

ZARZĄDZENIE NR 178/2015
PREZYDENTA MIASTA BOLESŁAWIEC

z dnia 27 maja 2015 r.

w sprawie zasad korzystania z usług Referatu Informatyki.

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. 2013 r., poz. 594 z późn. zm.), ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (tj. Dz. U. 2014 r., poz. 1114), oraz § 15 ust. 2 i 3 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. z 2012 r. poz. 526; zm.: Dz. U. z 2014 r. poz. 1671)

zarządzam, co następuje:

§ 1. Niniejsze zarządzenie określa zasady korzystania z usług Referatu Informatyki, tj. zgłaszania zapotrzebowania, awarii, uszkodzeń, problemów związanych z urządzeniami komputerowymi oraz oprogramowaniem stosowanym w Urzędzie Miasta Bolesławiec, poprzez wdrożenie normy ISO/IEC 20000-1, której głównym założeniem jest ustabilizowanie warunków świadczenia usług na rzecz klienta.

§ 2. Referat Informatyki w wydziale Organizacyjno-Administracyjnym prowadzi elektroniczny system obsługi zdarzeń IT, dalej zwany **Help Desk**.

§ 3. Pracownicy urzędu są zobowiązani do zgłaszania wszelkich problemów i zapotrzebowania IT wyłącznie poprzez system Help Desk. Zgłoszenie musi zawierać temat, stopień ważności, oczekiwany termin realizacji oraz opis, który możliwie najszerzej pomoże ustalić zakres prac związanych z zadaniem.

§ 4. Dostęp do portalu Help Desk jest autoryzowany i wymaga od użytkownika podania jego indywidualnego loginu i hasła używanego do autoryzacji stacji roboczej. Nie wolno podawać swoich danych autoryzacyjnych osobom trzecim ani korzystać z danych autoryzacyjnych innych pracowników, jednak możliwe jest korzystanie z HelpDesk na komputerze innego pracownika za jego zgodą i pod nadzorem.

§ 5. Kierownik Referatu Informatyki rozdziela zgłoszenia na poszczególnych pracowników Referatu Informatyki, możliwe jest także przyjęcie zlecenia przez pracownika referatu do realizacji bez pośrednictwa kierownika.

§ 6. Zgłaszanie uwag oraz propozycji usługi do „Podręcznika usług” możliwe jest na adres email: rutyna@um.boleslawiec.pl.

§ 7. Wykonanie zarządzenia powierza się Naczelnikowi Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego.

§ 8. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Prezydent Miasta Bolesławiec

Piotr Roman

Uzasadnienie

Zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie *Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych*, które określa:

1) sposoby postępowania podmiotu realizującego zadania publiczne w zakresie doboru środków, metod i standardów wykorzystywanych do ustanowienia, wdrożenia, eksploatacji, monitorowania, przeglądu, utrzymania i udoskonalania systemu teleinformatycznego wykorzystywanego do realizacji zadań tego podmiotu oraz procedur organizacyjnych,

2) sposoby postępowania podmiotu realizującego zadania publiczne w zakresie przejrzystego wyboru norm, standardów i rekomendacji w zakresie interoperacyjności semantycznej, organizacyjnej oraz technologicznej, z zapewnieniem zasady neutralności technologicznej,

jesteśmy zobowiązani do wprowadzenia zasad wynikających z Krajowych Ram Interoperacyjności.

Jedną z zasad tego rozporządzenia (§ 15 pkt 3.) jest wprowadzenie działań zgodnych z ISO/IEC 20000-1, w związku z powyższym wprowadzenie niniejszego zarządzenia jest zasadne i konieczne.

DR\DR

Prezydent Miasta Bolesławiec

Piotr Roman