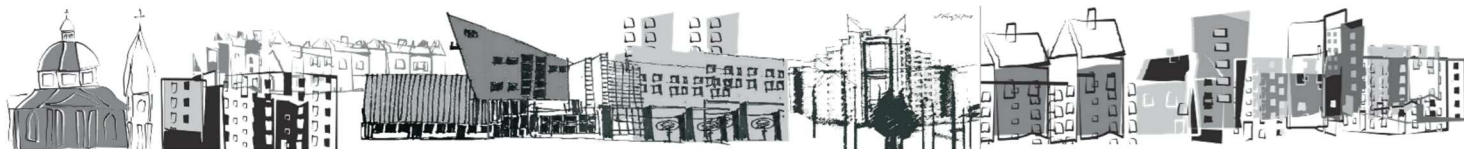

**Sprawozdanie z działalności merytorycznej
Centrum Usług Wspólnych Miasta Tychy
za 2023 rok**

**Dyrektor
Centrum Usług Wspólnych
Miasta Tychy**

mgr Dagmara Gawrysek



Wprowadzenie

W roku 2023 Centrum Usług Wspólnych Miasta Tychy świadczyło obsługę 12 jednostkom organizacyjnym Miasta Tychy: zarówno jednostkom budżetowym jak i samorządowym instytucjom kultury w 9 różnych zakresach.

Tabela1: Zakres obsługi wspólnej świadczonej przez CUW Tychy na rzecz jednostek organizacyjnych Gminy Miasta Tychy

Lp.	Nazwa jednostki	Zakres obsługi wspólnej								
		obsługa finansowo-księgowa	obsługa kadrowo-płacowa	obsługa prawna	obsługa tele-informatyczna	usługi rozwojowo-doradcze	usługi sieciowe	realizacja zam. publ. w sferze teleinform.	obsługa w zakresie ochrony danych osobowych	obsługa w zakresie bezp. informacji
1	AUKSO Orkiestra Kameralna Miasta Tychy	x	x	x	x	x	x	x		
2	Dzienny Dom Pomocy Społecznej WRZOS		x	x	x	x	x	x	x	x
3	Miejska Biblioteka Publiczna w Tychach	x	x	x						
4	Miejskie Centrum Kultury w Tychach	x	x	x	x	x	x	x	x	
5	Muzeum Miejskie w Tychach	x	x	x	x	x	x	x	x	
6	Placówka Pieczy Zastępczej „Kwadrat” wraz z placówkami opiekuńczo-wychowawczymi 1 i 2								x	
7	Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8	Środowiskowy Dom Samopomocy „Mozaika” (od 1 stycznia 2024)	x	x	x	x	x	x	x	x	x
9	Teatr Mały w Tychach	x	x	x	x	x	x	x		
10	Tyski Dom Pomocy Społecznej w Kobiórze	x	x	x		x			x	
11	Tyski Zakład Usług Komunalnych			x	x	x	x	x	x	x
12	Urząd Miasta Tychy				x	x	x	x	x	
13	Żłobek Miejski w Tychach	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Priorytetowe zadania zrealizowane w CUW Tychy w 2023 roku

Rok 2023 był rokiem wyzwań wynikających z dynamicznie zmieniających się warunków zewnętrznych. Działalność CUW Tychy w dalszym ciągu koncentrowała się głównie wokół poprawy bezpieczeństwa teleinformatycznego, a w ramach realizacji zadań wykonaliśmy szereg czynności zmierzających do zapewnienia optymalnego bezpieczeństwa zarówno w CUW Tychy jak i jednostkach obsługiwanych. Do najważniejszych należą:

- działania związane z wdrożeniem kontrolera WiFi, co umożliwiło centralne zarządzanie punktami dostępu do sieci bezprzewodowej. W ramach realizacji zadania punkty dostępowe zostały wymienione i ujednolicone. Dzięki wprowadzonemu rozwiązaniu posiadamy wgląd w każde urządzenie, co pozwala na monitorowanie i lepsze zarządzanie bezprzewodowym ruchem sieciowym, a także wpłynęło na podniesienie bezpieczeństwa sieci bezprzewodowej;
- wdrożenie nowego rozwiązania do obsługi prac Rady Miasta Tychy „eSesja”. W ramach zadania wykonaliśmy instalację i konfigurację systemu informatycznego do obsługi sesji Rady Miasta, posiedzeń komisji Rady Miasta, do przygotowania, przeprowadzenia i obsługi głosowań oraz wspomagania prac Wydziału Obsługi Rady Miasta. Poprzedni system do obsługi prac Rady Miasta oparty był na czterech analogowych, stałopozycyjnych kamerach, które swoim zasięgiem obejmowały całą salę, co przekładało się na słabą jakość nagrań. Nowy system obsługujący dwie kamery obrotowe pozwala na kierowanie obrazu na konkretne osoby podczas ich wypowiedzi. Odtwarzanie nagrań możliwe jest od konkretnego (wybranego przez odbiorcę) punktu obrad. Dzięki integracji systemu z panelami do głosowania Przewodniczący Rady Miasta uzyskał możliwość pełnego zarządzania dyskusją, możliwość przeprowadzania głosowania w trybie hybrydowym za pomocą panelu oraz tabletów i prezentacji wyników głosowań na obrazie z transmitowanych obrad. Zaletą wdrożonego rozwiązania jest również łatwa wymiana dokumentów z Radnymi oraz możliwość komunikacji drogą SMS-ową i e-mailową;
- w październiku 2023 roku Microsoft zaprzestał wsparcia dla systemów Windows Serwer 2012 i 2012 R2, na których oparta była większość infrastruktury, którą zarządzamy; w związku z czym wykonaliśmy szereg prac związanych z przeprowadzeniem aktualizacji systemów operacyjnych na serwerach, a także realizowaliśmy zakup sprzętu (serwerów i macierzy) niezbędnego do budowy klastra pracy awaryjnej. Zbudowanie nowego klastra sieci LAN było potrzebne ze względu na konieczność zapewnienia bezpiecznego środowiska pracy dla kilkudziesięciu serwerów wirtualnych, gdyż po zakończeniu wsparcia producenta nie są dostępne aktualizacje ani też opcje asystowanej pomocy technicznej producenta. Nowy klaster pracy awaryjnej zapewni wysoką dostępność zlokalizowanych na nim serwerów wirtualnych, na których udostępnione będą m.in. kluczowe programy

dziedzinowe oraz usługi. Zapewni on również odpowiednią wydajność i nadmiarowość zasobów, co jest bardzo istotne w przypadku planów uruchomienia systemów do elektronicznego zarządzania dokumentacją. Klaster zapewni również, dodatkową infrastrukturę, która jest konieczna dla zapewnienia ciągłości działania, a także znacznie ułatwi proces aktualizacji starego klastra.

W roku 2023 zrealizowaliśmy wiele działań zmierzających do optymalizacji usług świadczonych jednostkom objętym obsługą wspólną oraz kontynuowaliśmy ujednolicanie procesów, tak aby obsługa wspólna była jak najbardziej efektywna.

- z powodu szeregu zmian w Kodeksie Pracy (KP) oraz rozporządzeniu dotyczącym wynagradzania pracowników samorządowych, pracowaliśmy nad aktualizacją normatywów w obszarze kadrowo-płacowym. Zmiany w przepisach dotyczyły uregulowania pracy w formie pracy zdalnej, którą wprowadzono do KP jako rozwiązanie systemowe, wcześniej testowane w okresie pandemii COVID19 oraz wdrożenia dyrektywy unijnej zawierającej wiele propracowniczych rozwiązań m.in. wprowadzenia urlopu opiekuńczego czy zwolnienia z powodu siły wyższej. Wspólnie z obsługiwanyimi w zakresie kadrowo-płacowym jednostkami dokonaliśmy przeglądu i aktualizacji regulaminów pracy i wynagradzania, dostosowując je tym samym do obowiązujących przepisów;
- duży nacisk został położony na wzmacnianie świadomości pracowników jednostek obsługiwanych, w aspekcie ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji, poprzez organizację instruktaży dla nowozatrudnionych pracowników oraz cyklicznych szkoleń. Przeprowadziliśmy 6 szkoleń, w których uczestniczyło łącznie 127 osób, co przełożyło się na spadek ilości odnotowanych zdarzeń bezpieczeństwa - z 17 w roku 2022 na 11 w roku 2023, z czego jedynie 3 naruszenia ochrony danych należało zgłosić do Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

W ramach obsługi w zakresie bezpieczeństwa danych osobowych przeprowadziliśmy audyty zgodności z RODO w Wydziale Remontów, Wydziale Ewidencji Działalności Gospodarczej, Wydziale Przekształceń i Nadzoru Właścicielskiego Urzędu Miasta Tychy oraz w Dziale Kadr i Płac CUW Tychy. W Placówce Pieczy Zastępczej Kwadrat w Tychach oraz w Tyskim Zakładzie Usług Komunalnych w Tychach przeprowadzone zostały kompleksowe audyty, w zakresie bezpieczeństwa informacji w kontekście Krajowych Ram Interoperacyjności oraz zgodności z RODO, co pozwoliło na określenie poziomu zgodności tych organizacji z przepisami w szerszym ujęciu. W ramach świadczenia obsługi wspólnej w zakresie bezpieczeństwa informacji pracowaliśmy nad standaryzacją i aktualizacją Systemów Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w jednostkach obsługiwanych;

- dokonaliśmy analizy procesu prowadzenia ewidencji należności bibliotecznych i na tej podstawie wdrożyliśmy „Instrukcję zasad ewidencji należności spornych oraz zasądzonych, wynikających z Regulaminu korzystania z Miejskiej Biblioteki Publicznej w Tychach”. Terminy przekazywania dokumentacji dotyczącej dłużników oraz określenie zasad ewidencjonowania należności zarówno po stronie CUW Tychy jak i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Tychach zwiększy przejrzystość procesu, a także pozwoli na rzetelną prezentację poziomu należności w składanych sprawozdaniach;
- wprowadziliśmy możliwość korzystania przez Miejską Bibliotekę Publiczną w Tychach z programu „Dysponent”, który umożliwia bieżącą kontrolę realizacji budżetu poprzez analizę środków budżetowych pozostających do dyspozycji, na różnych etapach realizacji zadań: (faktycznego wykonania, zaangażowania, wszczętych zamówień publicznych). W ramach zadania dział księgowo - finansowy przeprowadził warsztaty dla wybranych pracowników MBP, a następnie uruchomiona została baza, w trybie roboczym, w celu poznania funkcjonalności i sposobu działania ww. programu, tak aby w kolejnym roku budżetowym korzystanie z wprowadzonego narzędzia było jak najbardziej efektywne.

Wzorem lat ubiegłych prowadziliśmy i realizowaliśmy zamówienia publiczne z zakresu teleinformatyki oraz niektórych procesów administracyjnych dla jednostek organizacyjnych Miasta Tychy będących w obsłudze wspólnej. W roku 2023 Zespół ds. Zamówień Publicznych i Kontraktów IT zrealizował zamówienia na łączną kwotę przekraczającą 5 mln złotych.

Tabela 2. Wykaz największych zamówień publicznych realizowanych przez CUW Tychy w 2023 roku

Lp.	Nazwa postępowania	Wartość brutto zamówienia
1.	Dostawa i wdrożenie informatycznego klastra HA wraz z dostawą sprzętu sieciowego	898 269,00 zł
2.	Świadczenie usług telefonii komórkowej i mobilnego Internetu wraz z dostawą fabrycznie nowych telefonów komórkowych dla Gminy Miasta Tychy oraz jednostek organizacyjnych przez okres 24 miesięcy	646 327,13 zł
3.	Udostępnienie włókien światłowodowych na potrzeby transmisji danych w Gminie Miasta Tychy w latach 2024 – 2025	537 656,64 zł
4.	Dostawa przedłużeń licencji na oprogramowanie do zarządzania i monitorowania sieci w CUW Tychy i jednostkach obsługiwanych	163 098,00 zł
5.	Świadczenie usług serwisu i nadzoru technicznego w zakresie infrastruktury sprzętowej w 2024 roku	147 600,00 zł
6.	Dostawa i wdrożenie systemu do obsługi prac Rady Miasta Tychy	109 114,65 zł

W związku ze stale zwiększającą się liczbą systemów informatycznych zakupionych oraz administrowanych przez Centrum Usług Wspólnych Miasta Tychy zwiększa się również ilość oraz wartość zamówień na usługi serwisów i asyst technicznych. W minionym roku stanowiły one ponad 20% wszystkich zrealizowanych przez CUW Tychy zamówień.

Tabela 3. Wykaz największych zamówień publicznych dotyczących serwisów i asyst technicznych realizowanych przez CUW Tychy w 2023 roku

Lp.	Nazwa postępowania	Wartość brutto zamówienia
1.	Świadczenie usług serwisu i nadzoru autorskiego nad systemami pakietu RATUSZ dla Centrum Usług Wspólnych Miasta Tychy oraz jednostek obsługiwanych w ramach obsługi wspólnej w 2024 roku	381 300,00 zł
2.	Świadczenie asysty technicznej dla platformy Infrastruktury Usług Informacji Przestrzennej w zakresie eksploatacji systemu ISDP, GPT oraz SOWA w 2024 r	229 395,00 zł
3.	Serwis i opieka autorska nad systemem obiegu dokumentów PROTON wraz z dostawą licencji BROKER NU - w zakresie serwisu i opieki autorskiej	172 302,09 zł

Plany rozwojowe na 2024 rok

W poprzednim roku opracowaliśmy wkład merytoryczny do wniosku o przyznanie dofinansowania ze środków ministerialnych, na poprawę cyberbezpieczeństwa w CUW Tychy i jednostkach obsługiwanych „Cyberbezpieczny Samorząd”. W przypadku otrzymania dofinansowania przystąpimy do realizacji projektu, którego koncepcja zakłada zakup urządzeń zabezpieczających typu UTM wraz z licencjami, zakup zintegrowanego systemu PAM oraz usługi informatycznej (poczta elektroniczna w chmurze obliczeniowej z elementami bezpieczeństwa). Ponadto, planowane jest przeprowadzenie szkolenia z zakresu cyberbezpieczeństwa dla pracowników Urzędu Miasta Tychy oraz specjalistycznych szkoleń dla informatyków. Wszystkie zadania są zgodne z celami FERC 2021-2027 (działanie 2.2.), a ich realizacja podniesie poziom obsługi informatycznej gminy i jej jednostek organizacyjnych w obszarze cyberbezpieczeństwa. Przyczynią się w efekcie do zwiększenia poziomu bezpieczeństwa informacji poprzez wzmacnianie odporności oraz zdolności do skutecznego zapobiegania i reagowania na incydenty w systemach informacyjnych Gminy Miasta Tychy. Zakres rzeczowy złożonego wniosku jest odpowiedzią na zidentyfikowane potrzeby w zakresie zwiększenia poziomu bezpieczeństwa informacji Urzędu Miasta Tychy oraz wybranych jednostek organizacyjnych. Aktualne zabezpieczenia sieci wewnętrznej oraz zewnętrznej

urzędu i jednostek są niewystarczające, w kontekście systematycznie wzrastającej liczby cyberataków, na podmioty świadczące usługi publiczne i przetwarzające dane obywateli. Zagrożone jest również bezpieczeństwo całej struktury poczty elektronicznej z uwagi na liczne zmiany i aktualizacje producenta programu ZIMBRA w zakresie jego licencjonowania, utrzymania i wspierania. Ponadto diagnoza potrzeb, wykazała niewystarczający poziom monitorowania i kontroli dostępu podmiotów zewnętrznych, współpracujących na co dzień z gminą i korzystających z jej systemów teleinformatycznych.

Nowy rok rozpoczęliśmy intensywnymi pracami związanymi z włączeniem do obsługi wspólnej Środowiskowego Domu Samopomocy Społecznej „Mozaika”, który to od 1 stycznia br. na mocy Uchwały nr LV/1032/23 Rady Miasta Tychy z dnia 30 listopada 2023 roku, dołączył do grona obsługiwanych przez nas jednostek, w pełnym zakresie oferowanych usług. Proces włączania jest skomplikowany i wielopłaszczyznowy, dlatego też zadanie to będzie kontynuowane przez większą część rozpoczynającego się roku.