Załącznik nr 3

do Regulaminu organizacyjnego

Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Wykaz zadań centrów

## Spis treści:

[1. Centrum Informatyki: 3](#_Toc146809268)

[1) komórka Logistyki, Planowania i Zakupów – LPZ 3](#_Toc146809269)

[2) komórka Obsługi Helpdesk – OHD 3](#_Toc146809270)

[3) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Elektronicznej Obsługi Klienta - EOK 3](#_Toc146809271)

[4) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Elektronicznej Platformy Wymiany Danych - EPW 3](#_Toc146809272)

[5) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Elektronicznej Wymiany Dokumentów - EWD 4](#_Toc146809273)

[6) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Infrastruktury Techniczno-Systemowej Unix/Informix - WUI 4](#_Toc146809274)

[7) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Mobilnym - ZOM 4](#_Toc146809275)

[8) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Monitorowania Procesów Utrzymaniowych - MPU 4](#_Toc146809276)

[9) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Obsługi Kont Płatników i Ubezpieczonych - OPU 5](#_Toc146809277)

[10) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Oprogramowania Autorskiego - OPA 5](#_Toc146809278)

[11) uchylony 5](#_Toc146809279)

[12) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Podsystemu Dochodzenia Należności - PDN 5](#_Toc146809280)

[13) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Sieci Teleinformatycznej - OST 5](#_Toc146809281)

[14) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Stacji Roboczych - OPC 5](#_Toc146809282)

[15) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Struktur Danych, Przygotowywania Raportów i Analiz - OSD 6](#_Toc146809283)

[16) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Systemu Pocztowo-Biurowego – SPB 6](#_Toc146809284)

[17) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Systemów Bezpieczeństwa Infrastruktury oraz Sieci Teleinformatycznych - ZSB 6](#_Toc146809285)

[18) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Świadczeń Emerytalno-Rentowych i Kapitału Początkowego - ERK 7](#_Toc146809286)

[19) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Warstwy Pośredniczącej KSI ZUS – TUX 7](#_Toc146809287)

[20) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Witryn i Portali Intranetowych - WIP 7](#_Toc146809288)

[21) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Zarządzania Procesami Eksploatacyjnymi - ZPE 7](#_Toc146809289)

[22) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Zarządzania Uprawnieniami - OZU 7](#_Toc146809290)

[23) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Zarządzania Zmianami i Konfiguracją Usług IT - ZZK 8](#_Toc146809291)

[24) uchylony 8](#_Toc146809292)

[25) komórka Zamówień Publicznych – ZAP 8](#_Toc146809293)

[26) komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Orzecznictwa, Prewencji, Kontroli Płatników i Zasiłków – OKZ 8](#_Toc146809294)

[27) komórka Wsparcia Informatycznego w obszarze Projektowania i Utrzymania Narzędzi do Analityki Biznesowej (OPP) 9](#_Toc146809295)

[2. Centrum Kontaktu Klientów ZUS: 9](#_Toc146809296)

[1) komórka Kontaktu Klientów w sprawach Zasiłków, Prewencji i Rehabilitacji – KZP 9](#_Toc146809297)

[2) komórka Kontaktu Klientów w sprawach Emerytalno-Rentowych – KER 10](#_Toc146809298)

[3) komórka Kontaktu Klientów w sprawach Ubezpieczonych – KUB 10](#_Toc146809299)

[4) komórka Kontaktu Klientów w sprawach Płatników Składek i Pomocy Technicznej – KPT 10](#_Toc146809300)

# **Centrum Informatyki:**

# **komórka Logistyki, Planowania i Zakupów – LPZ**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. planowanie środków finansowych w zakresie zakupów powierzonych do realizacji przez Centrum Informatyki, w tym usługi wydruku realizowanej na drukarkach biurowych lub urządzeniach wielofunkcyjnych, certyfikatów kwalifikowanych i niekwalifikowanych;
 |
| 1. przeprowadzanie postępowań o udzielenie zamówień realizowanych przez Centrum Informatyki w zakresie merytorycznego działania LPZ o wartości mniejszej niż 20 000 zł netto oraz o wartości mniejszej niż 50 000 zł netto, ale nie mniejszej niż 20 000 zł netto, o ile dyrektor centrum tak zdecyduje, zgodnie z zakresem określonym w wewnętrznych aktach prawnych;
 |
| 1. zarządzanie materiałami, umowami i środkami finansowymi w zakresie sprzętu komputerowego, certyfikatów kwalifikowanych i niekwalifikowanych oraz usług informatycznych, w tym sporządzanie protokołów odbioru, potwierdzanie wykonania usług oraz przygotowywanie protokołów potwierdzających realizację zakupów realizowanych w Centrum Informatyki;
 |
| 1. przekazywanie do ZAP niezbędnych danych wynikających z ustawy – Prawo zamówień publicznych oraz wewnętrznych aktów prawnych;
 |
| 1. koordynowanie działań w zakresie obsługi umów serwisowych;
 |
| 1. koordynowanie oraz prowadzenie ewidencji, sprawozdawczości i raportów dotyczącej sprzętu i oprogramowania w powierzonym zakresie (w tym z realizacji umów serwisowych);
 |
| 1. opracowywanie zapotrzebowania na szkolenia dla pracowników Centrum Informatyki;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Obsługi Helpdesk – OHD**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. instalacja i konfiguracja sprzętu komputerowego i pomocniczego w powierzonym zakresie;
 |
| 1. prowadzenie dokumentacji użytkowej i serwisowej związanej z eksploatacją sprzętu komputerowego;
 |
| 1. udział w nadzorze nad pomieszczeniami związanymi z obsługą informatyczną;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. utrzymanie stałej sprawności technicznej sprzętu komputerowego;
 |
| 1. wsparcie użytkowników końcowych w zakresie obsługi systemu zgłoszeń oraz zidentyfikowanych problemów i proponowanych rozwiązań w swoim obszarze;
 |
| 1. przyjmowanie, rejestracja i obsługa zgłoszeń od użytkowników końcowych
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań;
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Elektronicznej Obsługi Klienta - EOK**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze elektronicznej obsługi klientów;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze elektronicznej obsługi klientów;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze elektronicznej obsługi klientów;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze elektronicznej obsługi klientów;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Elektronicznej Platformy Wymiany Danych - EPW**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze elektronicznej platformy wymiany danych;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze elektronicznej platformy wymiany danych;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze elektronicznej platformy wymiany danych;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze elektronicznej platformy wymiany danych;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Elektronicznej Wymiany Dokumentów - EWD**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze elektronicznej wymiany dokumentów;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze elektronicznej wymiany dokumentów;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze elektronicznej wymiany dokumentów;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze elektronicznej wymiany dokumentów;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Infrastruktury Techniczno-Systemowej Unix/Informix - WUI**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze Infrastruktury Techniczno-Systemowej Unix/Informix;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze Infrastruktury Techniczno-Systemowej Unix/Informix;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze Infrastruktury Techniczno-Systemowej Unix/Informix;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze Infrastruktury Techniczno-Systemowej Unix/Informix;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Mobilnym - ZOM**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. administrowanie oprogramowaniem w obszarze zarządzania urządzeniami mobilnymi;
 |
| 1. zarządzanie i konfiguracja urządzeń mobilnych, w tym przygotowywanie specyfikacji dla urządzeń mobilnych;
 |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze zarządzania urządzeniami mobilnymi;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze zarządzania urządzeniami mobilnymi;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze zarządzania urządzeniami mobilnymi;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych oprogramowania w obszarze zarządzania urządzeniami mobilnymi;
 |
| 1. prowadzenie działań prewencyjnych i edukacyjnych w zakresie bezpieczeństwa urządzeń mobilnych;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Monitorowania Procesów Utrzymaniowych - MPU**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze monitorowania procesów utrzymaniowych, w tym w zakresie narzędzi monitorujących;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze monitorowania procesów utrzymaniowych;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze monitorowania procesów utrzymaniowych;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze monitorowania procesów utrzymaniowych;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Obsługi Kont Płatników i Ubezpieczonych - OPU**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze obsługi kont płatników i ubezpieczonych;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze obsługi kont płatników i ubezpieczonych;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze obsługi kont płatników i ubezpieczonych;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze obsługi kont płatników i ubezpieczonych;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Oprogramowania Autorskiego - OPA**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. projektowanie i tworzenie oprogramowania autorskiego na podstawie założeń funkcjonalnych przygotowywanych przez komórki organizacyjne Centrali oraz zapewnienie ich integracji z systemami informatycznymi Zakładu;
 |
| 1. wytwarzanie dokumentacji technicznej oraz dokumentacji użytkownika dla wytworzonego oprogramowania autorskiego;
 |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze oprogramowania autorskiego;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze oprogramowania autorskiego;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze oprogramowania autorskiego;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze oprogramowania autorskiego, w tym planowanie i przeprowadzanie testów wewnętrznych oprogramowania autorskiego;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **uchylony**

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Podsystemu Dochodzenia Należności - PDN**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze podsystemu dochodzenia należności;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze podsystemu dochodzenia należności;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze podsystemu dochodzenia należności;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze podsystemu dochodzenia należności;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Sieci Teleinformatycznej - OST**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze sieci teleinformatycznej;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze sieci teleinformatycznej;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze sieci teleinformatycznej;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze sieci teleinformatycznej;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Stacji Roboczych - OPC**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. utrzymanie obrazu stacji roboczej Windows;
 |
| 1. masowa instalacja oprogramowania;
 |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze stacji roboczych;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze stacji roboczych;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze stacji roboczych;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze stacji roboczych;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Struktur Danych, Przygotowywania Raportów i Analiz - OSD**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. udział w administrowaniu systemem hurtowni danych;
 |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze struktur danych, przygotowywania raportów i analiz;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze struktur danych, przygotowywania raportów i analiz;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze struktur danych, przygotowywania raportów i analiz;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze struktur danych, przygotowywania raportów i analiz;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Systemu Pocztowo-Biurowego – SPB**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze systemu pocztowo-biurowego;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze systemu pocztowo-biurowego;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze systemu pocztowo-biurowego;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze systemu pocztowo-biurowego;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Systemów Bezpieczeństwa Infrastruktury oraz Sieci Teleinformatycznych - ZSB**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. rozpoznawanie zagrożeń cyberbezpieczeństwa w systemach teleinformatycznych ZUS;
 |
| 1. doskonalenie i rozwijanie metod bieżącego monitorowania cyberbezpieczeństwa systemów i infrastruktury teleinformatycznej ZUS;
 |
| 1. administrowanie systemami bezpieczeństwa infrastruktury oraz sieci teleinformatycznych;
 |
| 1. współudział w bieżącym utrzymaniu i rozwoju własnych, istotnych systemów informacyjnych, w tym systemów do obsługi incydentów, we współpracy z DCB;
 |
| 1. wyszukiwanie podatności sprzętu i oprogramowania w systemach teleinformatycznych Zakładu, we współpracy z DCB;
 |
| 1. realizacja zadań w zakresie monitorowania cyberprzestrzeni oraz rozwoju i utrzymania narzędzi i metod ochrony cyberprzestrzeni Zakładu, we współpracy z DCB;
 |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze systemów bezpieczeństwa infrastruktury oraz sieci teleinformatycznych;
 |
| 1. współudział w obsłudze incydentów cyberbezpieczeństwa w systemach i infrastrukturze teleinformatycznej Zakładu, we współpracy z DCB;
 |
| 1. współudział w zabezpieczaniu śladów cyfrowych, we współpracy z DCB;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze systemów bezpieczeństwa infrastruktury oraz sieci teleinformatycznych;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze systemów bezpieczeństwa infrastruktury oraz sieci teleinformatycznych;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze systemów bezpieczeństwa infrastruktury oraz sieci teleinformatycznych;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Świadczeń Emerytalno-Rentowych i Kapitału Początkowego - ERK**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze świadczeń emerytalno-rentowych i kapitału początkowego;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze świadczeń emerytalno-rentowych i kapitału początkowego;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze świadczeń emerytalno-rentowych i kapitału początkowego;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze świadczeń emerytalno-rentowych i kapitału początkowego;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Warstwy Pośredniczącej KSI ZUS – TUX**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze warstwy pośredniczącej KSI ZUS;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze warstwy pośredniczącej KSI ZUS;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze warstwy pośredniczącej KSI ZUS;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze warstwy pośredniczącej KSI ZUS;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Witryn i Portali Intranetowych - WIP**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze witryn i portali intranetowych;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze witryn i portali intranetowych;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze witryn i portali intranetowych;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze witryn i portali intranetowych;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Zarządzania Procesami Eksploatacyjnymi - ZPE**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze zarządzania procesami eksploatacyjnymi;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze zarządzania procesami eksploatacyjnymi;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze zarządzania procesami eksploatacyjnymi;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze zarządzania procesami eksploatacyjnymi;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Zarządzania Uprawnieniami - OZU**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. adminstrowanie i eksploatacja SZT;
 |
| 1. administrowanie oprogramowaniem w obszarze zarządzania uprawnieniami;
 |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze zarządzania uprawnieniami;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze zarządzania uprawnieniami;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze zarządzania uprawnieniami;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze zarządzania uprawnieniami;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Zarządzania Zmianami i Konfiguracją Usług IT - ZZK**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze zarządzania zmianami i konfiguracją usług IT;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze zarządzania zmianami i konfiguracją usług IT;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze zarządzania zmianami i konfiguracją usług IT;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze zarządzania zmianami i konfiguracją usług IT;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **uchylony**

# **komórka Zamówień Publicznych – ZAP**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. przeprowadzanie postępowań o udzielenie zamówień realizowanych przez Centrum Informatyki, do których stosuje się:
	1. przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych,
	2. postanowienia wewnętrznych aktów prawnych o wartości:
	* nie mniejszej niż 50 000 zł netto i mniejszej niż 130 000 zł netto,
	* mniejszej niż 50 000 zł netto, ale nie mniejszej niż 20 000 zł netto, o ile dyrektor centrum tak zdecyduje

− zgodnie z zakresem określonym w wewnętrznych aktach prawnych; |
| 1. opiniowanie wniosków zakupowych w zakresie kompletności oraz zgodności z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych i wewnętrznymi aktami prawnymi – dla zamówień przeprowadzanych przez Centrum Informatyki;
 |
| 1. prowadzenie zbiorczej ewidencji wszystkich udzielonych w Centrum Informatyki zamówień o wartości mniejszej niż 130 000 zł netto;
 |
| 1. sporządzanie rocznego planu postępowań o udzielenie zamówień dla Centrum Informatyki oraz zapewnienie jego aktualności i monitorowanie jego realizacji zgodnie z wewnętrznymi aktami prawnymi;
 |
| 1. prowadzenie monitoringu, sporządzanie informacji i sprawozdań w zakresie udzielanych przez Centrum Informatyki zamówień;
 |
| 1. opracowywanie i przekazywanie do Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych rocznych sprawozdań z udzielonych w Centrum Informatyki zamówień.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w Obszarze Orzecznictwa, Prewencji, Kontroli Płatników i Zasiłków – OKZ**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze zasiłków z ubezpieczenia społecznego, orzecznictwa lekarskiego, prewencji i rehabilitacji, dokumentów ubezpieczeniowych i podsystemu wspomagania kontroli;
 |
| 1. utrzymanie i monitorowanie wskazanego poziomu usług IT w obszarze zasiłków z ubezpieczenia społecznego, orzecznictwa lekarskiego, prewencji i rehabilitacji, dokumentów ubezpieczeniowych i podsystemu wspomagania kontroli;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze zasiłków z ubezpieczenia społecznego, orzecznictwa lekarskiego, prewencji i rehabilitacji, dokumentów ubezpieczeniowych i podsystemu wspomagania kontroli;
 |
| 1. udział w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze zasiłków z ubezpieczenia społecznego, orzecznictwa lekarskiego, prewencji i rehabilitacji, dokumentów ubezpieczeniowych i podsystemu wspomagania kontroli;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Wsparcia Informatycznego w obszarze Projektowania i Utrzymania Narzędzi do Analityki Biznesowej (OPP)**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. projektowanie i utrzymanie dashboardów monitorujących procesy biznesowe;
 |
| 1. wprowadzanie elementów sztucznej inteligencji oraz uczenia maszynowego w ramach projektowanych rozwiązań;
 |
| 1. budowanie eksperckiego doświadczenia poprzez rozpoznawanie nowych technologii w obszarze Utrzymania, Projekcji Danych i Analityki Procesów Biznesowych;
 |
| 1. wdrażanie najlepszych praktyk w Zakładzie w oparciu o metodologię UX i UI;
 |
| 1. wykonywanie rozszerzonych analiz w pracach projektowych, wdrożeniowych i testowych w obszarze Utrzymania, Projekcji Danych i Analityki Procesów Biznesowych
 |
| 1. obsługa zgłoszeń w obszarze Utrzymania, Projekcji Danych i Analityki Procesów Biznesowych;
 |
| 1. wsparcie użytkowników w ramach wdrożeń oprogramowania i procedur w obszarze Utrzymania, Projekcji Danych i Analityki Procesów Biznesowych;
 |
| 1. proponowanie usprawnień dla realizowanych procesów i aktualizacji wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań
 |

# **komórka Kontaktów z Klientem Wewnętrznym w Obszarze Usług IT - KKW**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. monitorowanie potrzeb klienta wewnętrznego w zakresie usług IT realizowanych przez Centrum Informatyki;
 |
| 1. informowanie klienta wewnętrznego o zmianach zachodzących w IT we współpracy z GPR, a także przygotowywanie publikacji o działaniach Centrum Informatyki, w tym materiałów do biuletynów publikowanych w Zakładzie;
 |
| 1. gromadzenie i analizowanie informacji zwrotnych w zakresie:
	* 1. jakości świadczonych usług i potrzeb w tym zakresie (proces *feedback*), planowanie działań naprawczych w tym zakresie (na podstawie analizy zgłoszeń z *helpdesk* należy planować i zrealizować dedykowane instruktaże dla wskazanych w analizach grup użytkowników),
		2. przekazanych użytkownikom narzędzi, w tym *dashboardów;*
 |
| 1. proponowanie usprawnień w zakresie realizowanych projektów oraz aktualizacja wykorzystywanej dokumentacji;
 |
| 1. przygotowywanie raportów z zakresu jakości usług IT w TJO, w tym identyfikacja problemów i ryzyk związanych z realizacją usług IT na poziomie TJO;
 |
| 1. przygotowywanie przekazów o Centrum Informatyki we współpracy z Rzecznikiem Prasowym Zakładu, regionalnymi rzecznikami prasowymi;
 |
| 1. organizowanie i realizowanie przedsięwzięć o charakterze informacyjnym i promocyjnym w zakresie budowania wizerunku Centrum Informatyki i pozycjonowania na rynku branży IT - we współpracy z właściwą komórką organizacji i analiz oraz komórką kadrowo-płacową, zgodnie z priorytetami ustalonymi przez właściwe komórki organizacyjne Centrali.
 |

# **Centrum Kontaktu Klientów ZUS:**

# **komórka Kontaktu Klientów w sprawach Zasiłków, Prewencji i Rehabilitacji – KZP**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. udzielanie informacji oraz wyjaśnianie spraw zgłaszanych przez klientów drogą telefoniczną i elektroniczną w zakresie zasiłków, prewencji i rehabilitacji oraz świadczeń dla rodzin, w tym we współpracy z TJO;
 |
| 1. wspieranie klientów w obsłudze narzędzi i aplikacji oferowanych przez ZUS w sprawach zasiłków, prewencji i rehabilitacji oraz świadczeń dla rodzin;
 |
| 1. obsługa klientów w sprawach zasiłków, prewencji i rehabilitacji w Polskim Języku Migowym, w tym w ramach e-wizyt;
 |
| 1. realizacja usług w sprawach zasiłków, prewencji i rehabilitacji oraz świadczeń dla rodzin w zakresie wynikającym z wewnętrznych aktów prawnych, w tym składanie wniosków niesformalizowanych w imieniu klientów;
 |
| 1. realizacja zleceń kontaktu z klientami w zakresie zasiłków, prewencji i rehabilitacji oraz świadczeń dla rodzin;
 |
| 1. rejestracja interwencji do terenowych jednostek organizacyjnych w sprawach klientów dotyczących zasiłków, prewencji i rehabilitacji oraz świadczeń dla rodzin;
 |
| 1. inicjowanie i realizacja działań mających na celu podniesienie poziomu jakości realizowanych usług;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Kontaktu Klientów w sprawach Emerytalno-Rentowych – KER**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. udzielanie informacji oraz wyjaśnianie spraw zgłaszanych przez klientów drogą telefoniczną i elektroniczną w zakresie emerytur i rent, orzecznictwa lekarskiego oraz świadczeń dla rodzin, w tym we współpracy z TJO;
 |
| 1. wspieranie klientów w obsłudze narzędzi i aplikacji oferowanych przez ZUS w sprawach emerytalno-rentowych, orzecznictwa lekarskiego oraz świadczeń dla rodzin;
 |
| 1. obsługa klientów w sprawach emerytalno-rentowych w Polskim Języku Migowym, w tym w ramach e-wizyt;
 |
| 1. realizacja usług w sprawach emerytalno-rentowych, orzecznictwa lekarskiego oraz świadczeń dla rodzin w zakresie wynikającym z wewnętrznych aktów prawnych, w tym składanie wniosków niesformalizowanych w imieniu klientów;
 |
| 1. realizacja zleceń kontaktu z klientami w sprawach emerytalno-rentowych, orzecznictwa lekarskiego oraz świadczeń dla rodzin;
 |
| 1. rejestracja interwencji do terenowych jednostek organizacyjnych w sprawach klientów dotyczących emerytur i rent, orzecznictwa lekarskiego oraz świadczeń dla rodzin;
 |
| 1. inicjowanie i realizacja działań mających na celu podniesienie poziomu jakości realizowanych usług;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Kontaktu Klientów w sprawach Ubezpieczonych – KUB**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. udzielanie informacji oraz wyjaśnianie spraw zgłaszanych przez klientów drogą telefoniczną i elektroniczną w sprawach ubezpieczonych oraz świadczeń dla rodzin, w tym we współpracy z TJO;
 |
| 1. wspieranie klientów w obsłudze narzędzi i aplikacji oferowanych przez ZUS w sprawach ubezpieczonych oraz świadczeń dla rodzin;
 |
| 1. obsługa klientów w sprawach ubezpieczonych w Polskim Języku Migowym, w tym w ramach e-wizyt;
 |
| 1. realizacja usług w sprawach ubezpieczonych oraz w zakresie świadczeń dla rodzin w zakresie wynikającym z wewnętrznych aktów prawnych, w tym składanie wniosków niesformalizowanych w imieniu klientów;
 |
| 1. realizacja zleceń kontaktu z klientami w sprawach ubezpieczonych oraz w zakresie świadczeń dla rodzin;
 |
| 1. rejestracja interwencji do terenowych jednostek organizacyjnych w sprawach klientów dotyczących ubezpieczonych oraz świadczeń dla rodzin;
 |
| 1. inicjowanie i realizacja działań mających na celu podniesienie poziomu jakości realizowanych usług;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań.
 |

# **komórka Kontaktu Klientów w sprawach Płatników Składek i Pomocy Technicznej – KPT**

|  |
| --- |
| Zakres zadań: |
| 1. udzielanie informacji oraz wyjaśnianie spraw zgłaszanych przez klientów drogą telefoniczną i elektroniczną w sprawach płatników składek i pomocy technicznej oraz w zakresie świadczeń dla rodzin, w tym we współpracy z TJO;
 |
| 1. wspieranie klientów w obsłudze narzędzi i aplikacji oferowanych przez ZUS w sprawach płatników składek oraz świadczeń dla rodzin;
 |
| 1. obsługa zgłoszeń technicznych klientów dotyczących instalacji, konfiguracji i użytkowania portalu PUE i programu Płatnik;
 |
| 1. realizacja usług w sprawach płatników składek i pomocy technicznej oraz w zakresie świadczeń dla rodzin w zakresie wynikającym z wewnętrznych aktów prawnych, w tym składanie wniosków niesformalizowanych w imieniu klientów,;
 |
| 1. realizacja zleceń kontaktu z klientami w sprawach płatników składek i pomocy technicznej oraz w zakresie świadczeń dla rodzin;
 |
| 1. rejestracja interwencji do terenowych jednostek organizacyjnych w sprawach klientów spraw dotyczących płatników składek oraz świadczeń dla rodzin;
 |
| 1. analiza ocen funkcjonowania aplikacji mobilnych ZUS i obsługa komentarzy zgłaszanych przez klientów w ramach platform, na których dostępne są one do pobrania;
 |
| 1. inicjowanie i realizacja działań mających na celu podniesienie poziomu jakości realizowanych usług;
 |
| 1. przygotowywanie raportów i analiz w zakresie realizowanych zadań;
 |
| 1. aktualizacja i rozwój Bazy Wiedzy we wsparciu technicznym programu Płatnik.
 |