

WYCIĄG Z DOKUMENTACJI TECHNICZNEJ

Rozwój cyfrowych
usług województwa
podlaskiego

The screenshot shows the 'CYFROWY URZĄD' (Digital Office) website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Moje konto', 'Wyszukaj usługę', 'Umów wizytę', 'Znajdź urząd', 'Status sprawy', 'Regulamin', 'Kontakt', and 'Instrukcja'. Below the navigation bar is a search bar with the text 'Czego szukasz?' and a 'Szukaj' button. The main content area is titled 'Kategorie usług (inne klasyfikacji)' and displays a grid of service categories with their respective icons and lists of services:

- Bezpieczeństwo narodowe**
 - Spełnianie powszechnego obowiązku obrony
 - Wydawanie decyzji w zakresie spraw obronnych i obrony cywilnej kraju
- e-Biznes**
 - Finansowanie i inwestycje
 - Rozwijanie działalności gospodarczej
 - Uzyskanie dofinansowania z Unii Europejskiej
 - Zakładanie i prowadzenie działalności gospodarczej
 - Zamówienia publiczne
- Infrastruktura**
 - Drogownictwo
 - Sieć infrastruktury
- Motoryzacja i transport**
- Budownictwo i mieszkania**
 - Budownictwo
 - Nieruchomości
 - Planowanie przestrzenne
- Edukacja**
 - Dofinansowanie wyjazdów, obozów, warsztatów szkolnych, kosztów kształcenia
 - Nagrody i stypendia, awanse zawodowe
 - System odwołań
 - Świadectwa i dyplomy
 - Uznawanie kwalifikacji
- Inne sprawy urzędowe**
 - Egzekwowanie wierzytelności (prowadzenie postępowań egzekucyjnych)
 - Korespondencja z urzędem
 - Oświadczenie o stanie majątkowym
 - Przetwarzanie danych osobowych
 - Uzyskanie danych z ewidencji ludności
 - Zamówienia publiczne
- Ochrona środowiska**
- Dofinansowanie z funduszy Unii Europejskiej**
 - Innowacyjna Gospodarka
 - Kapitał Ludzki
 - Rozwój Polski Wschodniej
- Geodezja i kartografia**
 - Prowadzenie dokumentacji w zakresie zasobów geodezyjnych i kartograficznych
 - Prowadzenie ewidencji gruntów i budynków
 - Prowadzenie prac geodezyjnych i kartograficznych
 - Udoskonalanie informacji w zakresie zasobów geodezyjnych i kartograficznych
- Kultura, sport i turystyka**
 - Nagrody, odznaczenia, sponsoring
 - Organizacja imprez
 - Organizacje pozarządowe
 - Organizowanie działalności, uprawiania
 - Zabytki
- Podatki, opłaty, cła**

Regionalny Program Operacyjny
Województwa Podlaskiego 2014 – 2020
Oś Priorytetowa VIII. Infrastruktura dla usług
użyteczności publicznej Działanie 8.1 Rozwój usług
publicznych świadczonych drogą elektroniczną

OPRACOWANIE:
STOWARZYSZENIE WSPIERANIA
INICJATYW GOSPODARCZYCH DELTA
PARTNER,
UL. ZAMKOWA 3A/1 43-400 CIESZYN

Czerwiec, 2019

SPIS TREŚCI

KONCEPCJA ROZWOJU SYSTEMU E-USŁUG WOJEWÓDZTWA PODLASKIEGO	3
ANALIZA WARIANTÓW STRATEGICZNYCH REALIZACJI PROJEKTU.	3
GŁÓWNE OBSZARY DZIAŁAŃ PROJEKTU	13
SCHEMAT KLUCZOWYCH DZIAŁAŃ W PROJEKCIE ORAZ ZAANGAŻOWANIA PARTNERÓW.	13
WDROŻENIE E-USŁUG	15
PORTAL MIESZKAŃCA (PODATNIKA).	16
BEZPIECZEŃSTWA DANYCH PUBLICZNYCH I E-USŁUG	17
PODNIESIENIE POZIOMU CYFROWEGO URZĘDÓW	17
PODNIESIENIE KOMPETENCJI CYFROWYCH	17
ANALIZA I OCENA ZAŁOŻEŃ PROJEKTOWYCH DO SZKOLEŃ	Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.
GRUPY SZKOLENIOWE	18
TEMATYKA SZKOLEŃ	19
SZKOLENIA W ZAKRESIE PODNIESIENIE KOMPETENCJI CYFROWYCH	19
SZKOLENIA SPECJALISTYCZNE IT	20
KATALOG E-USŁUG PLANOWANYCH DO WDROŻENIA W RAMACH PROJEKTU	22
ANALIZA WARIANTÓW TECHNICZNYCH REALIZACJI PROJEKTU.	27
ZAKRES UDZIAŁU PARTNERÓW W PROJEKCIE.	31
WPROWADZENIE	31
ZAKRES RZECZOWY ZADANIA INWESTYCYJNE I ORGANIZACYJNE PROJEKTU	32
ZAKRES RZECZOWY JST. TYP II A	32
ZAKRES RZECZOWY JST. TYP III A	34
ZAKRES RZECZOWY JST. TYP III B	34
ZAKRES RZECZOWY JST. MIASTO ŁOMŻA	36
ZAKRES RZECZOWY JST. WOJEWÓDZTWO PODLASKIE	37
ZAKRES RZECZOWY PROJEKTU – UKŁAD PARTNERZY	38
SPIS TABEL	39

1 KONCEPCJA ROZWOJU SYSTEMU E-USŁUG WOJEWÓDZTWA PODLASKIEGO

1.1 ANALIZA WARIANTÓW STRATEGICZNYCH REALIZACJI PROJEKTU.

Przed przystąpieniem do prac projektowych przeprowadzono analizę i ocenę możliwych wariantów realizacyjnych projektu.

Biorąc pod uwagę główny cel projektu jakim jest „rozwój usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną oraz podniesienie ich jakości i bezpieczeństwa” oraz biorąc pod uwagę aktualne uwarunkowania prawne, formalne, organizacyjne oraz techniczne realizacji e-usług oraz załatwiania spraw drogą elektroniczną przez administrację publiczną w Polsce przeanalizowano trzy możliwe warianty strategiczne realizacji projektu:

1. Wariant 1 - Rozwój e-usług wyłącznie w oparciu o modernizację i rozbudowę Cyfrowego Urzędu Wrót Podlasia (CU WP).
2. Wariant 2 - Rozwój e-usług wyłącznie w oparciu o wyspecjalizowane serwisy internetowe e-usług zintegrowane z systemami dziedzinowymi jst.
3. Wariant 3 – Wariant hybrydowy (mieszany) obejmujący odpowiednią modernizację CU WP oraz rozwój e-usług w oparciu o specjalizowane serwisy e-usług JST.

Wariant 1

Rozwój e-usług wyłącznie w oparciu o modernizację i rozbudowę CU WP.
(Nie zalecany)

Architektura scentralizowana oparta na CU WP jako podstawowym interfejsie oraz systemie udostępniania odbiorcy e-usług jednostek samorządu terytorialnego województwa podlaskiego.

Formularze elektroniczne nowych e-usług jst zaimplementowane na CU WP oraz zintegrowane z systemami dziedzicznymi jst przez centralną i lokalne szyny danych oraz systemy EZD.

Wariant 2

Rozwój e-usług wyłącznie w oparciu o specjalizowane serwisy internetowe e-usług zintegrowane z systemami dziedzicznymi jst.
(Nie zalecany)

Architektura w pełni rozproszona, CU WP działa niezależnie od Portali Mieszkańca JST.

CU WP nie podlega istotnej modernizacji w zakresie udostępniania nowych e-usług.

Na CU WP implementowane są tylko nowe e-usługi UMWP.

CU WP udostępnia formularze elektroniczne dla tych spraw załatwianych w jst województwa podlaskiego dla których nie uruchomiono usług poziomu 4 w wyspecjalizowanych systemach e-usług zintegrowanych z systemami

Wariant 3

Wariant hybrydowy
Rozwój e-usług w oparciu o modernizację CU WP oraz wyspecjalizowane serwisy e-usług JST
(Wybrany do realizacji)

Architektura rozproszona oparta na CU WP jako systemie zarządzania profilem odbiorcy e-usług jednostek samorządu terytorialnego województwa podlaskiego, systemie informowania o e-usługach oraz na wyspecjalizowanych systemach e-usług głęboko zintegrowanych z systemami dziedzicznymi jst.

CU WP udostępnia formularze elektroniczne dla tych spraw załatwianych w jst województwa podlaskiego dla których nie uruchomiono usług poziomu 4 w wyspecjalizowanych systemach e-usług zintegrowanych z systemami dziedzicznymi.

Dla tych e-usług dla załatwiania których funkcjonują systemy na szczeblu centralnym CU WP udostępnia informację o sposobie załatwiania sprawy oraz udostępnia link do formularza lub odpowiedniego systemu centralnego.

Dla nowych e-usług poziomu 4 realizowanych w wyspecjalizowanych systemach e-usług zintegrowanych z systemami dziedzicznymi jst CU WP Lokalne Portale Mieszkańców zintegrowane z systemami dziedzicznymi jst

Wariant 1 - Rozwój e-usług wyłącznie w oparciu o modernizację i rozbudowę CU WP.**Główne założenia:**

1. Architektura scentralizowana oparta na CU WP jako podstawowym interfejsie oraz systemie udostępniania odbiorcy e-usług jednostek samorządu terytorialnego województwa podlaskiego.
2. Formularze elektroniczne nowych e-usług jst zaimplementowane na CU WP oraz zintegrowane z systemami dziedzicznymi jst przez centralną i lokalne szyny danych oraz systemy EZD.

3. Synchronizacja i replikacja formularzy z innymi systemami oferującymi te same e-usługi na poziomie samorządowym – Lokalne Portale Mieszkańców (np. Łomża) oraz poziomie centralnym – m.in. ePUAP.

Wariant ten zakłada dwa obszary działań:

Obszar działań 1. Podniesienie funkcjonalności Cyfrowego Urzędu Wrót Podlasia

1. Usprawnienie platformy Cyfrowego Urzędu Wrót Podlasia (CUWP) w następującym zakresie:
 - a. Optymalizacja działania i zmiana wyglądu strony domowej CUWP (strona powinna zawierać: możliwość wyszukiwania usługi, możliwość wyszukiwania urzędu, informacje o najbardziej popularnych usługach, aktualności).
 - b. Utworzenie i dodanie webservice do CUWP polegającego na możliwości integracji systemu zewnętrznego z CUWP na zasadzie przesyłania dowolnego dokumentu i załącznika do dowolnej jednostki znajdującej się na CUWP z jednoczesnym przesłaniem na konto interesanta (jeśli takie posiada). Dodanie możliwości tworzenia własnych raportów przez administratorów.
 - c. Dodanie możliwości wysyłki do jednostek z poziomu modułu urzędnika (w tym momencie można dokonywać wysyłek tylko do interesantów).
 - d. Należy zwrócić uwagę na zwiększenie dopuszczalnego rozmiaru załączników.
 - e. Rozszerzenie monitorowania statusów dokumentów przekazywanych z CUWP do SEOD.
 - f. Dodanie możliwości modyfikowania podstaw prawnych opisu usługi np. dodanie Monitora Polski. Stworzenie możliwości dodawania linków w opisie usług.
 - g. Dodanie w liście opisu usług informacji, czy usługa posiada dołączony formularz elektroniczny (tak aby administrator przeglądając listę opisów usług widział które usługi mają formularze elektroniczne).
 - h. Dodanie możliwości wysłania formularza (do wybranego urzędu) bez podpisu.
 - i. Dodanie możliwości wyświetlenia usług, do których zostały stworzone formularze.
 - j. Dodanie możliwości stosowania list poziomych i pionowych przy tworzeniu formularzy.
 - k. Rekonfiguracja systemu poprzez zastosowanie rozwiązań klastrowych.
 - l. Utworzenie formularza Monitorowania poziomu satysfakcji klienta z e-usług i systemu jego udostępniania klientom oraz analizy danych z już wypełnionych formularzy w podziale na urzędy oraz w podziale na e-usługi (analiza powinna dotyczyć treści statystycznych wypełnionych ankiet – bez danych osobowych klientów). Analiza powinna być dostępna dla administratorów JST oraz na poziomie administratora CUWP.
 - m. Stworzenie możliwości (mechanizmu) podłączania nowych dostawców płatności elektronicznych (w tym momencie tylko płatności ePUAP) i obsługa płatności w CUWP.
 - n. Stworzenie możliwości publikowania kart usług dla wielu jednostek jednocześnie.
 - o. Dodanie bramki SMS - możliwości wysyłania SMS'a z powiadomieniem, że na skrzynkę podawczą wpłynęło nowe pismo.

- p. Program do wizualizacji formularzy XML, weryfikacji podpisu elektronicznego pism wysyłanych do zainteresowanych podmiotów np. droga mailową. Aktualnie wysłanie pisma w formacie xml do interesanta powoduje, że odbiorca (interesant) nie jest w stanie pisma odczytać w prosty i łatwy sposób.

Obszar działań 2. Rozbudowa CU WP o nowe e-usługi zintegrowane z systemami dziedzinowymi JST.

1. Rozbudowa CU WP o udostępnienie nowych lub znacząco udoskonalonych e-usług w tym głównie na 4 poziomie dojrzałości.
2. Utworzenie i pełne zintegrowanie z CU WP lokalnych portali JST i ich integracja z systemami dziedzinowymi JST.
3. W szczególności obejmować to powinno obsługę wszelkich spraw mieszkańców i przedsiębiorców dotyczących rozliczeń, zobowiązań, należności i opłat mieszkańców i przedsiębiorców w stosunku do samorządów, w tym: podatków lokalnych od nieruchomości, podatku leśnego, podatku rolnego, podatku od środków transportu, opłat za gospodarowanie odpadami oraz szeregu innych spraw. Podstawą realizacji tych e-usług jest pełna integracja z systemami dziedzinowymi użytkowymi wewnątrz urzędów jst.
4. Wykorzystanie dotychczasowej architektury oraz funkcjonalności CU WP czyli formularze udostępniane są na CU WP oraz integrowane są z dziedzinowymi systemami jst przez centralną oraz lokalne szyny danych oraz systemy EZD jst.
5. System powinien obsługiwać płatności elektroniczne za zobowiązania do odpowiednich jst.

Ocena wariantu 1:

Wady wariantu 1:

1. Doświadczenia z dotychczasową eksploatacją systemu CU WP oraz systemów centralnych wykazały, że utrzymanie jednolitości i spójności formularzy oraz procedur dotyczących załatwiania tej samej sprawy dostępnej w obu systemach jest niemożliwe.
2. Niezależny rozwój systemów centralnych w związku z jednoczesnym brakiem uzgodnionej i zatwierdzonej Linii Współpracy pomiędzy systemami centralnymi e-usług a systemami regionalnymi czy lokalnymi e-usług powoduje, że implementacja na CU WP formularzy dotyczących załatwiania spraw będących w kompetencji urzędów centralnych a jedynie zleconych gminom jest niecelowe. Należy się spodziewać, że rozwój funkcjonalności systemów centralnych, takich jak np.: obywatel.gov.pl, epuap.gov.pl, pz.gov.pl, empatia.mpips.gov.pl, esp.pwpw.pl, itp będzie skutecznie konkurował z CU WP w zakresie udostępnianych tam e-usług.
3. Zmiany formalno-prawne, w tym między innymi przyjęcie Ustawy o zmianie ustawy o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej oraz niektórych innych ustaw t. zw. ustawy „węzłowej”, będą powodowały coraz trudniejsze utrzymanie i oczekiwaną funkcjonalność scentralizowanej architektury CU WP, np. jako systemu uwierzytelniania i autoryzacji.

4. Uruchamianie wielu różnych platform elektroniczną w administracji publicznej, w których mieszkańców lub przedsiębiorca może załatwić tą samą sprawę powoduje chaos informacyjny oraz dezorientację klienta administracji co do sposobu załatwienia danej sprawy drogą elektroniczną.
5. Statyczna i sztywna struktura schematów formularzy, wzorów dokumentów elektronicznych udostępnianych na ePUAP, CU WP oraz CRWDE nie pozwala zrealizować e-usług publicznych jst, w których tradycyjny formularz w zasadzie nie występuje, na przykład: przedstawienie mieszkańcowi (wyświetlenie na ekranie) stanu jego zobowiązań w stosunku do gminy w rozbiciu na ich rodzaje (podatek od nieruchomości, rolny, leśny, opłata za gospodarowanie odpadami, itp.), przedstawienie składników majątkowych oraz stawek podatkowych będących podstawą wymiaru podatku od nieruchomości czy podatku rolnego konkretnego podatnika, przedstawienie sposobu zarachowania dokonanych wpłat przez podatnika podatku lokalnego, itd. Informacje te wymagają bezpośredniego dostępu do aktualnego stanu odpowiednich rejestrów w systemach dziedzinowych jst.
6. Implementacja pełnej integracji systemów dziedzinowych jst z formularzami e-usług CU WP będzie bardzo skomplikowana i złożona technicznie i organizacyjnie oraz co za tym idzie będzie rozwiązaniem wymagającym dużych nakładów finansowych na realizację a następnie eksploatację i rozwój.
7. Scentralizowane zarządzanie infrastrukturą e-usług CU WP przy jednoczesnej technicznej i informatycznej realizacji tych e-usług w lokalnych systemach dziedzinowych jst będzie powodowała problemy i konflikty kompetencyjne odpowiedzialności za niezawodność i jakość świadczenia e-usług.

Zalety wariantu 1:

1. Utrzymanie i rozwój uznanej i rozpoznawalnej marki Cyfrowy Urząd Wrót Podlasia,
2. Udostępnienie aktualnym użytkownikom platformy Cyfrowy Urząd Wrót Podlasia nowych funkcjonalności oraz nowych e-usług, w tym szczególnie tych o 4 poziomie dojrzałości.

Wariant 2 - Rozwój e-usług wyłącznie w oparciu o wyspecjalizowane serwisy internetowe e-usług zintegrowane z systemami dziedzinowymi jst.

Główne założenia:

1. Architektura w pełni rozproszona, CU WP działa niezależnie od Portali Mieszkańca JST.
2. CU WP nie podlega istotnej modernizacji w zakresie udostępniania nowych e-usług.
3. Na CU WP implementowane są tylko nowe e-usługi UMWP.
4. CU WP udostępnia formularze elektroniczne dla tych spraw załatwianych w jst województwa podlaskiego dla których nie uruchomiono usług poziomu 4 w wyspecjalizowanych systemach e-usług zintegrowanych z systemami dziedzinowymi.
5. Podstawą obsługi e-usług poziomu 4 w jst są Lokalne Portale Mieszkańców zintegrowane z systemami dziedzinowymi jst udostępniane przez poszczególne jst województwa podlaskiego. Portale te powinny współpracować z CU WP, ePUAP, pz.gov.pl, przyszłości z Krajowym Węzłem Identyfikacji Elektronicznej, itp.

Wariant ten zakłada dwa obszary działań:

Obszar działań 1. Podniesienie funkcjonalności Cyfrowego Urzędu Wrót Podlasia

1. Nie przewiduje się istotnych działań w tym zakresie.
2. W związku z możliwym przejęciem realizacji e-usług przez informatyczne systemy centralne w zakresie usług realizowanych przez samorządy na zlecenie rządu oraz przejęcie e-usług realizowanych przez samorządy przez wyspecjalizowane systemy dziedzinowe e-usług modernizacja CU WP w kierunku rozszerzenia oferowania nowych e-usług nie jest celowa. CU WP będzie dalej pełnił swoje funkcje w dotychczasowym zakresie.
3. Modernizację i rozbudowę planuje się tylko w zakresie e-usług realizowanych przez województwo podlaskie w tym wprowadzenie nowych e-usług poziomu 4 Urzędu Marszałkowskiego.

Dodanie nowych funkcjonalności e-usług

1. Utworzenie formularza e-usługi monitorowania poziomu satysfakcji klienta z udostępnionych e-usług oraz systemu jego udostępniania klientom.
2. Narzędzie analizy danych z już wypełnionych formularzy monitorowania poziomu satysfakcji klienta z udostępnianych w podziale na urzędy oraz w podziale na e-usługi (analiza powinna dotyczyć treści statystycznych wypełnionych ankiet – bez danych osobowych klientów). Analiza powinna być dostępna dla administratorów JST oraz na poziomie administratora CUWP.

Obszar działań 2. Rozbudowa CU WP o nowe e-usługi zintegrowane z systemami dziedzinowymi JST.

1. Rozbudowa CU WP o udostępnienie nowych lub znacząco udoskonalonych e-usług w tym głównie na 4 poziomie dojrzałości realizowanych przez UMWP.
2. System udostępniania e-usług poziomu 4 będzie administrowany i zarządzany przez poszczególne jst na własnych platformach sprzętowych.
3. System powinien obsługiwać płatności elektroniczne za zobowiązania do odpowiednich jst.

Ocena wariantu 2:

Wady wariantu 2:

1. Rozproszona architektura oraz zarządzanie może być powodem problemów technicznych w utrzymaniu ciągłości i niezawodności udostępniania e-usług. Większe nakłady na utrzymanie i zarządzanie e-usługami w jst. Większe zaangażowanie służb informatycznych jst w monitorowanie i zarządzanie systemem e-usług.
2. Trudniejsza standaryzacja i unifikacja rozwiązań. Trudniej zapewnić efektywny system wsparcia informatycznego.
3. Konieczność zakupu i instalacji w jst udostępniających e-usługi niezbędnej infrastruktury teleinformatycznej,

4. Brak kontynuacji i rozwoju systemu z rozpoznawalną marką Cyfrowy Urząd Wrót Podlasia będzie stratą dla systemu e-usług administracji samorządowej województwa podlaskiego,
5. Brak możliwości udostępnienie aktualnym użytkownikom platformy Cyfrowy Urząd Wrót Podlasia nowych funkcjonalności oraz nowych e-usług, w tym szczególnie tych o 4 poziomie dojrzałości.
6. Brak systemu współpracy oraz koordynacji regionalnej jaką w innych wariantach pełnią Wrota Podlasia będzie przyczyną problemów eksploatacyjnych oraz trudności mieszkańców z dostępem do nowych e-usług w przypadku większości samorządów województwa podlaskiego.
7. Trudności w zapewnieniu jednolitego systemu wsparcia informatycznego eksploatowanych systemów e-usług.
8. Zmiany formalno-prawne, w tym przyjęcie ustawy o zmianie ustawy o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej oraz niektórych innych ustaw tzw. ustawy „węzłowej”, nie będą stwarzały żadnych zagrożeń dla przyjętego rozwiązania jednak ze względu na rozproszenie systemów i brak koordynacji ich działania wystąpią problemy z implementacją wymagań Krajowego Węzła Identyfikacji Elektronicznej.

Zalety wariantu 2:

1. Koncentracja na sprawach i usługach za które odpowiada wyłącznie samorząd lub które są jego wyłączną domeną niweluje wszystkie ryzyka i wady wynikające z rywalizacji z systemami centralnymi w zakresie dostępu do e-usług występującymi w Wariacie 1.
2. Specjalistyczne systemy e-usług zintegrowane głęboko z systemami dziedzinowymi w urzędach pozwolą na pełną interakcję pomiędzy urzędem a jego klientem. Taka architektura pozwala na efektywne zorganizowanie dostępu on-line do bieżących informacji o stanie załatwiania sprawy w urzędzie oraz zobowiązań i rozliczeń mieszkańców i przedsiębiorców z urzędem.
3. Dzięki takiemu rozwiązaniu nie zachodzi konieczność opracowania bardzo złożonych nowych formularzy e-usług CU WP, których pełna integracja z systemami dziedzinowymi jst byłaby bardzo skomplikowana i złożona technicznie oraz organizacyjnie oraz co za tym idzie rozwiązaniem wymagającym wyższych nakładów finansowych na realizację.

Wariant 3 - Wariant hybrydowy (mieszany) Rozwój e-usług w oparciu o modernizację CU WP oraz wyspecjalizowane serwisy e-usług JST.

Główne założenia:

1. Architektura rozproszona oparta na CU WP jako systemie zarządzania profilem odbiorcy e-usług jednostek samorządu terytorialnego województwa podlaskiego i systemie informowania o e-usługach oraz na wyspecjalizowanych systemach e-usług głęboko zintegrowanych z systemami dziedzinowymi jst.

2. CU WP udostępnia formularze elektroniczne dla tych spraw załatwianych w jst województwa podlaskiego dla których nie uruchomiono usług poziomu 4 w wyspecjalizowanych systemach e-usług zintegrowanych z systemami dziedzinowymi.
3. Dla tych e-usług dla załatwiania których funkcjonują systemy na szczeblu centralnym CU WP udostępnia wyłącznie informację o sposobie załatwiania sprawy oraz udostępnia link do formularza lub odpowiedniego systemu centralnego.
4. Dla nowych e-usług poziomu 4 realizowanych w wyspecjalizowanych systemach e-usług zintegrowanych z systemami dziedzinowymi jst CU WP, podobnie jak dla usług realizowanych przez systemy centralne, CU WP udostępnia informację o sposobie załatwiania sprawy oraz udostępnia link do formularza lub odpowiedniego systemu e-usługi jst.
5. Podstawą obsługi e-usług poziomu 4 w jst są Lokalne Portale Mieszkańców zintegrowane z systemami dziedzinowymi jst udostępniane przez poszczególne jst województwa podlaskiego. Portale te powinny współpracować z CU WP, ePUAP, pz.gov.pl, przyszłości z Krajowym Węzłem Identyfikacji Elektronicznej, itp.

Wariant ten zakłada dwa obszary działań:

Obszar działań 1. Podniesienie funkcjonalności Cyfrowego Urzędu Wrót Podlasia (jak w Wariant 1)

1. Usprawnienie platformy Cyfrowego Urzędu Wrót Podlasia (CUWP) w następującym zakresie:
 - a. Optymalizacja działania i zmiana wyglądu strony domowej CUWP (strona powinna zawierać: możliwość wyszukiwania usługi, możliwość wyszukiwania urzędu, informacje o najbardziej popularnych usługach, aktualności).
 - b. Utworzenie i dodanie webservice do CUWP polegającego na możliwości integracji systemu zewnętrznego z CUWP na zasadzie przesyłania dowolnego dokumentu i załącznika do dowolnej jednostki znajdującej się na CUWP z jednoczesnym przesłaniem na konto interesanta (jeśli takie posiada).
 - c. Dodanie możliwości tworzenia własnych raportów przez administratorów.
 - d. Dodanie możliwości wysyłki do jednostek z poziomu modułu urzędnika (w tym momencie można dokonywać wysyłek tylko do interesantów).
 - e. Należy zwrócić uwagę na zwiększenie dopuszczalnego rozmiaru załączników.
 - f. Rozszerzenie monitorowania statusów dokumentów przekazywanych z CUWP do SEOD.
 - g. Dodanie możliwości modyfikowania podstaw prawnych opisu usługi np. dodanie Monitora Polski.
 - h. Stworzenie możliwości dodawania linków w opisie usług.
 - i. Dodanie w liście opisu usług informacji, czy usługa posiada dołączony formularz elektroniczny (tak aby administrator przeglądając listę opisów usług widział które usługi mają formularze elektroniczne).
 - j. Dodanie możliwości wysyłania formularza (do wybranego urzędu) bez podpisu.
 - k. Dodanie możliwości wyświetlenia usług, do których zostały stworzone formularze.
 - l. Dodanie możliwości stosowania list poziomych i pionowych przy tworzeniu formularzy.
 - m. Rekonfiguracja systemu poprzez zastosowanie rozwiązań klastrowych.

- n. Stworzenie możliwości publikowania kart usług dla wielu jednostek jednocześnie.
- o. Dodanie bramki SMS - możliwości wysyłania SMS'a z powiadomieniem, że na skrzynkę podawczą wpłynęło nowe pismo.
- p. Program do wizualizacji formularzy XML, weryfikacji podpisu elektronicznego pism wysyłanych do zainteresowanych podmiotów np. droga mailową. Aktualnie wysłanie pisma w formacie xml do interesanta powoduje, że odbiorca (interesant) nie jest w stanie pisma odczytać w prosty i łatwy sposób.

Dodanie nowych funkcjonalności e-usług

1. Utworzenie formularza e-usługi monitorowania poziomu satysfakcji klienta z udostępnionych e-usług oraz systemu jego udostępniania klientom.
2. Narzędzie analizy danych z już wypełnionych formularzy monitorowania poziomu satysfakcji klienta z udostępnianych w podziale na urzędy oraz w podziale na e-usługi (analiza powinna dotyczyć treści statystycznych wypełnionych ankiet – bez danych osobowych klientów). Analiza powinna być dostępna dla administratorów JST oraz na poziomie administratora CUWP.
3. Stworzenie możliwości (mechanizmu) podłączania nowych dostawców płatności elektronicznych (w tym momencie tylko płatności ePUAP) i obsługa płatności w CUWP.

Obszar działań 2. Rozbudowa CU WP o nowe e-usługi zintegrowane z systemami dziedzinowymi JST.

1. Rozbudowa CU WP o udostępnienie nowych lub znacząco udoskonalonych e-usług w tym głównie na 4 poziomie dojrzałości realizowanych przez UMWP.
2. Utworzenie na CU WP kart e-usług realizowanych przez wyspecjalizowane systemy e-usług 4 poziomu zintegrowane z systemami dziedzinowymi jst udostępniające e-usługi przez lokalne portale e-usług JST.
3. W szczególności systemy te obejmować powinny obsługę wszelkich spraw mieszkańców i przedsiębiorców dotyczących rozliczeń, zobowiązań, należności i opłat mieszkańców i przedsiębiorców w stosunku do samorządów, w tym: podatków lokalnych od nieruchomości, podatku leśnego, podatku rolnego, podatku od środków transportu, opłat za gospodarowanie odpadami oraz szeregu innych spraw. Podstawą realizacji tych e-usług jest pełna integracja z systemami dziedzinowymi użytkowymi wewnątrz urzędów jst.
4. System udostępniania e-usług poziomu 4 będzie administrowany i zarządzany przez poszczególne jst na własnych platformach sprzętowych lub na platformie wirtualizacyjnej.
5. Wykorzystanie dotychczasowej architektury oraz funkcjonalności CU WP do zarządzania profilem klienta (mieszkańca, przedsiębiorcy).
6. System powinien obsługiwać płatności elektroniczne za zobowiązania do odpowiednich jst.

Ocena wariantu 3:

Wady wariantu 3:

1. Rozproszona architektura oraz zarządzanie może być powodem problemów technicznych w utrzymaniu ciągłości i niezawodności udostępniania e-usług. Większe nakłady na utrzymanie i zarządzanie e-usługami w jst. Większe zaangażowanie służb informatycznych jst w monitorowanie i zarządzanie systemem e-usług.
2. Trudniejsza standaryzacja i unifikacja rozwiązań. Trudniej zapewnić efektywny system wsparcia informatycznego.
3. Konieczność zakupu i instalacji w jst udostępniających e-usługi niezbędnej infrastruktury teleinformatycznej,

Zalety wariantu 3:

1. Utrzymanie i rozwój uznawanej i rozpoznawalnej marki Cyfrowy Urząd Wrót Podlasia,
2. Udostępnienie aktualnym użytkownikom platformy Cyfrowy Urząd Wrót Podlasia nowych funkcjonalności oraz nowych e-usług, w tym szczególnie tych o 4 poziomie dojrzałości.
3. Koncentracja na sprawach i usługach za które odpowiada wyłącznie samorząd lub które są jego wyłączną domeną niweluje wszystkie ryzyka i wady wynikające z rywalizacji z systemami centralnymi w zakresie dostępu do e-usług występującymi w Wariancie 1.
4. Zmiany formalno-prawne, w tym przyjęcie ustawy o zmianie ustawy o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej oraz niektórych innych ustaw tzw. ustawy „węzłowej”, nie będą stwarzały żadnych zagrożeń dla przyjętego rozwiązania. W razie potrzeby zostaną zaimplementowane w wymaganym zakresie.
5. Jednoznaczne skupienie w jednym miejscu (jednym serwisie e-usług) dostępu do załatwienia konkretnej sprawy ułatwi mieszkańcom i przedsiębiorcom załatwianie spraw drogą elektroniczną.
6. Specjalistyczne systemy e-usług zintegrowane głęboko z systemami dziedzinowymi w urzędach pozwolą na pełną interakcję pomiędzy urzędem a jego klientem. Taka architektura pozwala na efektywne zorganizowanie dostępu on-line do bieżących informacji o stanie załatwiania sprawy w urzędzie oraz zobowiązań i rozliczeń mieszkańców i przedsiębiorców z urzędem.
7. Dzięki takiemu rozwiązaniu nie zachodzi konieczność opracowania bardzo złożonych nowych formularzy e-usług CU WP, których pełna integracja z systemami dziedzinowymi jst byłaby bardzo skomplikowana i złożona technicznie oraz organizacyjnie oraz co za tym idzie rozwiązaniem wymagającym wyższych nakładów finansowych na realizację.

Do realizacji jako najlepszy wybrano Wariant 3.

1.2 GŁÓWNE OBSZARY DZIAŁAŃ PROJEKTU

Na Rysunku 1. Przedstawiono schemat głównych obszarów działań projektu.

RYSUNEK 1 SCHEMAT GŁÓWNYCH OBSZARÓW PROJEKTU



Kluczowym celem projektu jest rozwój e-usług a głównie wdrożenie e-usług poziomu 3 i 4. Podstawą dla sprawnej realizacji e-usług jest zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa gromadzenia, przetwarzania i przesyłania danych elektronicznych. Dwa pierwsze działania są kluczowe dla osiągnięcia strategicznych celów projektu oraz zapewnienia satysfakcji mieszkańców i przedsiębiorców z korzystania z e-usług.

1.3 SCHEMAT KLUCZOWYCH DZIAŁAŃ W PROJEKCIE ORAZ ZAANGAŻOWANIA PARTNERÓW.

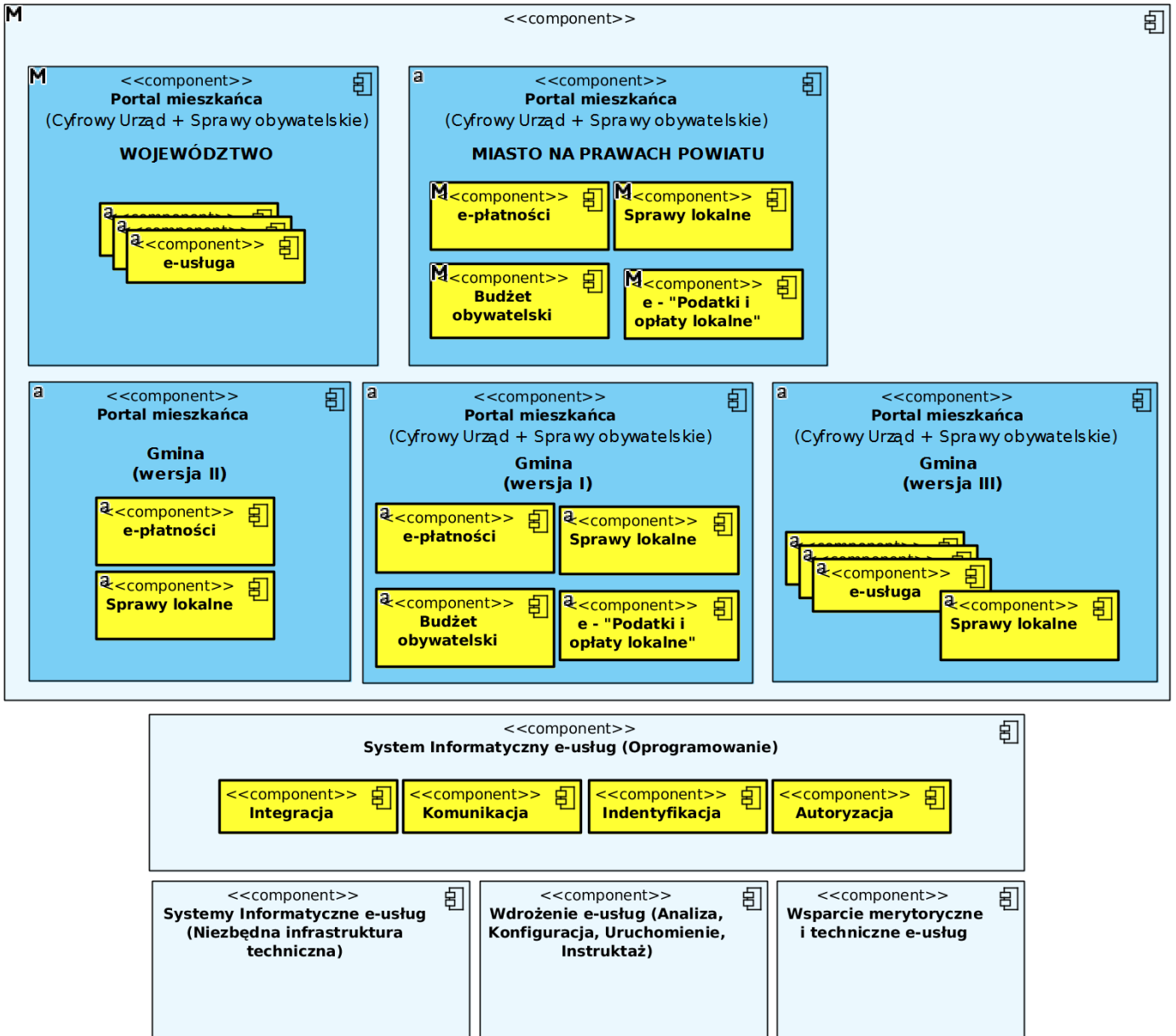
Na Rysunku 2 Przedstawiono całościową koncepcję realizacji projektu, tak zwaną mapę projektu. Przedstawia ona wszystkie istotne komponenty projektu oraz ich strukturę i powiązania. Przedstawia również kluczowe działania oraz zakres zaangażowania partnerów.

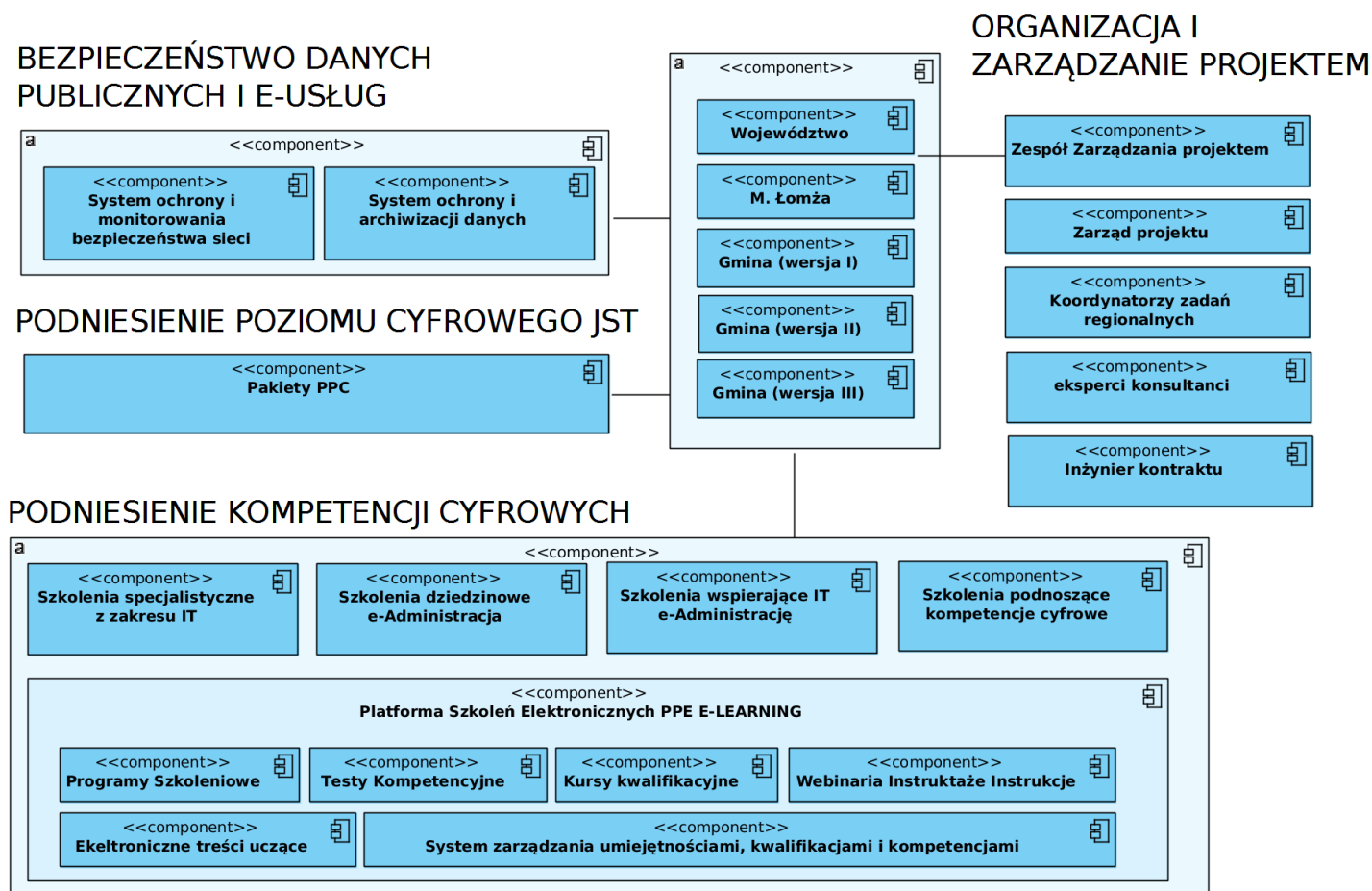
Ze względu na zakres projektu, w tym głównie bardzo dużą liczbę partnerów o różnym zakresie potrzeb, oczekiwań i możliwości dla usprawnienia organizacji projektu założono, że poszczególne jego komponenty: infrastruktura techniczna, usługi informatyczne i oprogramowanie, organizacja oraz szkolenia zostaną zunifikować w postaci ustandaryzowanych komponentów (zwanym też dalej pakietami).

Jako kluczowe kryterium definicji pakietów przyjęto w pierwszej kolejności typ jednostki samorządu terytorialnego. Dlatego kluczowe komponenty projektu dotyczą:

1. Województwa Podlaskiego (lidera projektu),
2. Miast na prawach powiatu (powiatów grodzkich):
 - a. Miasto Łomża,
3. Gmin.

Mapa projektu - Rozwój elektronicznych usług publicznych województwa Podlaskiego





RYSUNEK 2 CAŁOŚCIOWA KONCEPCJA REALIZACJI PROJEKTU - MAPA PROJEKTU

1.4 WDRÓŻENIE E-USŁUG

Wdrożenie e-usług o poziomie dojrzałości 3 lub 4 wymaga przebudowy istniejących rozwiązań udostępniania e-usług oraz stworzenie nowych. Jak wykazały analizy funkcjonujących procedur oraz sposobu załatwiania spraw w urzędach administracji samorządowej podstawowym narzędziem wykorzystywanym w tym zakresie są wyspecjalizowane systemy dziedzinowe, np.: systemy ewidencji i rozliczeń podatków lokalnych, systemy rachunkowości podatkowej, systemy rozliczania opłat lokalnych, systemy rozliczania opłat za gospodarkę odpadami, itp. Dlatego zaplanowano, że podstawą realizacji e-usług będą rozwiązania, które zapewnią interaktywny dostęp do informacji przetwarzanych w tych systemach w procesie realizacji e-usług. Dlatego zaplanowane do wdrożenia rozwiązanie Portal Mieszkańca będzie musiał w pełni integrować się z systemami dziedzinowymi eksploatowanymi w urzędzie bez względu na to jaka jest architektura i technologia tego systemu.

Na podstawie analizy wyników inwentaryzacji zasobów teleinformatycznych urzędów określono jakiego rodzaju oraz jakich producentów systemy są w tej chwili eksploatowane w urzędach partnerów (inwentaryzacja rozwiązań z zakresu It w JST Województwa Podlaskiego znajduje się w posiadaniu Lidera projektu). Analiza stosowanych rozwiązań technicznych

wykazała, że systemy te są przygotowane do integracji z rozwiązaniami platform e-usług w związku z czym wdrożenie rozwiązań typu portal mieszkańca będzie wykonalne technicznie na poziomie oprogramowania.

Jedynym ograniczeniem może być dostępność odpowiedniej infrastruktury technicznej w urzędach w zakresie sieci teleinformatycznych, zasobów mocy serwerowych, zasobów dyskowych oraz organizacji systemów informatycznych w urzędach. Jak wykazała analiza aktualny stan infrastruktury teleinformatycznej w małych urzędach okazał się niewystarczający.

Dlatego dla wszystkich urzędów, dla których zaplanowano wdrożenie e-usług, zaplanowano dostawę niezbędnego sprzętu komputerowego (serwerów, systemów dyskowych, systemów operacyjnych).

1.5 PORTAL MIESZKAŃCA (PODATNIKA).

Podstawowe założenia:

1. udostępnia elektronicznie możliwość załatwienia spraw w zakresie podatków i opłat lokalnych zgodnie z katalogiem e-usług
2. pozwala na dostęp mieszkańca do stanu należności podatkowych oraz opłat.
3. pozwala na dostęp mieszkańca do decyzji i pism urzędu związanych z podatkami i opłatami
4. wspiera mieszkańca przy wprowadzaniu deklaracji podatkowych

Podstawowe funkcjonalności:

1. Składanie deklaracji podatkowej.

Petent składa deklarację wg. wzoru określonego przez urząd, lub ustawodawcę. Dotyczy podatków od nieruchomości, osób prawnych, gospodarki odpadami, środków transportu, itp. Deklaracja zawiera dane identyfikacyjne petenta, informacje dot. nieruchomości lub innych opodatkowanych składników, dla każdej z nich podstawę opodatkowania i stawkę. Dodatkowo mogą być określone dodatkowe informacje takie jak przyznane ulgi i zwolnienia. Deklaracja jest podpisana przez Petenta i wysyłana elektronicznie. Urząd przyjmuje taką deklarację elektronicznie i wprowadza stan składników w ewidencji. Na tej podstawie może naliczać pierwszy raz w roku lub aktualizować dotychczasowe podatki i opłaty (wymiar).

2. Odbiór decyzji podatkowej lub informacji o opłatach

Po naliczeniu podatków czy opłat (wymiaru) powstaje dokument decyzji wg. wzoru opracowanego przez urząd, zawierający szczegóły dot. składników, naliczonego wymiaru oraz należności. Decyzje dostarczone zostaną do klienta (mieszkańca). Klient (mieszkaniec) na podstawie otrzymanego dokumentu ma informację dot. podatków lub opłat, wysokości należności i terminu płatności, i możliwości sposobu opłaty.

3. Informacja o stanie rozliczeń z urzędem i wniesienie opłaty

Mieszkaniec po zalogowaniu ma pełny dostęp do informacji o stanie swoich rozrachunków z urzędem. Może przeglądać naliczone opłaty oraz sposób zarachowania wpłat. Widzi aktualne saldo rozliczeń w tym niezapłacone zobowiązania (po terminie płatności) lub ewentualne nadpłaty. Może dokonać płatności za wybrane zobowiązanie.

1.6 BEZPIECZEŃSTWA DANYCH PUBLICZNYCH I E-USŁUG

Bezpieczeństwo przechowywania oraz przetwarzania danych elektronicznych jest podstawą efektywnej e-administracji. Wymagania w zakresie przetwarzania danych, w tym szczególnie danych osobowych, powodują konieczność wdrożenia w urzędach zaawansowanych systemów ochrony sieci teleinformatycznych oraz archiwizacji i zabezpieczenia danych. W projekcie zaplanowano wdrożenie we wszystkich urzędach objętych projektem odpowiednich systemów bezpieczeństwa sieci i danych.

1.7 PODNIESIENIE POZIOMU CYFROWEGO URZĘDÓW

Przeprowadzone badania ankietowe w zakresie wypełnienia wymagań określonych w Kwestionariuszu do Katalogu Rekomendacji Cyfrowego Urzędu wykazały, że wszystkie urzędy potrzebują działań mających na celu podniesienie ich poziomu cyfrowego urzędu.

1.7.1 ANALIZA I OCENA ZAŁOŻEŃ PROJEKTOWYCH DO SZKOLEŃ

W ramach prac przygotowawczych do projektu określono wstępne założenia realizacji szkoleń:

1. Założono koncepcję szkolenia liderów (2-3 osoby w każdej jednostce), które następnie będą szkoliły i wspierały wiedzą pozostałych pracowników tych jednostek.
2. W zakresie obszarów szkoleń:
 - a. Szkolenia z bezpieczeństwa teleinformatycznego i e-usług,
 - i. Szkolenia z bezpieczeństwa teleinformatycznego i e-usług dla liderów JST,
 - ii. Szkolenia z bezpieczeństwa teleinformatycznego i e-usług dla pozostałych pracowników JST,
 - b. Szkolenie dot. promocji e-usług,
 - c. Szkolenia informatyczne zaawansowane,
 - d. Szkolenia dot. systemów dziedzinowych,
 - e. Inne

Założona koncepcja szkolenia w modelu **Szkolenie liderów -> liderzy szkolą współpracowników** oraz założenie Liderzy są jednocześnie bieżącym wsparciem technicznym użytkownikom systemów jest bardzo atrakcyjna i na pewno bardzo skuteczna w organizacjach o charakterze partnerskim typu: stowarzyszenia, kluby, grupy działania, itp oraz w organizacjach w których relacje współpracowników są głównie równorzędne (nauczyciele w szkołach, nauczyciele akademicy, itp.). Jednak w organizacjach gospodarczych oraz urzędach

administracji gdzie zakresy obowiązków i zadań są ściśle określone i zwymiarowane, takie rozwiązanie się nie sprawdzi. Dodatkowym argumentem przeciwko takiemu modelowi jest fakt, że w jednostkach samorządu terytorialnego województwa podlaskiego (poza starostwami oraz urzędami Miasta Białystok, Łomża i Suwałki) pracuje od 12 do 35 osób mediana to 23 osoby na stanowisku urzędniczym o ściśle określonych obowiązkach i zadaniach służbowych. Wytypowanie z tej grupy 2-3 potencjalnych liderów byłoby bardzo trudne a w zasadzie niemożliwe. Największą jednak przeszkodą są kompetencje dydaktyczne. Prowadzenie szkoleń i instruktaży wymaga nie tylko szerokiej i wszechstronnej wiedzy z danej dziedziny (wiedzy zdecydowanie przekraczającej określoną tematykę kursu) ale przede wszystkim odpowiednich predyspozycji osobowościowych. Wobec zdiagnozowanych braków kadrowych w zakresie obsługi informatycznej znalezienie osób, które by były jednocześnie być Liderami i w pewnym sensie branżowymi mentorami w grupie współpracowników jest bardzo trudne a biorąc pod uwagę liczbę jednostek partnerów zapewnienie tego w każdej z nich jest niemożliwe.

Dlatego przyjęto, że szkolenia w ramach projektu (w szczególności kierowane do kadry informatycznej) powinny być przeprowadzone przez wyspecjalizowaną firmę szkoleniową, w oparciu o sprawdzone programy kursów oraz poprowadzone przez zawodowych, najlepiej certyfikowanych, trenerów i instruktorów.

Główna ze zdiagnozowanych barier w rozwoju e-usług są niskie kompetencje cyfrowe zarówno pracowników urzędów jak i użytkowników systemu e-usług. Dlatego bardzo ważnym działaniem projektu są szkolenia skierowane do pracowników urzędów. Przedmiotem szkoleń będą: kompetencje w zakresie funkcjonowania podpisu elektronicznego, systemów e-usług, kompetencja w zakresie podstaw administrowania i zarządzania systemami bezpieczeństwa sieci teleinformatycznych urzędów oraz narzędzi do archiwizacji i ochrony danych. Zakres ten pokrywa się z założeniami projektu.

W ramach projektu zakłada się wykorzystanie platformy e-learning jak np. Podlaska Platforma Edukacyjna , w szczególności do szkoleń z podpisu elektronicznego i e-usług. Przyczyni się to do zwiększenia zakresu dostępności szkoleń oraz pozwoli na realizację programów szkoleń pracowników urzędów nawet po zakończeniu realizacji projektu.

1.7.2 GRUPY SZKOLENIOWE

W ramach projektu zaplanowano szkolenia w dwóch głównych grupach tematycznych:

1. Szkolenia w zakresie podniesienie kompetencji cyfrowych (w tym głównie pracowników urzędów - partnerów projektu).
2. Szkolenia specjalistyczne IT (informatycy urzędowi).

Uwzględniając przyjęty w projekcie model standaryzacji zakresów rzeczowych przyjęto następujące założenia liczby uczestników szkoleń:

1. Szkolenia w zakresie podniesienie kompetencji cyfrowych (w tym głównie pracowników urzędów - partnerów projektu).

- a. Zakresy Typy IIa - 158 osoboszkoleń,

- b. Zakres Typu IIIa - 26 osoboszkoleń,
- c. Zakres Typu IIIb - 35 osoboszkoleń,
- d. Miasto Łomża – 50 osoboszkoleń
- e. Województwo Podlaskie – 152 osoboszkoleń

2. Szkolenia specjalistyczne IT (informatycy urzędowi).

- a. Zakresy Typu IIa – 11 osoboszkoleń,
- b. Zakresy Typu IIIa - 2 osoboszkolenia,
- c. Zakres Typu IIIb - 4 osoboszkolenia
- d. Miasto Łomża – 5 osoboszkoleń,
- e. Województwo Podlaskie - 30 osoboszkoleń,

Ogółem założono przeszkolenie:

- 1. Szkolenia w zakresie podniesienie kompetencji cyfrowych (w tym głównie pracowników urzędów - partnerów projektu) - 421 osoboszkoleń
- 2. Szkolenia specjalistyczne IT (informatycy urzędowi) - 52 osoboszkolenia

1.7.3 TEMATYKA SZKOLEŃ

SZKOLENIA W ZAKRESIE PODNIESIENIE KOMPETENCJI CYFROWYCH

Szkolenie ma na celu przygotowanie pracowników urzędów do codziennej pracy, sprawnej obsługi komputera oraz wykorzystania narzędzi związanych z e-administracją. Uczestnicy szkolenia powinni nabyć umiejętność wykorzystywania przydatnych serwisów i innych narzędzi internetowych w codziennej swojej pracy.

Program optymalnych szkoleń oparto na rozwiązaniu uwzględniającym 2 rodzaje szkoleń: E-urzędnik oraz specjalistyczne szkolenia IT. Uzupełnienie standardowego programu o tematy związane z e-usługami wdrażanymi w ramach projektu dodatkowo wesprze proces wdrażania e-usług poszczególnych urzędach.

Oczekiwane umiejętności które nabędzie uczestnik szkolenia:

- a) przetwarzanie plików (dokumentów, załączników, skanów, itp.) oraz folderów
- b) uporządkowanie umiejętności w zakresie tworzenia prostych dokumentów tekstowych i arkuszy kalkulacyjnych
- c) wykorzystania poczty elektronicznej w pracy
- d) efektywnego wyszukiwania informacji w Internecie

- e) posługiwanie się takimi aplikacjami centralnych systemów e-usług jak ePUAP, obywatel.gov.pl, CEIDG, BIP, e-KRS, e-Sąd, wyszukiwarka aktów prawnych oraz orzeczeń sądowych, interpretacje organów podatkowych oraz inne serwisy zawierające bazy danych informacji niezbędnych w pracy urzędnik
- f) posługiwanie się aplikacjami wdrożonymi w ramach projektu : Portal Mieszkańca, e-Podatki, Cyfrowy Urząd Wrota Podlasia, rozwiązania integracji systemów dziedzinowych z e-usługami lub EZD
- g) posługiwanie się podpisem elektronicznym
- h) realizacja e-usług drogą elektroniczną
- i) świadomość zagadnień dot. bezpieczeństwa w Internecie
- j) dlaczego e-usługi są ważne? - świadomość potrzeby realizacji i promocji e-usług.

Szkolenie ma na celu przygotowanie pracowników urzędów do informowania o e-usługach, świadczenia e-usług oraz wykorzystania systemów informatycznych administracji.

Zakres:

- 1) dokument elektroniczny w urzędzie: zapisy prawne dot. dokumentów elektronicznych, w tym uregulowań KPA dot. dokumentów elektronicznych, wybrane funkcje EZD, podpis elektroniczny, profil zaufany, weryfikacja podpisu elektronicznego, sprawy elektroniczne a obieg dokumentów
- 2) załatwianie spraw drogą elektroniczną, z wykorzystaniem Cyfrowego Urzędu Wrot Podlasia, portalu obywatel.gov.pl,
- 3) wykorzystanie profilu zaufanego i/ lub podpisu kwalifikowanego.
- 4) bezpieczeństwo e-usług
- 5) informacja i promocja e-usług wśród klientów urzędu

Wymogiem uczestnictwa w tym szkoleniu powinno być posiadanie profilu zaufanego lub kwalifikowanego podpisu elektronicznego. Czas trwania szkolenia to minimum 16 godzin szkoleniowych.

SKOLENIA SPECJALISTYCZNE IT

PARTNERZY PROJEKTU:

Szkolenia te skierowane są przede wszystkim do informatyków urzędowych. Szkolenia powinny być skoncentrowane na dwóch obszarach tematycznych:

- 1. Bezpieczeństwo sieci teleinformatycznych urzędu (zarządzanie UTM),
- 2. Bezpieczeństwo gromadzenia i przetwarzania danych elektronicznych urzędu, systemy archiwizacji (system backup).

Zakres szczegółowy tematyki zajęć powinien obejmować praktyczną obsługę urządzeń które zostaną dostarczone do urzędów w ramach projektu. Powinny być szkolenia oparte o zalecane programy producentów tych urządzeń.

Szkolenie skierowane będzie do informatyków urzędowych i obejmie takie obszary tematyczne, jak:

- Bezpieczeństwa sieci teleinformatycznych urzędu (zarządzanie UTM),
- Bezpieczeństwo gromadzenia i przetwarzania danych elektronicznych urzędu, systemy archiwizacji.

LIDER PROJEKTU:

▪ **Szkolenie informatyczne zaawansowane 1: Bezpieczeństwo sieci komputerowych:**
Zabezpieczenie serwerów i usług przed atakami, techniki ataków i programy stosowane przez współczesnych włamywaczy, korzystanie z narzędzi do testowania bezpieczeństwa sieci, rodzaje i etapy testów penetracyjnych oraz metodyka ich prowadzenia, realizacja przykładowego testu penetracyjnego, planowany czas trwania szkolenia: minimum 16 godzin szkoleniowych.

▪ **Szkolenie informatyczne zaawansowane 2: Bezpieczeństwo Webaplikacji**
Techniki ataków i programy wykorzystywane przez współczesnych włamywaczy, korzystanie z narzędzi do testowania bezpieczeństwa webaplikacji, zabezpieczanie aplikacji webowych przed atakami, testowanie aplikacji webowej pod kątem bezpieczeństwa, planowany czas trwania szkolenia: minimum 16 godzin szkoleniowych.

▪ **Szkolenie informatyczne zaawansowane 3: Bezpieczeństwo Windows**
Zabezpieczenie systemu MS Windows przed włamaniami i działaniami „złośliwych” użytkowników, monitorowanie pracy systemu Windows i wykrywanie anomalii i włamań, techniki ataków charakterystyczne dla środowisk MS Windows, polityka efektywnego zarządzania i podnoszenia bezpieczeństwa stacji roboczych z poziomu domeny Windows. Techniki backup-u, planowany czas trwania szkolenia: minimum 16 godzin szkoleniowych.

▪ **Szkolenie skierowane do informatyków urzędowych (ze względu na koordynację działań partnerów):**

- Bezpieczeństwa sieci teleinformatycznych urzędu (zarządzanie UTM),
- Bezpieczeństwo gromadzenia i przetwarzania danych elektronicznych urzędu, systemy archiwizacji.

Lider i Partnerzy projektu

▪ **Szkolenia dot. wdrażanych/modyfikowanych systemów (dla administratorów i wiodących użytkowników)**

Niezbędne jest wstępne zaplanowanie liczby uczestników i kosztów szkoleń związanych z wdrożeniem systemów dziedzinowych w ramach projektu. Szkolenia powinny uwzględniać świadczenie e-usług, opartych na wdrażanych systemach.

2 KATALOG E-USŁUG PLANOWANYCH DO WDROŻENIA W RAMACH PROJEKTU

W wyniku dokonanej analizy istniejącego stanu poszczególnych jednostek biorących udział w Projekcie oraz zdiagnozowanych potrzeb społeczeństwa w danym regionie do realizacji wybrano wariant, w wyniku którego zostaną wdrożone następujące e-usługi:

Wykaz e-usług planowanych do wdrożenia w ramach Projektu – TYP IIA

Katalog usług zaplanowanych do realizacji w ramach projektu		Ilość	Wskaźnik	Wskaźnik
			13	3
LP	Nazwa e-usługi	Poziom	4	3
E-usługi TYP IIA				
1	Informacja online stanie rozliczeń mieszkańca/przedsiębiorcy	4		
2	Opłata podatku od nieruchomości od osób fizycznych	4		
3	Opłata podatku od nieruchomości od osób prawnych	4		
4	Opłata podatku leśnego	4		
5	Opłata podatku rolnego	4		
6	Opłata za posiadanie psa	4		
7	Opłata podatku od środków transportu	4		
8	Opłata skarbową	4		
9	Opłata targowa	4		
10	Opłata za odpady komunalne	4		
11	Sprawozdanie o odebranych odpadach komunalnych	4		
12	Sprawozdanie o odebranych ściekach od mieszkańców	4		
13	Zaświadczenie o niezaleganiu z podatkami od nieruchomości	4		
E-usługi poziom 3				
14	Wniosek o przywrócenie terminu na dokonanie czynności	3		
15	Zezwolenia na przeprowadzenie imprez masowych	3		
16	Oświadczenie o wartości sprzedaży napojów alkoholowych	3		

Źródło: opracowanie własne

Wykaz e-usług planowanych do wdrożenia w ramach Projektu – TYP IIIA

Katalog usług zaplanowanych do realizacji w ramach projektu		Ilość	Wskaźnik	Wskaźnik
			26	3
LP	Nazwa e-usługi	Poziom	4	3
E-usługi TYP IIIA				
1	Deklaracja o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi - osoba fizyczna (występują warianty deklaracji, np.: D-M; D-N; D-Z)	4		
2	Deklaracja o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi - osoba prawna	4		
3	Deklaracja/Informacja w sprawie podatku od nieruchomości od osób fizycznych	4		
4	Deklaracja na podatek od nieruchomości osób prawnych	4		

DOKUMENTACJA TECHNICZNA

5	Deklaracja na podatek rolny - osoby fizyczne	4		
6	Deklaracja na podatek rolny - osoby prawne	4		
7	Deklaracja na podatek leśny - osoby fizyczne	4		
8	Deklaracja na podatek leśny - osoby prawne	4		
9	Deklaracja na podatek od środków transportowych	4		
10	Opłata podatku od nieruchomości od osób fizycznych	4		
11	Opłata podatku od nieruchomości od osób prawnych	4		
12	Opłata podatku leśnego	4		
13	Opłata podatku rolnego	4		
14	Opłata za posiadanie psa	4		
15	Opłata podatku od środków transportu	4		
16	Opłata skarbowa	4		
17	Opłata targowa	4		
18	Zaświadczenie o niezaleganiu z podatkami od nieruchomości	4		
19	Informacja online stanie rozliczeń mieszkańca/przedsiębiorcy	4		
20	Opłata za odpady komunalne	4		
21	Wniosek o zwrot podatku akcyzowego	4		
22	Zgłoszenie zgromadzeń publicznych – w trybie uproszczonym	4		
23	Sprawozdanie o odebranych odpadach komunalnych	4		
24	Sprawozdanie o odebranych ściekach od mieszkańców	4		
25	Zgłoszenie instalacji wprowadzającej gazy lub pyły do powietrza	4		
26	Przeniesienie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach	4		
E-usługi poziom 3				
27	Wniosek o przywrócenie terminu na dokonanie czynności	3		
28	Zezwolenia na przeprowadzenie imprez masowych	3		
29	Oświadczenie o wartości sprzedaży napojów alkoholowych	3		

Źródło: opracowanie własne

Wykaz e-usług planowanych do wdrożenia w ramach Projektu – TYP III B

Katalog usług zaplanowanych do realizacji w ramach projektu		Ilość	Wskaźnik	Wskaźnik
			26	3
LP	Nazwa e-usługi	Poziom	4	3
E-usługi TYP III B				
1	Deklaracja o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi - osoba fizyczna (występują warianty deklaracji, np.: D-M; D-N; D-Z)	4		
2	Deklaracja o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi - osoba prawna	4		
3	Deklaracja/Informacja w sprawie podatku od nieruchomości od osób fizycznych	4		
4	Deklaracja na podatek od nieruchomości osób prawnych	4		
5	Deklaracja na podatek rolny - osoby fizyczne	4		
6	Deklaracja na podatek rolny - osoby prawne	4		
7	Deklaracja na podatek leśny - osoby fizyczne	4		

DOKUMENTACJA TECHNICZNA

8	Deklaracja na podatek leśny - osoby prawne	4		
9	Deklaracja na podatek od środków transportowych	4		
10	Opłata podatku od nieruchomości od osób fizycznych	4		
11	Opłata podatku od nieruchomości od osób prawnych	4		
12	Opłata podatku leśnego	4		
13	Opłata podatku rolnego	4		
14	Opłata za posiadanie psa	4		
15	Opłata podatku od środków transportu	4		
16	Opłata skarbowa	4		
17	Opłata targowa	4		
18	Zaświadczenie o niezaleganiu z podatkami od nieruchomości	4		
19	Informacja online stanie rozliczeń mieszkańca/przedsiębiorcy	4		
20	Opłata za odpady komunalne	4		
21	Wniosek o zwrot podatku akcyzowego	4		
22	Zgłoszenie zgromadzeń publicznych – w trybie uproszczonym	4		
23	Sprawozdanie o odebranych odpadach komunalnych	4		
24	Sprawozdanie o odebranych ściekach od mieszkańców	4		
25	Zgłoszenie instalacji wprowadzającej gazy lub pyły do powietrza	4		
26	Przeniesienie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach	4		
E-usługi poziom 3				
27	Wniosek o przywrócenie terminu na dokonanie czynności	3		
28	Zezwolenia na przeprowadzenie imprez masowych	3		
29	Oświadczenie o wartości sprzedaży napojów alkoholowych	3		

Źródło: opracowanie własne

Wykaz e-usług planowanych do wdrożenia w ramach Projektu – TYP INDYWIDUALNY – MIASTO ŁOMŻA

Katalog usług zaplanowanych do realizacji w ramach projektu		Ilość	Wskaźnik	Wskaźnik
			37	3
LP	Nazwa e-usługi	Poziom	4	3
E-usługi TYP INDYWIDUALNY – MIASTO ŁOMŻA				
1	Deklaracja o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi - osoba fizyczna (występują warianty deklaracji, np.: D-M; D-N; D-Z)	4		
2	Deklaracja o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi - osoba prawna	4		
3	Deklaracja/Informacja w sprawie podatku od nieruchomości od osób fizycznych	4		
4	Deklaracja na podatek od nieruchomości osób prawnych	4		
5	Deklaracja na podatek rolny - osoby fizyczne	4		
6	Deklaracja na podatek rolny - osoby prawne	4		
7	Deklaracja na podatek leśny - osoby fizyczne	4		
8	Deklaracja na podatek leśny - osoby prawne	4		
9	Deklaracja na podatek od środków transportowych	4		

DOKUMENTACJA TECHNICZNA

10	Opłata podatku od nieruchomości od osób fizycznych	4		
11	Opłata podatku od nieruchomości od osób prawnych	4		
12	Opłata podatku leśnego	4		
13	Opłata podatku rolnego	4		
14	Opłata za posiadanie psa	4		
15	Opłata podatku od środków transportu	4		
16	Opłata skarbowa	4		
17	Opłata targowa	4		
18	Zaświadczenie o niezaleganiu z podatkami od nieruchomości	4		
19	Informacja online stanie rozliczeń mieszkańca/przedsiębiorcy	4		
20	Opłata za odpady komunalne	4		
21	Wniosek o zwrot podatku akcyzowego	4		
22	Zgłoszenie zgromadzeń publicznych – w trybie uproszczonym	4		
23	Sprawozdanie o odebranych odpadach komunalnych	4		
24	Sprawozdanie o odebranych ściekach od mieszkańców	4		
25	Zgłoszenie instalacji wprowadzającej gazy lub pyły do powietrza	4		
26	Przeniesienie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach	4		
27	Wydanie zaświadczenia o ewidencji ludności	4		
28	Udostępnienie danych z ewidencji ludności	4		
29	Zmiana imienia i nazwiska	4		
30	Wydanie decyzji o ustaleniu lokalizacji inwestycji celu publicznego	4		
31	Zaświadczenie o samodzielności lokalu	4		
32	Opłata za przejazd komunikacją miejską bez ważnego biletu	4		
33	Rejestr zwierząt – wpis do rejestru zwierząt podlegających ograniczeniom handlu nimi na podstawie przepisów prawa międzynarodowego	4		
34	Rejestr zwierząt – wykreślenie z rejestru/zmiana danych	4		
35	Wydanie decyzji zezwalającej na utrzymywanie/hodowlę ras psów uznawanych z agresywne	4		
36	Wpis do ewidencji stowarzyszeń zwykłych	4		
37	Wpis do ewidencji uczniowskich klubów sportowych/klubów sportowych działających w formie stowarzyszeń, których statuty nie przewidują prowadzenia działalności gospodarczej.	4		
E-usługi poziom 3				
27	Wniosek o przywrócenie terminu na dokonanie czynności	3		
28	Zezwolenia na przeprowadzenie imprez masowych	3		
29	Oświadczenie o wartości sprzedaży napojów alkoholowych	3		

Źródło: opracowanie własne

Wykaz e-usług planowanych do wdrożenia w ramach Projektu – TYP INDYWIDUALNY – WOJEWÓDZTWO PODLASKIE

Katalog usług zaplanowanych do realizacji w ramach projektu		Ilość	Wskaźnik	Wskaźnik
			7	2
LP	Nazwa e-usługi	Poziom	4	3
E-usługi TYP INDYWIDUALNY – WOJEWÓDZTWO PODLASKIE				
E-usługi poziom 4				

1	Wniosek o objęcie Honorowym Patronatem Marszałka Województwa Podlaskiego	4		
2	Sprawozdanie z przedsięwzięcia objętego Honorowym Patronatem Marszałka Województwa Podlaskiego	4		
3	Wykorzystanie Logo Województwa Podlaskiego	4		
4	Wniosek do Marszałka Województwa Podlaskiego o zgodę na wykorzystanie wizerunku Herbu Województwa Podlaskiego	4		
5	Wniosek o patronat medialny Portalu Informacyjnego Województwa Podlaskiego Wrota Podlasia	4		
6	Sprawozdanie z patronatu medialnego	4		
7	Zgłoszenie wydarzenia do kalendarza Województwa	4		
E-usługi poziom 3				
8	Wniosek o przywrócenie terminu na dokonanie czynności	3		
9	Zamawianie materiałów promocyjnych przez Internet	3		

Źródło: opracowanie własne

Powyższe e-usługi w sposób bezpośredni przyczynią się do osiągnięcia wartości docelowych wskaźników:

- ✓ *Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 – dwustronna interakcja – 4 szt.*

Partnerzy projektu wdrożą taki sam pakiet usług o 3-cim stopniu dojrzałości, tj.: Wniosek o przywrócenie terminu na dokonanie czynności, Zezwolenia na przeprowadzenie imprez masowych, Oświadczenie o wartości sprzedaży napojów alkoholowych.

Lider wdroży ze wskazanego pakietu usługę: Wniosek o przywrócenie terminu na dokonanie czynności. Dodatkowo Lider projektu wdroży usługę o 3-cim stopniu dojrzałości, tj.: Zamawianie materiałów promocyjnych przez Internet.

- ✓ *Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 4 – transakcja – 44szt.*

Lider oraz Partnerzy - 44 szt. do roku 2022. Usługi wdrożone zostaną u poszczególnych Partnerów biorących udział w projekcie wg katalogu wskazanego w dokumentacji technicznej.

Za wdrożenie e-usług odpowiedzialni będą:

1. Województwo Podlaskie – 7 e-usług o stopniu dojrzałości 4 – transakcja
2. Miasto Łomża – 26 e-usług z pakietu podstawowego oraz 11 własnych e-usług o stopniu dojrzałości 4 – transakcja
3. Pozostali partnerzy projektu: 26 e-usług o stopniu dojrzałości 4 – transakcja (w podziale na typy: wariant III A oraz III B – 26 e-usług, Wariant II A – 13 e-usług).

Do wskaźnika wliczane są: pakiet 26 e-usług + 11 własnych e-usług (M. Łomża) + 7 własnych e-usług (Woj. Podlaskie) = 44 różne e-usługi

Dla łatwiejszej identyfikacji w powyższych tabelach kolorem zielonym oznaczono e-usługi wdrażane we wszystkich jednostkach, natomiast kolorem pomarańczowych e-usługi wdrażane indywidualnie w danym urzędzie.

Dodatkowo, należy nadmienić, że Cyfrowy Urząd Wrót Podlasia powstał w ramach projektu „Wdrażanie elektronicznych usług dla ludności województwa podlaskiego część II, administracja samorządowa” realizowanego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podlaskiego na lata 2007-2013¹, zaś w ramach niniejszego Projektu planuje się podniesienie funkcjonalności platformy CUWP w zakresie opisanym w punkcie dotyczącym opisu technicznego przyjętych rozwiązań w niniejszym Studium Wykonalności. Usprawnienie platformy CUWP pozwoli na umieszczenie nowych spraw urzędowych świadczonych drogą elektroniczną i zaplanowanych do wdrożenia w ramach niniejszego Projektu.

3 ANALIZA WARIANTÓW TECHNICZNYCH REALIZACJI PROJEKTU.

Osiągnięcie głównego celu projektu: „Rozwój usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną oraz podniesienie ich jakości i bezpieczeństwa” wymaga wdrożenia we wszystkich samorządach następujących rozwiązań lub działań:

1. Rozwiązań technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę i bezpieczeństwo sieci teleinformatycznych urzędów biorących udział w projekcie w związku z koniecznością ich głębszej integracji z systemami e-usług dostępnymi z Internetu.
W tym zakresie niezbędne są rozwiązania typu UTM (Unified Threat Management), czyli zakres ochrony obejmujący: firewall, systemu prewencji włamań IPS, systemu ochrony antywirusowej, kontroli treści WWW (filtracja URL), antyspyware, antyspam, kontrola aplikacji przesyłającej pliki, kształtowanie ruchu (traffic shaping), zabezpieczenie sieci WAN przed atakiem, itp.
2. Rozwiązań technicznych i organizacyjnych zabezpieczenia i ochrony gromadzonych i przetwarzanych danych elektronicznych oraz zapewnienia wysokiej niezawodności pracy systemów teleinformatycznych urzędów, ze szczególnym uwzględnieniem systemów dziedzinowych użytkowanych w urzędach (specjalistycznego oprogramowania typu ERP w urzędach samorządowych, np. systemy ewidencji podatków lokalnych, księgowości podatkowej, systemów ewidencji i rozliczania opłat lokalnych, systemów rozliczania opłat za odpady, itp.). W tym zakresie niezbędne są rozwiązania typu: Systemy automatycznego backupu, redundancji, wirtualizacji, itp.
3. Rozwiązań technicznych integrujących (włączających) systemy dziedzinowe (SD) do istniejących (lub zmodyfikowanych) systemów realizujących procesy e-usług.
Konieczne jest zapewnienie interaktywne współpracy on-line systemów dziedzinowych z CU WP, ePUAP, skrzynkami podawczymi oraz lokalnymi systemami EZD. Analiza istniejących rozwiązań w zakresie technologii cyfrowego urzędu wskazuje, że taka integracja dokonywana standardowo przez interaktywne formularze będzie jednak trudna. Rozwiązaniem będą aplikacje bezpośrednio współpracujące z systemami dziedzinowymi osadzone w interfejsie istniejących lub nowych systemów dostępu do e-usług (np. Portal Podatnika JST, Portal Mieszkańca, itp.). Pełna integracja

¹ Szczegółowe informacje o Projekcie znajdują się w punkcie dotyczącym komplementarności Projektu w niniejszym Studium Wykonalności.

i dostęp on-line do systemów dziedzinowych jest podstawą realizacji większości e-usług na poziomie dojrzałości 4 lub 5.

4. Rozwiązań technicznych i organizacyjnych ułatwiających mieszkańcom i przedsiębiorcom efektywny dostęp do udostępnianych e-usług.

Konieczne jest w tym zakresie stworzenie nowych interfejsów dla użytkowników (mieszkańców i przedsiębiorców) oraz przebudowanie aktualnie użytkowanych systemów pod kątem poprawienia ich przejrzystości, adekwatności oraz ergonomii.

Dla osiągnięcia celów, zakładanych wskaźników oraz produktów i rezultatów projektu wdrożenie tego zakresu zadań jest niezbędne, w odpowiednim zakresie, we wszystkich urzędach Partnerów Projektu.

Zakres techniczny niezbędnych inwestycji, usług oraz wdrożenia rozwiązań organizacyjnych oparto na przeprowadzonej analizie stanu informatyzacji w jst oraz na podstawie badań inwentaryzacyjnych stanu rozwiązań IT u partnerów projektu.

Analiza sytuacji w zakresie eksploatacji systemów informatycznych w urzędach wykazała istnienie kilku barier występujących szczególnie w małych urzędach:

1. Brak wykwalifikowanej kadry informatycznej (często brak jakiejkolwiek kadry informatycznej). Należy mieć na uwadze, że wprowadzenie nowych rozwiązań szczególnie w zakresie bezpieczeństwa zdecydowanie jeszcze bardziej podnosi wymagania wobec tej kadry.
2. Przystarzałe i niskiej jakości rozwiązania komputerowe wykorzystywane w urzędach w zakresie systemów dziedzinowych.
3. Duża zawodność eksploatowanych systemów komputerowych obsługujących systemy dziedzinowe w urzędach co praktycznie je dyskwalifikuje jako komponentu systemu e-usług, które muszą być dostępne 7/24.

Wstępnie w projekcie założono, że w ramach projektu nastąpi doposażenie infrastruktury teleinformatycznej zainteresowanych gmin i powiatów w zestaw: UPS do ochrony serwerów, szafy serwerowe, urządzenie do backupu danych w postaci napędu taśmowego z oprogramowaniem i zestawem taśm, urządzenie UTM (według zgłoszonego zapotrzebowania).

Wariant II

Wariant II – rozwiązanie techniczne.

1. Dostarczenie do urzędu serwerów wraz z oprogramowaniem systemowym o odpowiedniej wydajności i mocy (1 do 2 serwerów na urząd), na które następnie należy przenieść (dokonać migracji danych) kluczowe systemy dziedzinowe obsługujące zagadnienia które będą podstawą udostępnionych e-usług (w tym głównie: systemy ewidencji i rozliczeń podatków lokalnych, systemy ewidencji i rozliczania opłat lokalnych, systemy obsługi opłat za odpady, itp.)

2. Dostarczenie do urzędu jst systemu automatycznego backupu lokalnych danych w postaci rozwiązań w postaci dedykowanych profesjonalnych systemów archiwizacji na dyskach SSD.
3. Dostarczenie do urzędu jst systemu UTM ochrony sieci o odpowiedniej do potrzeb wydajności.

Wariant II - Analiza wariantu.

Zalety wariantu:

1. Wariant ten rozwiązuje przede wszystkim problem zapewnienia odpowiednich zasobów dla uruchomienia systemów integracji systemów dziedzinowych z platformami e-usług.
2. Pozwala na wdrożenie rozwiązań automatycznych archiwizacji (backup) danych elektronicznych.
3. Podnosi niezawodność i bezprzerwowość pracy systemów informatycznych urzędu.
4. Rozwiązanie daje podstawy do integracji systemów dziedzinowych z platformami e-usług poziomu 3 i 4.

Wady rozwiązania:

1. Wyższe koszty inwestycyjne realizacji wariantu, szczególnie koszt serwera,
2. Wariant wymusza posiadanie przez urząd wykwalifikowanej obsługi informatycznej, co jest szczególnym problemem w przypadku mniejszych jst.
3. Wzrost kosztów stałych obsługi urzędu przez wyższe wynagrodzenia obsługi informatycznej.
4. Zabezpieczanie danych będzie wysokie, jednak nadal wszystkie kopie będą wyłącznie w tym samym urzędzie co nie zapewnia pełnego bezpieczeństwa.
5. Całkowity koszt wytworzenia inwestycji i utrzymania jej będzie większy niż w Wariancie III.
6. Rozwiązanie nie poprawia sytuacji niewydajnych łączy do sieci Internet.

Wariant III

Analizując posiadane zasoby Województwa Podlaskiego stwierdzono, że posiada ono zasoby teleinformatyczne w ramach Sieci Szerokopasmowej Polski Wschodnie Województwa Podlaskiego (SSPW WP). Na podstawie informacji o SSPW WP stwierdzono, że:

1. Węzły dystrybucyjne SSPW WP znajdują się prawie we wszystkich gminach województwa,
2. Odległość z węzłów dystrybucyjnych do urzędów gmin jest nieduża (jak na warunki telekomunikacyjne), 50% budynków urzędów jst jest nie dalej niż 300 m od węzła SSPW WP lub istnieje w większości przypadków operator, który może wykonać wymagane przyłącze,
3. SSPW WP dysponuje dwoma centrami serwerowymi o wysokiej wydajności przechowywania i przetwarzania danych (moc porównywalna z potrzebami w zakresie przetwarzania systemów dziedzinowych ok 100 małych urzędów).

Uwzględniając te informacje opracowano zakres techniczny Wariantu III

Wariant III – rozwiązanie techniczne.

1. Podłączenie wybranych urzędów jst (sieci teleinformatycznej urzędu) do sieci dystrybucyjnej SSPW WP (przez wykonanie własnych przyłączy lub przez operatora komercyjnego wyłonionego z rynku),
2. Uruchomienie w centrum przetwarzania SSPW WP lub Centrum Urzędu Marszałkowskiego wirtualnego systemu serwerowego (serwery wirtualne, 1-2 na urząd) dla urzędów jst partnerów projektu,
3. Migracja systemów dziedzinowych urzędów jst na te wirtualne systemy w centrum przetwarzania,
4. Przekonfigurowane sieci, tak aby cały ruch sieciowy był wyłącznie przez SSPW WP przez co zostanie zapewnione bezpieczeństwo sieciom jst (węzły SSPW WP mają własne silne i wysokowydajne UTM)

Wariant ten nie wymaga zakupu do jst żadnych nowych urządzeń informatycznych. Archiwizację zapewnią centra przetwarzania oraz wirtualizacja a ochronę sieci systemu ochrony UTM na węzłach SSPW WP.

Wariant III – analiza wariantu.

Zalety wariantu:

1. Urząd Partnera otrzymuje elastyczną i nowoczesną infrastrukturę, która pozwoli na przeniesienie na nią w kolejnych latach systemów, które już znajdują się w zasobie urzędu a który sprzęt komputerowy będzie musiał podlegać wymianie (starzenie, awarie, koniec gwarancji i obsługi serwisowej lub ich wysoki koszt),
2. Rozwiązanie to pozwala w łatwy sposób włączyć urząd do portalu e-usług (cyfrowego urzędu). Nie będzie problemu komunikacji, przesyłania danych przez internet. Wymiana danych będzie realizowana w ramach centrum przetwarzania,
3. Architektura zapewnić będzie najwyższy poziom zabezpieczenia danych sieci teleinformatycznych urzędu jst nie do osiągnięcia przez te urzędy w innych wariantach,
4. Rozwiązanie nie wymaga dysponowaniem przez lokalny urząd jst informatykami o wysokich kwalifikacjach,
5. Niższe koszty stałe, utrzymania systemów i e-usług,

Wady wariantu:

Po analizie i dyskusji ustalono, że pomimo ewidentnych zalet technicznych i funkcjonalnych wariant ten jest trudny z powodów formalnych i jego realizacja obarczona jest dużym ryzykiem.

Główne przeszkody projektowe:

1. Brak możliwości udostępnienia infrastruktury już posiadanej przez SSPW WP partnerom w ramach kosztów kwalifikowalnych projekcie,
2. Realizacja usług przez SSPW WP którego właścicielem jest Województwo Podlaskie będzie skutkowało niekwalifikowalnością VAT u Partnerów,

Główne przeszkody formalne to:

3. SSPW WP aktualnie nie świadczy tego rodzaju usług odbiorcom końcowym aby to umożliwić konieczne byłoby rozszerzenia aktualnej oferty SSPW WP,

4. W związku z ograniczeniami wynikającymi ze sposobu finansowania budowy SSPW WP najprawdopodobniej wprowadzenie do oferty nowej usługi wymagałoby notyfikacji KE.

Podsumowanie

Jako podstawowe rozwiązanie techniczne dla jst przyjęto:

- ✓ **Wariant II - oznaczony w dokumentacji technicznej oraz kosztorysie jako TYP IIa. Wariant przeznaczony dla małych urzędów które udostępnią e-usługi poziomowi 4 z własnych serwerów systemów dziedzinowych.**
- ✓ **Wariant III – w wersji z dwoma serwerami oraz wzmocnionym UTM i systemem backup oznaczony w dokumentacji technicznej oraz kosztorysie jako TYP IIIa oraz TYP IIIb. Wariant przeznaczony dla średnich i dużych urzędów, które udostępnią e-usługi poziomowi 4 z własnych serwerów systemów dziedzinowych.**
- ✓ **WARIANT INDYWIDUALNY (Wariant IV) – uwzględniający zakres wariantów II oraz III z uwzględnieniem wdrożenia indywidualnych rozwiązań dla Partnera (Miasto Łomża) oraz Lidera projektu (Województwa Podlaskiego).**

4 ZAKRES UDZIAŁU PARTNERÓW W PROJEKCIE.

4.1 WPROWADZENIE

Na podstawie przeprowadzonych analiz planowanego zakresu e-usług, gotowości partnerów do realizacji projektu, przeprowadzonej analizy wariantów technicznych oraz dostępnych zasobów finansowych przyjęto konieczność ustandaryzowania zakresów udziału partnerów w projekcie. Opracowano kilka możliwych typów zakresów rzeczowych JST udziału w projekcie:

1. Zakres rzeczowy JST. Typ IIa - pakiet podstawowy e-usług poziom 4. Migracja systemów dziedzinowych na dedykowany serwer aplikacyjny. Wysoki system zabezpieczeń i backup. Zakres podstawowy udziału w projekcie partnera. Zakłada integrację systemów dziedzinowych z systemem e-usług. Przewiduje uporządkowanie rozwiązań w zakresie systemów dziedzinowych w urzędzie i ich migrację na dedykowane serwery. Działania związane z podniesieniem poziomu cyfrowego oraz szkolenia.
2. Zakres rzeczowy JST. Typ IIIa - zaawansowany pełny pakiet e-usług poziom 4. Pełna integracja e-usług z systemami dziedzinowymi. Portal mieszkańca. Zawansowany system ochrony i backupu. Działania związane z podniesieniem poziomu cyfrowego oraz szkolenia. Pakiet przeznaczony dla średniej gminy.

3. Zakres rzeczowy JST. Typ IIIb - zaawansowany pełny pakiet e-usług poziom 4. Pełna integracja e-usług z systemami dziedzinowymi. Portal mieszkańca. Zaawansowany system ochrony i backupu. Działania związane z podniesieniem poziomu cyfrowego oraz szkolenia. Pakiet przeznaczony dla dużej gminy.
4. Zakres rzeczowy JST. Miasto Łomża - Zakres uzgodniony indywidualnie z Partnerem.
5. Zakres rzeczowy JST. Województwo Podlaskie - Zakres uzgodniony indywidualnie z Partnerem.

Poszczególne zakresy zostały wycenione oraz uzgodnione z Partnerami Projektu. Każdy zakres obejmuje wszystkie działania w których uczestniczy Partner.

4.2 ZAKRES RZECZOWY ZADANIA INWESTYCYJNE I ORGANIZACYJNE PROJEKTU

Zadania inwestycyjne oraz organizacyjne projektu:

Działanie 1. Zakup i wdrożenie systemów ochrony sieci informatycznych, systemów ochrony i archiwizacji danych oraz systemów komputerowych e-usług - JST	
Działanie 2. Wdrożenie systemów e-usług w JST.	
Działanie 3. Wdrożenie pakietu działań podniesienia poziomu cyfrowego JST	
Działanie 4. Szkolenia	
Działanie 5. Miasto Łomża. Rozwój systemu e-usług.	
5.1	Miasto Łomża. Wdrożenie systemów e-usług - Miasto Łomża. Portal Mieszkańca.
5.2	Miasto Łomża. Zakup i wdrożenie platformy informatycznej przetwarzania danych elektronicznych
Działanie 6. Województwo Podlaskie. Rozwój systemu e-usług.	
6.1	Wdrożenie ochrony systemów informatycznych
6.2	Rozbudowa infrastruktury przetwarzania i przechowywania danych elektronicznych systemów e-usług
6.3	Rozbudowa i modernizacja Cyfrowego Urzędu Wrót Podlasia. Udostępnienie nowych i ulepszonych e-usług.
Działanie 7. Promocja e-usług	
7.1	Promocja e-usług
Działanie 8. Zarządzanie projektem	
8.1	Inżynier kontraktu
8.2	Promocja projektu

4.3 ZAKRES RZECZOWY JST. TYP IIA

Zakres rzeczowy JST. Typ IIA.

TABELA 5 ZAKRES RZECZOWY JST. TYP IIA.

Zakres:	Zakres rzeczowy JST. Typ IIA.
----------------	--------------------------------------

Nazwa:	Pakiet podstawowy e-usług poziom 4. Migracja systemów dziedzinowych na dedykowany serwer aplikacyjny. Zaawansowany system zabezpieczeń i backup.
---------------	---

Zadania
Dostawa sprzętu i oprogramowania systemowego
Zakup i wdrożenie urządzeń ochrony sieci teleinformatycznej urzędu (UTM)
Zakup i wdrożenie systemu ochrony i archiwizacji danych. Zaawansowany system ochrony i archiwizacji danych
Serwer aplikacyjny systemów dziedzinowych udostępniających e-usługi
Usługi i oprogramowanie
Migracja systemów dziedzinowych e-usług z systemów lokalnych na serwer aplikacyjny
Zakup usług związanych z podniesieniem poziomu cyfrowego JST.
Dostawa i wdrożenie e-usług. E-usługi pakiet podstawowy poziom 4
Szkolenia - umiejętności i kompetencje cyfrowe
Szkolenia specjalistyczne IT

4.4 ZAKRES RZECZOWY JST. TYP IIIA

Zakres rzeczowy JST. Typ IIIa.

TABELA 9 ZAKRES RZECZOWY JST. TYP IIIA

Zakres:	Zakres rzeczowy JST. Typ III a
Nazwa:	Zawansowany pełny pakiet e-usług poziom 4. Pełna integracja e-usług z systemami dziedzinowymi. Portal mieszkańca. Zawansowany system ochrony i backupu. (Średnia gmina)

Zadania
Dostawa sprzętu i oprogramowania systemowego
Zakup i wdrożenie urządzeń ochrony sieci teleinformatycznej urzędu (Zaawansowany UTM)
Zakup i wdrożenie systemu ochrony i archiwizacji danych. Zaawansowany system ochrony i archiwizacji danych (Średnia Gmina).
Serwer aplikacyjny systemów dziedzinowych (2 szt.)
Usługi i oprogramowanie
Zakup usług związanych z podniesieniem poziomu cyfrowego JST.
Dostawa i wdrożenie e-usług E-usługi pakiet pełny poziom 4 (Średnia Gmina)
Szkolenia - umiejętności i kompetencje cyfrowe
Szkolenia specjalistyczne IT

4.5 ZAKRES RZECZOWY JST. TYP IIIb

Zakres rzeczowy JST. Typ IIIb.

TABELA 10 ZAKRES RZECZOWY JST. TYP IIIb.

Zakres:	Zakres rzeczowy JST. Typ III b
Nazwa:	Zawansowany pełny pakiet e-usług poziom 4. Pełna integracja e-usług z systemami dziedzinowymi. Portal mieszkańca. Zawansowany system ochrony i backupu. (Duża Gmina)

Zadania
Dostawa sprzętu i oprogramowania systemowego
Zakup i wdrożenie urządzeń ochrony sieci teleinformatycznej urzędu (Zaawansowany UTM)
Zakup i wdrożenie systemu ochrony i archiwizacji danych. Zaawansowany system ochrony i archiwizacji danych (Duża Gmina).
Serwer aplikacyjny systemów dziedzinowych (2 szt.)
Usługi i oprogramowanie
Zakup usług związanych z podniesieniem poziomu cyfrowego JST.
Dostawa i wdrożenie e-usług E-usługi pakiet pełny poziom 4 (Duża Gmina)
Szkolenia - umiejętności i kompetencje cyfrowe
Szkolenia specjalistyczne IT

Przykład rozwiązania sprzętowego dla typu IIA

1. System UTM np. Cisco ASA 5506 lub FortiGate 100E
2. System Backup na podstawie rozwiązania DELL + Veeam np. DELL DD3300 4TB 5Y + P-VBRSTD-VS-P0000-00, oprogramowanie Veeam Backup & Replication Standard - Public Sector per socket.
3. Serwer aplikacyjny na podstawie rozwiązania DELL: Dell T440 z licencją dla 15 użytkowników Windows Server.

Przykładową konfigurację przedstawiono w poniższej tabeli. Rozwiązanie można skalować poprzez zwiększenie liczby serwerów.

TABELA 7 WYPOSAŻENIE PLATFORMY WIRTUALIZACYJNEJ

Lp	Nazwa sprzętu	Ilość
1	14 x 9EA-00234 WinSvrDCCore 2016 OLP 2Lic NL Gov CoreLic	4
2	R18-05159 WinSvrCAL 2016 OLP NL Gov UsrCAL - licencja serwer	1
3	Serwer Dell PowerEdge R640 - serwer	4
4	Macierz Dell SCv3020 - backup	4
5	Przełącznik Dell Networking N4032F	2
6	Szafa + UPS	1
7	Dell DD3300 16TB 5Y - backup	1
8	vSphere Enterprise Plus per socket z 1-year basic support - licencje	8
9	vCenter Standard z 1-year basic support - licencje	1
10	Veeam Availability Suite Enterprise - Public Sector - licencje	8
11	Urządzenie brzegowe CISCO FirePower 2130	1

4.6 ZAKRES RZECZOWY JST. MIASTO ŁOMŻA

TABELA 13 ZAKRES RZECZOWY JST. MIASTO ŁOMŻA

Lp	Koszty bezpośrednie
1	Wdrożenie systemów e-usług - Miasto Łomża. Portal Mieszkańca.
2	Zakup i wdrożenie platformy informatycznej przetwarzania danych elektronicznych Serwery aplikacyjne , Oprogramowanie wirtualizacyjne, System operacyjny serwerów z licencjami, FC SAN Switch Macierze dyskowe, Sprzętowy backup z deduplikacją, Agregat prądotwórczy
3	Zakup usług związanych z podniesieniem poziomu cyfrowego JST
4	Szkolenia kompetencji cyfrowych (50 osób)
5	Szkolenia specjalistyczne IT (5 osób)

4.7 ZAKRES RZECZOWY JST. WOJEWÓDZTWO PODLASKIE

TABELA 15 ZAKRES RZECZOWY JST. WOJEWÓDZTWO PODLASKIE

Zakres rzeczowy.

LP.	Nazwa zadania
1	Wdrożenie systemów informatycznych ochrony
1.1	Wdrożenie systemu monitorowania bezpieczeństwa systemów informatycznych urzędu. Oprogramowanie do przechowywania i analizy logów
2	Rozbudowa infrastruktury przetwarzania i przechowywania danych elektronicznych systemów e-usług
2.1	Urządzenia zabezpieczające styk sieci wewnętrznej z siecią Internet
2.2	Rozbudowa pamięci operacyjnej do serwerów i urządzeń sieciowych systemów informatycznych
2.3	System bezpiecznego i wydajnego przechowywania danych elektronicznych. System macierzy dyskowych.
2.4	System wydajnego przetwarzania danych elektronicznych. System serwerowo-wirtualizacyjny z oprogramowaniem systemowym
2.5	Wyposażenie węzłów sieci teleinformatycznej UMWP w systemy bezpieczeństwa i ochrony
3	Rozbudowa i modernizacja Cyfrowego Urzędu Wrót Podlasia. Udostępnienie nowych i ulepszonych e-usług. System wyszukiwania i udostępniania informacji sektora publicznego.
4	Zakup usług związanych z podniesieniem poziomu cyfrowego JST.
5	Szkolenia
5.1	Szkolenia kompetencji cyfrowych (152 osób)
5.2	Szkolenia specjalistyczne IT (18 osób)
5.3	Szkolenia dot. wdrażania/modyfikowania systemów (12 osób)

5 ZAKRES RZECZOWY PROJEKTU – UKŁAD PARTNERZY

TABELA 16 ZAKRES RZECZOWY UDZIAŁU PARTNERÓW W PROJEKCIE

L.p.	Nr Partnera	Nazwa Partnera	Zakres rzeczowy (Typ)	Liczba osób do przeszkolenia	Liczba osób do przeszkolenia urzędnicy	Liczba osób do przeszkolenia informatycy urzędów
1	25	Miasto Bielsk Podlaski	Wariant IIIa	22	20	2
2	34	Miasto Grajewo	Wariant IIIa	21	20	1
3	53	Gmina Kolno	Wariant IIa	24	22	2
4	60	Gmina Łomża	Wariant IIa	21	20	1
5	79	Gmina Krasnopol	Wariant IIa	18	16	2
6	82	Gmina Siemiatycze	Wariant IIIa	7	6	1
7	83	Gmina Drohiczyn	Wariant IIa	11	10	1
8	87	Gmina Milejczyce	Wariant IIa	14	12	2
9	92	Gmina Sokółka	Wariant IIIa	17	15	2
10	94	Gmina Suchowola	Wariant IIa	11	10	1
11	103	Gmina Suwałki	Wariant IIa	51	50	1
12	118	Gmina Nowe Piekuty	Wariant IIa	19	18	1
13	127	Miasto Łomża	Łomża	55	50	5
14	130	Województwo Podlaskie	Województwo	182	152	30
		Razem		473	421	52

6 SPIS TABEL

Koncepcja rozwoju systemu e-usług Województwa podlaskiego	3
Analiza wariantów strategicznych realizacji projektu.	3
Główne obszary działań projektu	13
Schemat kluczowych działań w projekcie oraz zaangażowania partnerów.	13
Wdrożenie e-usług	15
Portal Mieszkańca (podatnika).	16
Bezpieczeństwa danych publicznych i e-usług	17
podniesienie poziomu cyfrowego urzędów	17
Podniesienie kompetencji cyfrowych	17
Analiza i ocena założeń projektowych do szkoleń	Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.
Grupy szkoleniowe	18
Tematyka szkoleń	19
Szkolenia w zakresie podniesienie kompetencji cyfrowych	19
Szkolenia specjalistyczne IT	20
Katalog e-usług planowanych do wdrożenia w ramach projektu	22
Analiza wariantów technicznych realizacji projektu.	27
Zakres udziału partnerów w projekcie.	31
Wprowadzenie	31
Zakres rzeczowy Zadania inwestycyjne i organizacyjne projektu	32
Zakres rzeczowy JST. Typ IIa	32
Zakres rzeczowy JST. Typ IIIa	34
Zakres rzeczowy JST. Typ IIIb	34
Zakres rzeczowy JST. Miasto Łomża	36
Zakres rzeczowy JST. Województwo Podlaskie	37
Zakres rzeczowy projektu – układ partnerzy	38
spis tabel	39