
Właściciel usługi	Dyrektor CUI		
Osoby odpowiedzialne za realizację	Kierownicy Działów CUI		
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław		
Obowiązki stron	- wszystkie zdarzenia informatyczne związane Usługą muszą być zgłaszane do HelpDesku. - Użytkownik zobowiązany jest wskazać oczekiwany zakres informacji i dane osoby jakiej powinien dotyczyć. Zgłoszenie kierowane jest bezpośrednio do Dyrektora CUI. - administrator CUI na podstawie wskazanego zakresu przygotowuje raport. - CUI zobowiązany jest poinformować po zgłoszeniu wykonania Usługi jeżeli zaistnieje taka okoliczność o braku możliwości wykonania raportu lub jego części. - Dyrektor CUI przygotowany raport przekaże bezpośrednio do wnioskującego.		

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-22	Telefoniczna obsługa i rejestracja zgłoszeń	
Wersja	1.0	Data wprowadzenia	2015-03-01
Zakres usługi	Usługa obejmuje: 1. Przyjmowanie zgłoszeń na numer 9090 i ich rejestrowanie w Systemie Rejestrowania Zgłoszeń Serwisowych. 2. Udzielanie Użytkownikom informacji na temat statusu i obsługi zarejestrowanych zgłoszeń. 3. Uzupełnianie zarejestrowanych zgłoszeń o dodatkowe informacje przekazane przez Użytkowników dzwoniących na numer 9090.		
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje przyjmowania zgłoszeń nie dotyczących Systemów i Infrastruktury Informatycznej Urzędu.		
Właściciel usługi	Kierownik Działu Wsparcia Użytkowników i Serwisu CUI		
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy Działu Wsparcia Użytkowników i Serwisu CUI		
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław		
Obowiązki stron	- Użytkownik po wybraniu numeru zobowiązany jest tonowo wybrać kategorie zgłoszenia, - Użytkownik jest zobowiązany do szczegółowego opisanie swojego problemu/zlecenia, - Usługodawca jest zobowiązany zapewnić obsługę zgłoszeń przez odpowiednią liczbę pracowników, tak aby niezwłocznie zarejestrować zgłoszenie od Użytkownika.		

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-23	Inicjowanie nowych usług lub modyfikacja już istniejących	
Wersja	1.0	Data wprowadzenia	2015-03-01
Zakres usługi	Usługa obejmuje: 1. Inicjowanie nowych usług niezbędnych dla Klienta. 2. Modyfikowanie parametrów istniejących usług zgłaszanych przez Klienta.		
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Inicjowania nowych usług oraz modyfikowanie parametrów istniejących Usług zgłaszanych przez Użytkownika.		
Właściciel usługi	Dyrektor CUI		
Osoby odpowiedzialne za realizację	Kierownicy Działów CUI		
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław		
Obowiązki stron	- wszystkie zdarzenia informatyczne związane z inicjowaniem nowej lub modyfikowaniem parametrów istniejącej Usługi muszą być zgłaszane przez Klienta do HelpDesku, - CUI zobowiązane jest przyjąć lub zarejestrować zgłoszenie oraz informować Klienta o postępie prac nad jego zleceniem. - Klient zobowiązany jest dokonywać zgłoszenia, inicjowania nowej lub modyfikowania parametrów istniejącej usługi, zgodnie z Regulaminem korzystania z usług informatycznych.		

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-24	Zakupy informatyczne
Wersja	1.0	Data wprowadzenia 2015-03-01
Zakres usługi	Usługa obejmuje: 1. Przeprowadzanie zakupów informatycznych z zastosowaniem ustawy Pzp. 2. Przeprowadzanie zakupów informatycznych z wyłączeniem stosowania ustawy Pzp.	
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Zagwarantowania środków na realizację zakupów, dostaw lub robót budowlanych.	
Właściciel usługi	Dyrektor CUI	
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy Sekcji Zamówień i Kontroli	
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław	
Obowiązki stron	- zdarzenia informatyczne związane z inicjowaniem nowej usługi zakupów informatycznych z zastosowaniem ustawy Pzp, muszą być zgłaszane przez Klienta w formie pisemnej. CUI zobowiązane jest przyjąć lub zarejestrować zgłoszenie, przeprowadzić postępowanie zgodnie z regulaminem udzielania zamówień publicznych w CUI oraz informować Klienta o postępie prac nad jego zleceniem. - zdarzenia informatyczne związane z inicjowaniem nowej usługi zakupów informatycznych z wyłączeniem stosowania ustawy Pzp, muszą być zgłaszane przez Klienta do HelpDesku lub na adres e-mail. CUI zobowiązane jest przyjąć lub zarejestrować zgłoszenie, przeprowadzić postępowanie zgodnie z Instrukcją 01/015 oraz informować Klienta o postępie prac nad jego zleceniem.	

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-25	Dostarczenie i ocena rozwiązań informatycznych	
Wersja	1.0	Data wprowadzenia	2015-03-01
Zakres usługi	Usługa obejmuje: 1. Uruchomienie rozwiązania informatycznego w postaci oprogramowania biznesowego działającego zgodnie z wymogami określonymi przez Klienta. 2. Uruchomienie integracji rozwiązań informatycznych w zakresie wymiany danych. 3. Uruchomienie raportowania danych pochodzących z różnych źródeł wskazanych przez Klienta. 4. Przeprowadzenie oceny porównawczej rozwiązań pod kątem technicznym, funkcjonalnym i ekonomicznym. 5. Udzielenie rekomendacji w zakresie wyboru rozwiązania, terminów i kosztów realizacji. 6. Przeprowadzenie audytu rozwiązania informatycznego pod kątem spełnienia wymogów Krajowych Ram Interoperacyjności.		
Wykluczenia	Usługa nie obejmuje: 1. Pozyskania budżetu na dostarczenie rozwiązań informatycznych nie zgłoszonych do budżetu na etapie jego opracowywania zgodnie z regulacjami miasta. 2. Monitorowania przepisów prawnych regulujących obszar biznesowy objęty rozwiązaniem informatycznym. 3. Poprawiania i wprowadzania danych do systemów informatycznych. 4. Zapewnienia wsparcia serwisowego po zakończeniu fazy uruchamiania dostarczonego rozwiązania informatycznego. 5. Gwarantowania czasu realizacji zadań wykonywanych przez podmioty niezależne od CUI (np. MAiC). 6. Nadawania uprawnień dla użytkowników. 7. Weryfikacji i utrzymania poprawności wprowadzanych danych oraz danych importowanych z zewnętrznych źródeł danych. 8. Utrzymania poprawności wprowadzanych danych. 9. Archiwizacji danych w przypadku ich zlokalizowane poza zasobami CUI.		
Właściciel usługi	Kierownik Działu Analiz i Projektów CUI		
Osoby odpowiedzialne za realizację	Pracownicy Działu Analiz i Projektów CUI		
Klienci usługi	Kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław		
Obowiązki stron	Klient ma obowiązek: - sprawdzić przed zgłoszeniem konieczności uruchomienia rozwiązania informatycznego w postaci oprogramowania biznesowego czy na Liście standardowego oprogramowania znajduje się oprogramowanie o wymaganej funkcjonalności, - delegować do współpracy z CUI swoich przedstawicieli odpowiedzialnych		

	za wskazanie wymogów biznesowych rozwiązania informatycznego, - wskazać uzasadnione wymagania biznesowe w stosunku do zamawianego rozwiązania informatycznego, - współpracować z CUI w fazie inicjalizacji procesu dostarczania; w tym głównie w zakresie konsultowania harmonogramu realizacji przedsięwzięcia, - współpracować z CUI przy zatwierdzaniu dokumentów wymaganych przy realizacji przedsięwzięcia, - dotrzymywać terminów realizacji zadań zleconych przez CUI, - podejmować stosowne działania w przypadku monitowania przez CUI nie wywiązania się przedstawicieli Klienta z nałożonych zadań w prawidłowy sposób w obszarze zakresu i terminowości, - brać udział w testowaniu dostarczanego rozwiązania o ile etap taki jest przewidziany w harmonogramie realizacji przedsięwzięcia, - brać udział w odbiorze dostarczanego rozwiązania o ile harmonogram realizacji przewiduje odpowiednie zadania dla przedstawicieli Klienta. CUI ma obowiązek: - delegowania do współpracy z Klientem zespół zdolny do prawidłowego zrealizowania przedsięwzięcia, - przedstawienia Klientowi skład zespołu delegowanego do zrealizowania przedsięwzięcia, - organizować przebieg realizacji przedsięwzięcia zapewniając niezbędne zasoby, - konsultować z Klientem harmonogram realizacji przedsięwzięcia uwzględniając oczekiwania Klienta oraz możliwości CUI, - określać zadania do zrealizowania przez Klienta wskazując precyzyjnie ich zakres i terminy realizacji, - zgłaszać na bieżąco precyzyjne uwagi do jakości pracy przedstawicieli Klienta, - informować na bieżąco o przebiegu realizacji przedsięwzięcia; w tym zwłaszcza o zagrożeniach dotyczących zakresu i terminu realizacji, - podejmować proaktywne działania w celu zapobiegania niedotrzymaniu zakresu i terminu realizacji, - realizować prawidłowo zadania uzgodnione z Klientem w zakresie i terminie, - przygotowywać dokumenty wymagane przy realizacji przedsięwzięcia - udokumentować fakt odbioru przez Klienta zrealizowanego rozwiązania informatycznego; w tym także jego uwagi i wnioski dotyczące dalszego rozwoju dostarczonego rozwiązania.
--	--