

**ZARZĄDZENIE 3/23**  
**DYREKTORA CENTRUM USŁUG INFORMATYCZNYCH**  
**W BIAŁYMSTOKU**

**z dnia 4 kwietnia 2023 roku**

**w sprawie ustanowienia Systemu Zarządzania Usługami Informatycznymi w Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku**

Na podstawie § 12 ust. 1 Statutu Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku stanowiącego załącznik Nr 1 do uchwały Nr L/769/18 Rady Miasta Białystok z dnia 21 maja 2018 r. w sprawie utworzenia jednostki budżetowej Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku oraz nadania jej statutu z późn. zm.<sup>1</sup> w związku z § 5 ust. 3 Regulaminu organizacyjnego Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 1/2023 Dyrektora Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku z dnia 8 lutego 2023 r. w sprawie nadania Regulaminu organizacyjnego Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku oraz art. 100 § 2 pkt 4) i pkt 5) ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (t.j. Dz. U. z 2022 r. , poz. 1510, 1700, 2140, z 2023 r. poz. 240), zarządzam, co następuje:

**§ 1**

Ustanawiam **System Zarządzania Usługami Informatycznymi**, którego dokument przewodni stanowi **Polityka Zarządzania Usługami Informatycznymi w CUI** w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Ustanowienie Systemu Zarządzania Usługami Informatycznymi ma na celu zapewnienie:

1. adekwatnej do potrzeb jakości usług oraz kompetencji w obszarze technologii informacyjnej;
2. przejrzystości, transparentności i rozliczalności usług oraz zgodności realizowanych działań z prawem, regulacjami wewnętrznymi oraz porozumieniami (umowami);
3. standaryzację i doskonalenie procesów technologii informacyjnej.

**§ 3**

1. Regulacje zawarte w zarządzeniu mają zastosowanie we wszystkich komórkach organizacyjnych CUI.
2. Zobowiązuję wszystkich pracowników CUI do zapoznania się i przestrzegania postanowień zarządzenia.

**§ 4**

Wykonanie zarządzenia powierzam Zastępcom Dyrektora CUI oraz kierownikom komórek organizacyjnych CUI.

**§ 5**

Niniejsze zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

---

<sup>1</sup> zmieniono uchwałami Rady Miasta Białystok Nr X/136/19 z dnia 15 kwietnia 2019 r., Nr XVII/265/19 z dnia 2 grudnia 2019 r., Nr XXVI/395/20 z dnia 22 czerwca 2020 r., Nr LX/839/22 z dnia 26 września 2022r. oraz Nr LXIII/901/22 z dnia 20 grudnia 2022 r.

## **Polityka Zarządzania Usługami Informatycznymi w CUI**

### **1. Zakres stosowania Systemu zarządzania Usługami Informatycznymi:**

- 1) System Zarządzania Usługami Informatycznymi, zwany w skrócie „SZUI” stanowi podstawę do realizacji procesu utrzymania i rozwoju systemów teleinformatycznych. Zakres realizowanych przez CUI usług określa uchwała Nr L/769/18 Rady Miasta Białystok z dnia 21 maja 2018 r. w sprawie utworzenia jednostki budżetowej Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku oraz nadania jej statutu z późn. zm.<sup>2</sup>
- 2) Do przestrzegania zasad przyjętych w dokumentacji SZUI zobowiązane są wszystkie osoby korzystające z zasobów CUI, w szczególności:
  - a) pracownicy CUI;
  - b) osoby odbywające praktykę, staż, w zakresie określonym odpowiednio w umowie o odbywaniu praktyki lub stażu, porozumieniu o świadczeniu wolontariatu;
  - c) osoby świadczące usługi, realizujące dostawy na rzecz CUI na podstawie umów cywilnoprawnych, w tym umów zlecenia i umów o dzieło;
  - d) eksperci oraz pracownicy podmiotów zewnętrznych realizujący inne, niż określone w pkt. 2 lit. a) – c) zadania na rzecz CUI.
- 3) Zapoznanie z SZUI osób, o których mowa powyżej, odpowiada w przypadku:
  - a) nowo zatrudnionego pracownika, stażysty, praktykanta - bezpośredni przełożony pracownika, stażysty, praktykanta komórki organizacyjnej CUI w której dana osoba będzie realizowała zadania, odbywać staż, praktykę;
  - b) pracowników wykonujących obowiązki ze stosunku pracy w CUI – kierownicy komórek organizacyjnych CUI, w których są zatrudnieni pracownicy, z zastrzeżeniem lit. a);
  - c) osób świadczących usługi na podstawie umów cywilnoprawnych (w tym umów zlecenia lub umów o dzieło) - dyrektor lub zastępca dyrektora CUI, bądź pracownik CUI odpowiedzialny za prawidłową realizację umowy z tą osobą (nadzorujący wykonanie umowy);
  - d) ekspertów – dyrektor lub zastępca dyrektora CUI.

### **2. Deklaracja stosowania SZUI**

CUI przywiązuje szczególną wagę do jakości procesu utrzymania oraz rozwoju systemów teleinformatycznych jednostek obsługiwanych. Dla zapewnienia adekwatnego do potrzeb poziomu procesów oraz dalszej optymalizacji wykorzystania technologii informacyjnej

---

<sup>2</sup> zmieniono uchwałami Rady Miasta Białystok Nr X/136/19 z dnia 15 kwietnia 2019 r., Nr XVII/265/19 z dnia 2 grudnia 2019 r., Nr XXVI/395/20 z dnia 22 czerwca 2020 r., Nr LX/839/22 z dnia 26 września 2022r. oraz Nr LXIII/901/22 z dnia 20 grudnia 2022 r.

wdrożono SZUI. Niniejsza Polityka Zarządzania Usługami Informatycznymi określa założenia i jednolitą strategię zarządzania usługami w CUI.

### 3. Podział zadań i odpowiedzialności

Odpowiedzialność za funkcjonowanie SZUI spoczywa na Dyrektorze CUI. Wykonawcami SZUI są zastępcy Dyrektora CUI, Kierownicy CUI oraz koordynatorzy usług informatycznych.

### 4. Definicje:

- 1) **Administrator systemu teleinformatycznego** - osoba odpowiedzialna za nadzór nad systemem teleinformatycznym, zapewniająca prawidłowe funkcjonowanie systemu do dostarczania usług.
- 2) **CUI** - Centrum Usług Informatycznych - jednostka obsługująca w rozumieniu art. 10 b ust 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym z siedzibą w Białymstoku przy ul. Warszawskiej 13 lok. 7 U.
- 3) **Dyrektor CUI** - osoba odpowiedzialna za utrzymanie oraz rozwój dostarczanych usług oraz podejmowanie kluczowych decyzji dotyczących funkcjonowania modelu usługowego.
- 4) **Klient** - miejska jednostka budżetowa, na potrzeby której świadczona jest usługa. Kluczowym klientem CUI jest Urząd Miejski w Białymstoku. Zakres funkcjonowania SZUI poszerzany będzie stopniowo wraz z rozwojem dostarczanych przez CUI usług o kolejne przejmowane do obsługi miejskie jednostki budżetowe (na mocy zmian Statutu CUI).
- 5) **Koordynator usługi informatycznej** - osoba rangi kierownika komórki organizacyjnej CUI, która nadzoruje i kontroluje świadczenie usługi, odpowiada za prawidłową realizację usługi zarówno pod kątem technicznym jak i jakościowym (zdefiniowane miary usługi) oraz ponosi odpowiedzialność za raportowanie swojej usługi i pomiar wskaźników, w przypadku jego wykonywania.
- 6) **Polityka Zarządzania Usługami Informatycznymi** – dokument określający zasady dostarczania usług przez CUI oraz zarządzanie usługami.
- 7) **SLA** – umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług.
- 8) **Użytkownik** - osoba wykorzystująca system teleinformatyczny.
- 9) **Właściciel biznesowy** - osoba reprezentująca Klienta, definiująca cel utrzymania usługi, sprawująca nadzór merytoryczny nad funkcjonowaniem usługi, uczestnicząca w procesie zmiany usługi.

### 5. Cykl życia usługi w CUI

#### 1) Projektowanie usługi

Projektowanie usługi przez CUI rozpoczyna się od ustalenia potrzeby realizacji konkretnych, pożądaných przez Klientów czynności w zakresie utrzymania lub rozwoju systemów teleinformatycznych.

W etapie projektowania usługi następują fazy:

- **określenia strategii usługi** – w tej fazie następuje zdefiniowanie usługi, jej strategicznych celów, możliwości jej świadczenia na poziomie dostosowanym do potrzeb Klienta i użytkownika, określenie aspektów kosztowych usługi, ryzyk oraz wszystkich parametrów usługi;

- **projektowania usługi** – w tej fazie następuje skonkretyzowanie założeń dla usługi poprzez szczegółowe określenie jej architektury, wszystkich niezbędnych elementów wykonawczych oraz ról i odpowiedzialności w czasie jej realizacji.

Zadania koordynatora usługi informatycznej:

- a) określa wewnętrzne usługi informatyczne konieczne do świadczenia zamówionej usługi, wymagane zasoby (ludzkie, techniczne oraz finansowe), które będą niezbędne do utworzenia usługi. Na tym etapie następuje również określenie harmonogramu prac, kamieni milowych i terminu zakończenia prac;
- b) przeprowadza analizę krytyczności usługi rekomendując poziom decyzyjny. Dla usług które wymagają zwiększenia zasobów CUI (np. nakłady finansowe przewyższające możliwości CUI, zatrudnienie nowego pracownika, konieczność inwestycji w sprzęt, konieczność nawiązania współpracy z podmiotem zewnętrznym) decyzję o uruchomieniu usługi wraz z zapewnieniem właściwego budżetu niezbędnego do uruchomienia usługi podejmuje Klient. W przypadku pozytywnej decyzji o uruchomieniu usługi koordynator usługi informatycznej, w porozumieniu z pracownikami CUI oraz w razie konieczności z podmiotem zewnętrznym, określa szczegóły architektury technicznej usługi;
- c) w porozumieniu z Dyrektorem CUI oraz zgłaszającym (właścicielem biznesowym) określa niezbędne parametry usługi, konieczne dla prawidłowego jej funkcjonowania oraz określa zadania i odpowiedzialności osób biorących udział w świadczeniu usługi, zapisując je w karcie usługi informatycznej;
- d) dba o to by dla usług świadczonych przez podmioty zewnętrzne, zostały podpisane umowy SLA. Zalecany zakres, jaki obejmują umowy SLA stanowi załącznik nr 2 do niniejszej polityki.

## 2) Przekazanie usługi do eksploatacji

Wdrożenie usługi, którego celem jest uruchomienie usługi, obejmuje niezbędne działania technologiczne, dokumentacyjne i komunikacyjne przy założeniu okresu stabilizacyjnego. W etapie przekazania usługi do eksploatacji następuje przedprodukcyjne uruchomienie usługi, testowane są plany awaryjne, weryfikowana jest możliwość spełnienia pożądanych parametrów SLA. Na tym etapie zapewnia się również dostęp do usługi dla Klientów.

## 3) Eksploatacja usługi

Celem etapu jest zapewnienie możliwości korzystania z usługi przez Klientów/ użytkowników na wcześniej ustalonych w karcie usług zasadach i warunkach. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi opracowana winna być umowa/ porozumienie/ inny instrument prawny o gwarantowanym poziomie świadczonych usług, który stanowi podstawę świadczenia usługi dla konkretnego Klienta. Należy oznaczyć rozkład odpowiedzialności za sporządzenie umowy/porozumienia zgodnie z poniższym:

- **po stronie Klienta:** definicja ogólnych (biznesowych) wymagań usługi, określenie pożądanych parametrów dostarczania usługi (parametry SLA), określenie parametrów bezpieczeństwa dostarczanej usługi (m.in. cykliczność kopii zapasowych, retencja kopii zapasowych, retencja danych, wymagania dot. środowisk, krytyczność systemu teleinformatycznego), określenie roli właściciela usługi, akceptacja kompozycji usługi lub akceptacja ryzyka dot. bezpieczeństwa w przypadku rezygnacji z zalecanych mechanizmów bezpieczeństwa;

- **po stronie CUI:** kompozycja usługi, zapewnienie adekwatnych do wymagań komponentów usługi (w tym komponentów bezpieczeństwa), wsparcie w ustaleniu parametrów dostarczenia usługi, wsparcie w określeniu parametrów bezpieczeństwa usługi, zdefiniowanie ryzyka w przypadku rezygnacji z zalecanych mechanizmów bezpieczeństwa.

W toku świadczenia usługi zapewnia się ponadto proces wsparcia użytkownika, usługi wewnętrzne (np. bezpieczeństwo teleinformatyczne, kopie zapasowe) oraz usługi powiązane (np. service – desk). Koordynator usługi informatycznej monitoruje i raportuje poziom usługi wykorzystując miary realizacji usług ( w przypadku zawarcia ich w karcie usługi).

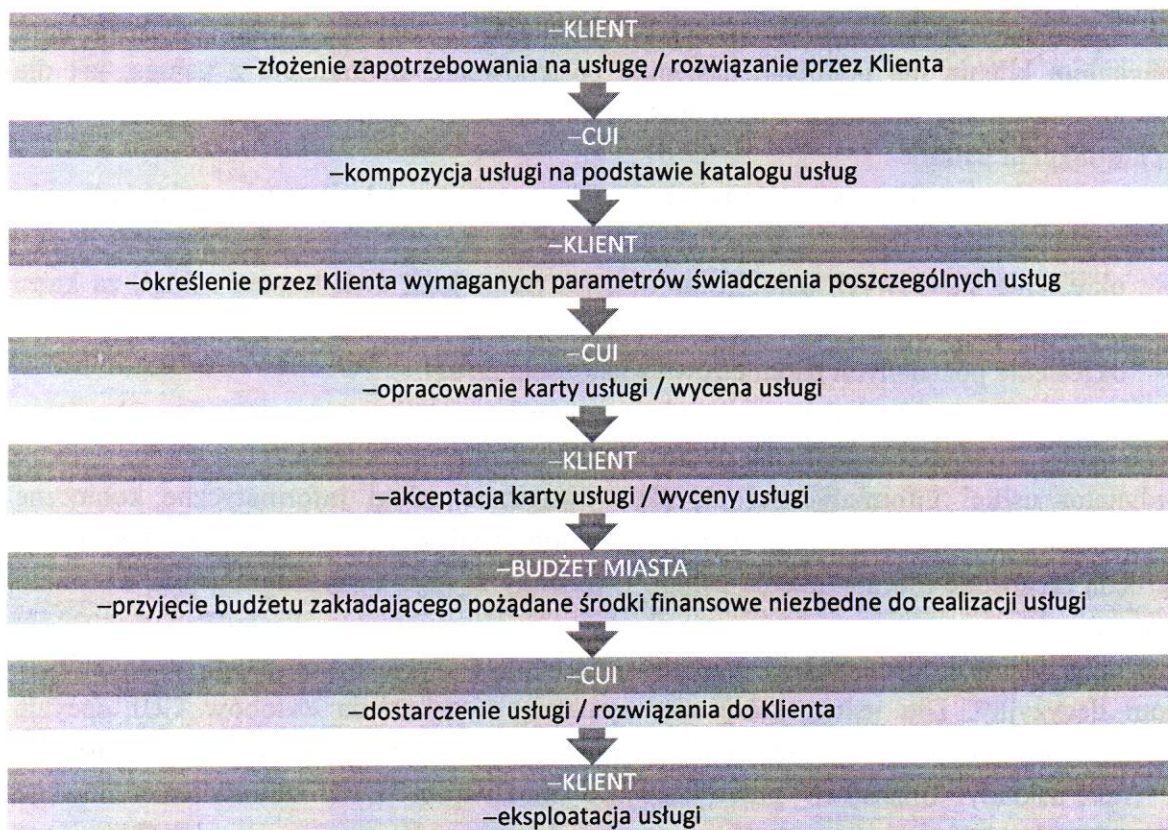
#### 4) Wycofanie usługi

Wycofanie usługi należy sklasyfikować jako zmianę usługi z potencjalnie znaczącym oddziaływaniem. W toku wycofania usługi opracowany zostanie plan wycofania, w którym zostanie wskazany termin wycofania, zasady archiwizacji, usunięcia lub przeniesienia danych, zasady dokumentacji oraz sposób postępowania z komponentami usług (do komponentów może należeć infrastruktura i aplikacje wraz z licencjami) . Wycofanie usługi wymagać będzie opinii po stronie Klienta oraz akceptacji Dyrektora CUI.

### 6. Zasady dostarczania usług przez CUI – zasady obowiązujące Klientów przy zamawianiu usług w CUI

Podstawą do dostarczania usługi przez CUI na rzecz Klienta jest:

- a) zgłoszenie zapotrzebowania na usługę przez Klienta,
- b) obustronne opracowanie karty usługi na podstawie katalogu usług,
- c) akceptacji przez CUI warunków świadczenia usługi,
- d) akceptacji karty usługi przez Klienta.



## 1) Zgłoszenie zapotrzebowania na usługę – obowiązujące zasady

Czynnością inicjującą wdrożenie każdej usługi jest **zgłoszenie zapotrzebowania na usługę w formie pisemnego wniosku wraz z uzasadnieniem**, przekazane do Dyrektora CUI (zapotrzebowanie na nową usługę).

Za przyjęcie zgłoszenia zapotrzebowania na usługę oraz agregację zapotrzebowania odpowiada Biuro ds. Smart City przy Urzędzie Miejskim w Białymstoku.

Na podstawie przekazanego pisemnego zgłoszenia zapotrzebowania na usługę, CUI przystępuje do kompozycji usługi oraz opracowania karty usługi z wykorzystaniem istniejącego w CUI katalogu usług.

Dyrektor CUI **wskazuje koordynatora usługi informatycznej w CUI**, który będzie odpowiedzialny za analizę zapotrzebowania, wymagań na nową usługę, komunikację ze zgłaszającym, określenie celów usługi, kosztów, ryzyk związanych z jej uruchomieniem i świadczeniem. Wybrany koordynator usługi informatycznej zostanie wpisany do karty usługi, której zalecany zakres stanowi **załącznik nr 1 do niniejszej polityki**.

Koordynator usługi informatycznej uzgadnia wymagania, co do nowej usługi z osobą zgłaszającą zapotrzebowanie. Na tym etapie powstaje pierwsza wersja karty usługi informatycznej w postaci elektronicznej i papierowej.

Jeżeli po precyzyjnym zdefiniowaniu wymagań i założeń nowej usługi zgłaszający i koordynator usługi informatycznej oceniają potrzebę uruchomienia usługi, jako nieefektywną (np. nieefektywność kosztowa) wówczas podejmują decyzję o zakończeniu prac nad usługą.

Koordynator usługi sprawdza istniejące (w tym nieużywane) usługi z katalogu usług w celu weryfikacji, czy podobna usługa jest już świadczona przez CUI bądź była świadczona w przeszłości i została zakończona.

Jeżeli koordynator usługi informatycznej po stronie CUI znajduje usługę odpowiadającą wymaganiom klienta lub podobną, następuje postępowanie analogiczne z usługą, jak dla wprowadzenia zmiany w usłudze (pkt 6 ppkt 5 Polityki).

## 2) Kompozycja usługi

Kompozycja usługi realizowana jest poprzez opracowanie modelu docelowego świadczenia konkretnej usługi dla Klienta:

- określenie składowych usługi oraz obszaru technologii świadczenia usługi, za które odpowiada CUI,
- określenie pożądaných parametrów świadczenia usługi.

Po przygotowaniu modelu docelowego świadczenia usługi, CUI opracowuje kartę usługi oraz wycenę usługi. Powyższe dokumenty podlegają akceptacji przez Klienta.

Koordynator usługi informatycznej określa wewnętrzne usługi informatyczne konieczne do świadczenia zamówionej usługi, wymagane zasoby (ludzkie, techniczne oraz finansowe), które będą niezbędne dla utworzenia usługi. Określony zostaje harmonogram prac i terminu zakończenia prac.

Koordynator usługi informatycznej przeprowadza analizę krytyczności usługi rekomendując poziom decyzyjny. Dla usług, które nie wymagają zwiększenia zasobów CUI decyzję o uruchomieniu podejmuje Dyrektor CUI. Dla usług, które wymagają zwiększenia zasobów CUI (np. nakłady finansowe przewyższające możliwości CUI, zatrudnienie nowego pracownika, konieczność inwestycji w sprzęt, konieczność nawiązania współpracy ze podmiotem zewnętrznym), decyzję o uruchomieniu usługi wraz z zapewnieniem właściwego

budżetu niezbędnego do uruchomienia usługi podejmuje Klient. W przypadku pozytywnej decyzji o uruchomieniu usługi koordynator usługi informatycznej, w porozumieniu z pracownikami CUI oraz w razie konieczności z podmiotem zewnętrznym, określa szczegóły architektury technicznej usługi.

Koordynator usługi informatycznej w porozumieniu z Dyrektorem CUI oraz zgłaszającym (właścicielem biznesowym) określa niezbędne parametry usługi, konieczne dla prawidłowego jej funkcjonowania oraz określa role i odpowiedzialności osób biorących udział w świadczeniu usługi, zapisując je w karcie usługi. Wszystkie powyższe czynności powinny uwzględniać obowiązujące procedury i zasady dotyczące procesów, zasad bezpieczeństwa itp.

Koordynator usługi informatycznej w porozumieniu z Dyrektorem CUI określa główne miary realizacji usług, które będą ujęte w karcie usługi i będą stanowić podstawę dla monitorowania i raportowania stanu świadczenia usług.

Koordynator usługi informatycznej określa poziom krytyczności usługi, który jest miarą wpływającą na priorytet obsługi incydentu.

### **3) Wdrożenie usługi**

Koordynator usługi informatycznej przekazuje projekt karty usługi informatycznej do jej zaopiniowania przez zastępcę Dyrektora CUI nadzorującego komórkę organizacyjną wdrażającą usługę. Opinia winna być przeprowadzona ze szczególnym uwzględnieniem wymagań prawnych (w tym m.in.: przepisów RODO, ustawy o ochronie danych osobowych, rozporządzenia w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych oraz innych wymagań wynikających z analizy otoczenia prawnego CUI), regulacji zewnętrznych i wewnętrznych, budżetowych, zasobowych oraz innych niezbędnych do wdrożenia i utrzymania usługi przez CUI.

Wprowadzenie nowej usługi zatwierdza Dyrektor CUI.

Po podjęciu decyzji o uruchomieniu usługi pracownicy CUI wdrażają usługę z uwzględnieniem regulacji w zakresie zarządzania systemami teleinformatycznymi. Przed produkcyjnym uruchomieniem usługi administrator systemu teleinformatycznego opracowuje komplet dokumentacji niezbędnej do utrzymania systemów teleinformatycznych (np. dziennik administratora, procedury związane z zarządzaniem uprawnieniami, plany awaryjne) wykorzystywanych na potrzeby świadczenia usługi. Następnie przeprowadza test planów awaryjnych i testy sprawności (testy gotowości do utrzymania pożądaných przez klienta parametrów usługi określonych w karcie usługi informatycznej), które dokumentuje w dzienniku administratora. Po wykonaniu powyższych czynności administrator systemu teleinformatycznego informuje koordynatora usługi informatycznej o osiągnięciu poziomu gotowości do realizacji usługi.

### **4) Świadczenie usługi**

Koordynator usługi informatycznej zapewnia klientowi możliwości korzystania z usługi na zasadach i warunkach zapisanych w zarządzeniu Dyrektora CUI w sprawie wprowadzenia Polityki Zarządzania Usługami Informatycznymi w CUI oraz w karcie usługi informatycznej. Wyniki monitorowania usługi są dokumentowane w formie zapisów (np. poprzez logi systemowe) oraz archiwizowane na zasadach określonych dla danej usługi.

Administrator systemu teleinformatycznego odpowiada przed koordynatorem usługi informatycznej za kompletność, aktualność oraz użyteczność dokumentacji niezbędnej

do utrzymania systemów teleinformatycznych wykorzystywanych na potrzeby świadczenia usługi, w tym w szczególności: plany awaryjne (w tym plan odzyskania systemu z kopii zapasowej) i zapisy dokumentujące realizowane czynności administracyjne w postaci logów systemowych oraz wpisów do dziennika administratora.

#### 5) **Zasady wprowadzania zmian w usłudze**

Każda ze stron usługi (Klient, CUI) może wystąpić o zmianę w usłudze.

Krokiem inicjującym wprowadzenie zmiany w usłudze jest zgłoszenie zmiany w usłudze z wykorzystaniem formularza, którego wzór stanowi **załącznik nr 3 do niniejszej polityki**. Zgłoszenie w formie pisemnej (zapotrzebowanie na zmianę usługi) jest przekazywane za pośrednictwem Dyrektora CUI do koordynatora usługi informatycznej.

Koordynator usługi informatycznej, w porozumieniu ze stronami usługi, przeprowadza analizę zgłoszenia i przedstawia rekomendacje dotyczące procesu decyzyjnego (kto powinien podjąć decyzję o wdrożeniu zmiany w usłudze) oraz rekomendacje co do zakresu, sposobu i technologii wprowadzenia zmiany. Wynik analizy zgłoszenia może potwierdzić zasadność wprowadzenia zmian w usłudze, zakwestionować sens dalszego świadczenia usługi bądź argumentować konieczność powstania nowej usługi. Analiza powinna obejmować również aspekt finansowy wprowadzanych zmian.

Dla usług, które nie wymagają zwiększenia zasobów CUI, decyzję o uruchomieniu podejmuje Dyrektor CUI. Dla usług, które wymagają zwiększenia zasobów CUI (*np. nakłady finansowe przewyższające możliwości CUI, zatrudnienie nowego pracownika, konieczność inwestycji w sprzęt, konieczność nawiązania współpracy ze podmiotem zewnętrznym*) decyzję o wprowadzeniu zmian w usłudze wraz z zapewnieniem właściwego budżetu niezbędnego do uruchomienia usługi podejmuje Klient.

Po podjęciu decyzji o wprowadzeniu zmian w usłudze pracownicy CUI wdrażają zmiany z uwzględnieniem zasad postępowania obowiązujących dla wprowadzenia usługi.

Kartę usługi informatycznej należy aktualizować w przypadku wystąpienia zmian w procesie świadczenia usługi. Zmiany mogą mieć charakter zarówno przedmiotowy jak i osobowy. Koordynator usługi informatycznej odpowiada za aktualizację karty usługi i przekazanie kompletnej i wypełnionej karty usługi uprawnionym podmiotom.

#### 6) **Wycofanie usługi**

Każda ze stron usługi ma prawo do wycofania usługi.

Wycofanie usługi należy sklasyfikować jako zmianę usługi. Podstawowym kryterium wycofania usługi będzie brak dalszej potrzeby świadczenia danej usługi. W toku wycofania usługi opracowany zostanie plan wycofania, w którym zostanie wskazany termin wycofania, zasady archiwizacji, usunięcia lub przeniesienia danych, zasady dokumentacji oraz sposób postępowania z komponentami usług (do komponentów może należeć infrastruktura i aplikacje wraz z licencjami). Wycofanie usługi nadto wymagać będzie procesu opiniowania po stronie Klienta oraz akceptacji Dyrektora CUI.

Krokiem inicjującym wycofanie usługi jest zgłoszenie wycofania usługi z wykorzystaniem formularza określonego w **załączniku nr 4 do niniejszej procedury**. Zgłoszenie w formie pisemnej przekazywane jest do koordynatora usługi informatycznej.

Koordynator usługi informatycznej rekomendując poziom decyzyjny (kto ma podjąć decyzję o wycofaniu usługi) uwzględnia:

- 1) krytyczność usługi;



2) otoczenie usługi (umowy zawarte z podmiotami zewnętrznymi).

Decyzję o wycofaniu usługi - dla usług, które nie wymagają zwiększenia zasobów CUI, podejmuje Dyrektor CUI. Dla usług, które wymagają zwiększenia zasobów CUI (*np. nakłady finansowe przewyższające możliwości CUI, konieczność inwestycji w sprzęt, konieczność nawiązania współpracy z podmiotem zewnętrznym*) decyzję o wycofaniu usługi wraz z zapewnieniem właściwego budżetu niezbędnego do wycofania usługi podejmuje Klient.


W przypadku podjęcia pozytywnej decyzji o wycofaniu usługi koordynator usługi informatycznej w porozumieniu z Klientem oraz Dyrektorem CUI ustalają sposób, termin oraz szczegóły techniczne wycofania usługi (archiwizacja danych, retencja danych, dostęp do środowiska z archiwalnymi danymi).

Koordynator usługi informatycznej, nie później niż na trzy miesiące przed planowanym zakończeniem świadczenia usługi, skutecznie informuje wszystkich Klientów systemu o zakończeniu świadczenia usługi.

Po podjęciu decyzji o wycofaniu usługi pracownicy CUI wycofują usługę z uwzględnieniem regulacji w zakresie zarządzania systemami teleinformatycznymi, usługa przestaje być monitorowana i raportowana, a role zaangażowane w usługę zostają odwołane.

Koordynator usługi informatycznej, która została wycofana aktualizuje kartę usługi, zmieniając jej status.

Dyrektor  
Centrum Usług Informatycznych  
w Białymstoku  
*Piotr Szymon Komarnicki*  
Piotr Szymon Komarnicki

 <b>Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku</b>	<b>KARTA USŁUGI INFORMATYCZNEJ</b> (informacje ogólne o usłudze)
<b>Kod usługi:</b>	
<b>Nazwa usługi:</b>	
<b>Wersja karty usługi</b> (data utworzenia karty, data ostatniej modyfikacji karty):	
<b>Status usługi</b> (planowana, świadczona, wycofana):	
<b>Data rozpoczęcia świadczenia usługi:</b>	
<b>Data zakończenia świadczenia usługi:</b>	

<b>Cel i zakres usługi:</b>	
<b>Wykluczenia:</b>	
<b>Koordinator usługi informatycznej</b> (komórka organizacyjna w CUI, imię nazwisko, e - mail, tel.):	
<b>Osoby realizujące usługę:</b>	
<b>Klient</b> (wskazanie podmiotu, jednostki budżetowej, komórki organizacyjnej, imię nazwisko, e- mail, telefon):	
<b>Obowiązki stron:</b>	
<b>Koordinator usługi informatycznej w CUI:</b>	<b>Dyrektor CUI:</b>
podpis	podpis
<b>Klient/ podpis klienta/właściciela biznesowego:</b>	

**Dyrektor**  
 Centrum Usług Informatycznych  
 w Białymstoku  
*Piotr Szymon Komarnicki*  
 Piotr Szymon Komarnicki

Załącznik nr 2 do Polityki Zarządzania Usługami Informatycznymi - przykładowe elementy umów SLA

Lp.	Element
1.	Krótki opis usługi
2.	Okres ważności i/lub mechanizm kontroli zmian SLA
3.	Szczegóły dotyczące autoryzacji
4.	Krótki opis sposobów komunikowania, w tym sporządzanie raportów
5.	Szczegóły dotyczące kontaktu z osobami upoważnionymi do działania w sytuacji awaryjnej (uczestniczenie w incydentach, naprawa usterki, odtworzenie lub rozwiązanie problemu)
6.	Godziny obsługi (np. od 08:00 do 16:00), daty wyjątków (np. weekendy, święta państwowe), okresy krytyczne dla klienta, obsługa poza ustalonymi godzinami
7.	Uzgodnione i ustalone harmonogramem przerwy w dostawie usługi
8.	Obowiązki klienta (np. dotyczące bezpieczeństwa)
9.	Odpowiedzialność i zobowiązania dostawcy usługi (np. dotyczące bezpieczeństwa)
10.	Wskazówki dotyczące wpływu usługi na procesy (główne, wspomagające, zarządcze) realizowane w celu spełnienia celów statutowych CUI.
11.	Priorytet (krytyczność) usługi.
12.	Eskalacja i proces powiadamiania
13.	Pojemność usługi (np. limity obciążenia pracą - górny i dolny, zdolność usługi do utrzymania wymaganej liczby użytkowników, przepustowość systemu)
14.	Czas przywrócenia działania
15.	Szczegóły dotyczące zarządzania finansami na wysokim poziomie, np. przepisy dotyczące opłat
16.	Działania, jakie należy podjąć w przypadku przerwania usługi
17.	Słownik terminów
18.	Wszystkie wyjątki dotyczące warunków określonych w SLA

Dyrektor  
Centrum Usług Informatycznych  
w Białymstoku  
*Piotr Szymon Komarnicki*  
Piotr Szymon Komarnicki

Załącznik nr 3 do Polityki Zarządzania Usługami Informatycznymi - wniosek o wprowadzenie zmian w usłudze

**Część 1: wypełnia wnioskujący**

<b>Nazwa usługi</b>	
<b>Rodzaj usługi</b>	
<b>Zmiana celu i/lub zakresu usługi</b>	
<b>Zmiana dostawcy usługi</b>	
<b>Zmiana klientów usługi</b>	
<b>Zmiana osób odpowiedzialnych za usługę</b> (koordynator usługi, właściciel biznesowy usługi, administrator usługi)	
<b>Zmiana parametrów świadczenia usługi</b>	
<b>Zmiana czasów obsługi zgłoszeń</b>	
<b>Inne zmiany</b>	
<b>Osoba wnioskująca</b>	<b>Data i podpis</b>

**Część 2: wypełnia Dyrektor CUI**

<b>Osoby odpowiedzialne za czynności projektowania, rozwoju i przekazania zmiany</b>	
<b>Działania, które mają zostać wykonane przez CUI</b>	
<b>Zasoby ludzkie, techniczne, informacyjne</b>	

<b>oraz finansowe</b>	
<b>Szacunkowy koszt wdrożenia zmiany usługi</b>	
<b>Harmonogram planowanych działań</b>	
<b>Wpływ zmiany na inne usługi</b>	
<b>Sposób komunikacji z zainteresowanymi stronami</b>	
<b>Decyzja o realizacji wniosku o zmianę w usłudze (TAK/NIE)</b>	<b>Data i podpis Dyrektora CUI</b>
<b>Uzasadnienie odmownej decyzji</b>	

Załącznik nr 4 do Polityki Zarządzania Usługami Informatycznymi - wniosek o wycofanie usługi

<b>Nazwa usługi</b>	
<b>Rodzaj usługi</b>	
<b>Termin wycofania usługi</b>	
<b>Przyczyna wycofania usługi</b>	
<b>Sposób archiwizacji danych oraz okres archiwizacji</b>	
<b>Sposób usunięcia danych lub miejsce przeniesienia danych</b>	
<b>Sposób usunięcia lub miejsce przeniesienia dokumentacji</b>	
<b>Sposób usunięcia lub przeniesienia komponentów usługi (infrastruktura, aplikacje wraz z licencjami)</b>	
<b>Osoba wnosząca</b>	<b>Data podpis</b>
<b>Decyzja o realizacji wniosku o wycofanie usługi (TAK/NIE)</b>	<b>Data i podpis Dyrektora CUI</b>

**Dyrektor**  
**Centrum Usług Informatycznych**  
**w Białymstoku**  
*Piotr Szymon Komarnicki*  
**Piotr Szymon Komarnicki**

