

Raport ze sprawdzenia
kompletności przygotowania
i dostępności wymaganej dokumentacji

Metryka dokumentu

Numer Umowy	67/2022
Zamawiający	InnoBaltica Sp. z o.o.
Wykonawca	Eprom Sp.z o.o.

Historia dokumentu

Wersja	Data wersji	Zakres zmian
0.1	2023.01.09	Utworzenie dokumentu.
1.0	2023.01.16	Przekazanie dokumentu Zamawiającemu.
2.0	2023.01.27	Przekazanie zaktualizowanego dokumentu Zamawiającemu.

Spis treści

1. Cel dokumentu	4
2. Informacje na temat zakresu weryfikacji	4
2.1. Lista procesów	4
2.2. Dokumenty objęte analizą	5
3. Cel weryfikacji oraz opis przeprowadzonych działań	6
3.1. Wprowadzenie	6
3.2. Metoda obliczania wyników	6
4. Podsumowanie i rekomendacje Wykonawcy	7
4.1. Ocena całkowitej kompletności dokumentacji	7
4.2. Ocena kompletności dokumentacji względem procesów	8
Proces 01 – Obsługa klienta przez InnoBaltica	11
Proces 02 – Punkty Obsługi Sprzedaży	11
Proces 03 – Produkcja i dystrybucja kart NFC pasażera, Centrum Personalizacji	12
Proces 04 – Punkty Obsługi Klienta	12
Proces 05 – Obsługa rozliczeń transakcji	13
Proces 06 – Obsługa rozliczeń umów	13
Proces 07 – Zarządzanie usługami	14
Proces 08 – Administracja systemu	14
Proces 09 – Zarządzanie infrastrukturą	15
Proces 10 – Obsługa partnerów / podmiotów	15
Proces 11 – Procesy ciągłości działania	16
Proces 12 – Zarządzanie usługami IT (ADS)	16
Proces 13 – Zarządzanie bezpieczeństwem	17
Proces 14 – Zarządzanie bezpieczeństwem informacji	17
5. Załączniki	18
Załącznik nr 1 – Dokumenty dostarczone lub planowane do dostarczenia w ramach projektu PZUM...19	
Załącznik nr 2 – Dokumenty wewnętrzne InnoBaltica	31
Załącznik nr 3 – Dokumenty wewnętrzne InnoBaltica – uzupełnienie po warsztatach w dniu 20.01.202333	

1. Cel dokumentu

Przedmiotem umowy jest świadczenie Usług wsparcia dla Zamawiającego, w procesie przygotowania do produkcyjnego uruchomienia oraz w trakcie działania Systemu od daty jego uruchomienia produkcyjnego. Sprawdzenie obejmuje przygotowanie i weryfikację dostępności wymaganej dokumentacji tj.:

- instrukcji stanowiskowych dla wskazanych ról.
- opis procedur.
- opis procesów biznesowych.

Dokument przedstawia wynik weryfikacji dokumentacji, rekomendacje dotyczące aktualizacji oraz uzupełnienie brakujących informacji w dostarczonej dokumentacji.

2. Informacje na temat zakresu weryfikacji

2.1. Lista procesów

Lista procesów została opisana w Załączniku nr 1 do Umowy. Wyciąg stanowi poniższa tabela:

ID	PROCES	PODPROCESY
1	Obsługa klienta przez InnoBaltica.	Obsługa reklamacji użytkowników (w tym finansowych).
		Obsługa zgłoszeń i incydentów (I i II linia wsparcia) – helpdesk IB.
		Call center (I linia wsparcia).
		Zarządzanie treściami w portalu.
2	Punkty Obsługi Sprzedaży.	Zewnętrzne kanały dystrybucji.
		POS kierowcy.
3	Produkcja i dystrybucja kart NFC pasażera, Centrum Personalizacji.	Produkcja kart.
		Wysyłka kart do Klientów.
		Wysyłka kart do POK.
4	Punkty Obsługi Klienta.	Dodawanie kont klientów.
		Przyjmowanie wniosków o wydanie karty.
		Sprzedaż biletów / zasilenia kart.
		Przyjmowanie i wydawanie kart.
		Zmiana PIN.
		Wnioski o wydanie danych osobowych.
5	Obsługa rozliczeń transakcji.	Wniosek o usunięcie konta.
		Monitorowanie procesów rozliczania płatności.
		Generowanie paczek przelewów.
		Obsługa rozliczeń transakcji z podmiotami (jpk, raporty, korekty faktur dla klientów) (+raporty dla KNF).
6	Obsługa rozliczeń umów.	Weryfikacja raportów dobowych.
		Zarządzanie właścicielstwem i alokacją sprzętu (amortyzacja, ubezpieczenia, umowy użyczenia, materiały eksploatacyjne).
		Rozliczenia w zakresie poboru prądu i dzierżawy terenu pod walidatory na peronach.
7	Zarządzanie usługami.	Proces rozliczania SLA z ADS i partnerami.
		Zarządzanie rozkładami jazdy.
		Aktualizacja taryf (cenników).
		Aktualizacja danych przystankowych i tras pojazdowych.
8	Administracja systemu.	Proces wprowadzania nagłych zmian np. w rozkładach / trasach / przystankach w przypadku awarii.
		Aktualizacja konfiguracji systemu.
		Obsługa modułów konsoli centralnej systemu.

ID	PROCES	PODPROCESY
		Zarządzanie treściami na monitorach wielkoformatowych.
		Obsługa modułów dyspozytorni.
		Zarządzanie rejestrem pojazdów i kierowców.
		Zarządzanie dostępem do systemu.
9	Zarządzanie infrastrukturą.	Wymiana / dołączanie do systemu nowego POS.
		Wymiana / dołączania nowego walidatora.
		Wymiana / dołączanie nowej kontrolerki.
		Aktualizacja oprogramowania urządzeń.
		Proces zarządzania/zamawiania/wymiany kart SIM dla walidatorów.
10	Obsługa partnerów / podmiotów.	Proces uzgodnienia i wdrożenia nowej taryfy z Organizatorem i ADS.
		Obsługa reklamacji partnerów.
		Zarządzanie modelem reklamacji (jakie do IB jakie do Organizatorów).
		Wsparcie techniczne dla partnerów.
		Zmiana / wdrożenie nowego partnera.
11	Procesy ciągłości działania.	Proces realizacji szkoleń (wewnętrzne i zewnętrzne).
		Zarządzanie incydentami.
		Procedury planów ciągłości działania.
12	Zarządzanie usługami IT (ADS).	Obsługa operatorska/administratorska.
		Zarządzanie Błędami i Zgłoszeniami zgodnie z SLA w tym (Obsługa zgłoszeń i incydentów (III linia wsparcia).
		Zarządzanie zmianami.
		Zarządzanie bazą konfiguracji (CMDB - oprogramowanie i sprzęt).
		Zarządzanie bazą wiedzy.
		Zarządzanie repozytorium kodów źródłowych.
		Zarządzanie kopią zapasową i ciągłość działania systemu – zarządzanie usługami chmury.
		Zarządzanie dostępnością i zasobami systemu – zarządzanie usługi chmury.
		Administrowanie w obszarze bezpieczeństwa (identyfikacja i naprawa podatności).
13	Zarządzanie bezpieczeństwem danych.	Proces aktualizacji regulaminów i zgód.
		RODO + obsługa praw jednostki.
14	Zarządzanie bezpieczeństwem informacji.	Umowy powierzenia.
		Procedura zarządzania uprawnieniami.

2.2. Dokumenty objęte analizą.

Analizowane dokumenty podzielono na 2 perspektywy:

- InnoBaltica jako Zamawiającego i świadczącego usługę,
- Asseco Data Systems jako Dostawcy Oprogramowania.

Lista produktów została zbudowana na podstawie Rejestru produktów projektu PZUM oraz dostarczonych dokumentów wewnętrznych InnoBaltica.

Pełna lista dokumentów analizowanych stanowi Załącznik nr 1, Załącznik nr 2 oraz Załącznik nr 3 do Raportu.

Załącznik nr 1 i 2 stanowią listę dokumentów dostarczonych przez Zamawiającego. Załącznik nr 3 stanowi listę uzupełnionych dokumentów przez Zamawiającego zebranych po dedykowanej serii spotkań w dniu 20.01.2023. Spotkania zaplanowano na prośbę Zamawiającego po analizie pierwszej wersji Raportu.

Produkty oznaczone w Załączniku nr 1 kolorem pomarańczowym w kolumnie ID nie zostały jeszcze dostarczone w ramach projektu PZUM z uwagi na dalsze trwanie projektu PZUM. Oznaczone kolorem dokumenty będą wymagały weryfikacji przez Zamawiającego po ich dostarczeniu w nawiązaniu do aspektu kompletności dokumentacji wymaganej do obsługi systemu PZUM.

3. Cel weryfikacji oraz opis przeprowadzonych działań

3.1. Wprowadzenie

Celem analizy było zweryfikowanie dokumentacji w perspektywie całościowego procesu uruchomienia produkcyjnego systemu PZUM oraz wykrycia lub minimalizowania skutków niewłaściwej obsługi jednego z podprocesów.

W InnoBaltica został uruchomiony system PZUM w ramach Umowy 37/2021 pomiędzy InnoBaltica, zwanym dalej Zamawiającym a Asseco Data System, zwanym dalej Dostawcą Oprogramowania.

W ramach uruchomienia produkcyjnego są zawierane kolejne umowy przez InnoBaltica oraz są określane i realizowane kolejne zadania projektowe. Wychodzą one naprzeciw oczekiwaniom głównych interesariuszy projektu PZUM oraz potrzebom wynikającym z konieczności zapewnienia całkowitego systemu dokumentacji stanowiącego gwarancję komplementarnego uruchomienia systemu i dalszego okresu eksploatacji.

Główne wymagania stawiane przed InnoBaltica obejmują m.in.:

1. opracowanie Planów Ciągłości Działania przynajmniej w obszarze świadczonej usługi.
2. powołania funkcji HelpDesku.
3. prowadzenie szacowania ryzyka.
4. zarządzanie incydentami związanymi z:
 - 4.2. błędami elementów infrastruktury.
 - 4.3. błędami aplikacji.
 - 4.4. bezpieczeństwem informacji Organizacji oraz użytkowników końcowych.
 - 4.5. ochroną danych osobowych.
5. wdrażanie adekwatnych zabezpieczeń ograniczających ryzyko.
6. stosowanie środków zapobiegających incydentom i zmniejszających ich wpływ na system.
7. wykonywanie okresowych testów bezpieczeństwa
8. opracowanie i utrzymywanie stosownej dokumentacji systemów i procesów z nimi związanych.

Niezależnie od wskazanych rekomendacji dla zapewnienia kompletności i całościowego wdrożenia, zalecane jest ich wdrożenie także ze względów praktycznych, gdyż ciągłość działania i bezpieczeństwo systemu PZUM bezpośrednio przekłada się na możliwość niezakłóconego świadczenia przez niego usług.

Celem analizy było badanie stanu kompletności dokumentacji odnoszącej się do wylistowanych procesów z uwzględnieniem produktów projektu PZUM i wewnętrznych dokumentów Zamawiającego oraz przygotowanie rekomendacji do każdej wskazanej luki lub braku w poszczególnych procesach.

Spełnienie tych rekomendacji ma prowadzić do pełnej gotowości uruchomienia produkcyjnego systemu PZUM w całym województwie oraz zwiększenia jakości świadczonej usługi przez InnoBaltica oraz docelowo do zapewniania jego zgodności z wymaganiami prawnymi.

Na podstawie wyników weryfikacji Zamawiający powinien zaplanować i zrealizować zestaw działań, których przeprowadzenie będzie mogło doprowadzić do spełnienia przez Zamawiającego dotyczących go wymagań, a przede wszystkim zapewni znaczącą poprawę bezpieczeństwa informacji w Organizacji.

Ocena kompletności została przeprowadzona na podstawie dostarczonych na Repozytorium Zamawiającego materiałów oraz informacji przekazanych w trakcie spotkań przygotowawczych/uzupełniających do prac.

3.2. Metoda obliczania wyników

W celu określenia poziomu kompletności dokumentów zastosowano punktację w ramach prowadzonej oceny dla każdego procesu. Wyniki dla poszczególnych procesów zostały zsumowane z uwzględnieniem ich wartości zgodnie z tabelą poniżej. Podprocesy, dla których określono wartość oceny jako „nie dotyczy” nie były uwzględniane w ocenie.

Wynik oceny cząstkowej	Opis	Punkty ¹
Brak	Brak dokumentu.	0
Częściowo Kompletnie	Częściowo zapewniony zakres informacyjny- potrzeba wykonania dodatkowych działań uzupełniających dla zapewnienia kompletności.	0,5
Kompletne	Kompletny zakres informacyjny w dokumencie lub zestawie dokumentów.	1
Nie dotyczy	Status podprocesu, w którym nie bierze udziału Zamawiający lub dostawca oprogramowania.	Brak

Poziom kompletności wyliczono na podstawie poniższego wzoru:

$$ocena = \frac{nk + nck * 0,5}{nk + nck + nb}$$

Legenda do oznaczeń we wzorze:

n_k - liczba kompletnych dokumentów w procesie

n_{ck} - liczba częściowo kompletnych dokumentów w procesie

n_b - liczba brakujących dokumentów w procesie

4. Podsumowanie i rekomendacje Wykonawcy

4.1. Ocena całkowitej kompletności dokumentacji

- W wyniku weryfikacji wskazanych dokumentów (Załącznik nr 1, Załącznik nr 2 oraz Załącznik nr 3), Zespół Konsultantów Merytorycznych zespołu Wykonawcy dokonał weryfikacji kompletności dokumentacji. Ocena została wyliczona na podstawie przedstawionego wzoru wg podziału:
 - Kompletność dokumentacji dla Zamawiającego/Dostawcy oprogramowania dla procesu.
 - Kompletność dokumentacji dla procesu.
 - Kompletność całkowita.
- Kompletność całkowita dokumentacji oceniona została na poziomie 39%.
- Dostawca oprogramowania w dostarczanych produktach w ramach projektu PZUM zapewnia na średnim poziomie komplet dokumentów, które zapewnią obsługę pojedynczych procesów. Wymagane jest jednak uzupełnienie dokumentacji dla podniesienia jakości dokumentacji oraz jakości usługi. Połowa z dostarczanej dokumentacji jest na wysokim poziomie kompletności dla procesu uruchomienia produkcyjnego systemu. Wymagane jest skorelowanie dokumentacji z wewnętrznymi dokumentami Zamawiającego.
Kompletność dokumentów Dostawcy oprogramowania oceniono na poziomie 61%.
- Zamawiający w dużej mierze nie posiada dokumentacji potrzebnej do zapewnienia kompletności dokumentacji dla procedowania uruchomienia systemu PZUM. Należy jednak pamiętać, że jest część całkowitego procesu, która powinna się odnosić do wewnętrznych działań Zamawiającego przed przekazaniem do realizacji dalszych działań Wykonawcom/Dostawcom.
Kompletność dokumentów Zamawiającego oceniono na poziomie 20%.
- Zestawienie tabelaryczne przedstawiono poniżej:

¹ Wartość oceny nie służy precyzyjnemu określeniu stopnia zgodności w ramach ocen cząstkowych a zunifikowaniu oceny w celu możliwości porównania osiągniętych wyników całościowych w ramach kolejnych analiz na poziomie streszczenia menedżerskiego i raportowania dla Zarządu.

ID	PROCES	Ocena kompletności dokumentacji		Ocena gotowości procesu
		IB	ADS	
1	Obsługa klienta przez InnoBaltica.	38%	100%	58%
2	Punkty Obsługi Sprzedaży.	25%	75%	50%
3	Produkcja i dystrybucja kart NFC pasażera, Centrum Personalizacji.	0%	83%	50%
4	Punkty Obsługi Klienta.	50%	93%	71%
5	Obsługa rozliczeń transakcji.	0%	88%	44%
6	Obsługa rozliczeń umów.	30%	Nie dotyczy	30%
7	Zarządzanie usługami.	0%	90%	45%
8	Administracja systemu.	8%	67%	38%
9	Zarządzanie infrastrukturą.	0%	0%	0%
10	Obsługa partnerów / podmiotów.	40%	50%	45%
11	Procesy ciągłości działania.	0%	50%	25%
12	Zarządzanie usługami IT (ADS).	6%	33%	19%
13	Zarządzanie bezpieczeństwem danych.	50%	50%	50%
14	Zarządzanie bezpieczeństwem informacji.	50%	50%	50%
OCENA KOMPLETNOŚCI		20%	61%	39%

4.2. Ocena kompletności dokumentacji względem procesów

Zakres zweryfikowanej dokumentacji prowadzi przede wszystkim do wniosku, iż dla większości procesów dostawca Systemu PZUM dostarczył dokumenty opisujące sposób korzystania z Systemu z perspektywy użytkownika lub administratora. Pozostałe procedury dostarczone przez Dostawcę opisują obsługę poszczególnych procesów w relacji InnoBaltica - Dostawca. Takie podejście nie obejmuje jednak szeregu czynności i zadań, które muszą być realizowane przez InnoBaltica w celu zapewnienia ciągłości działania systemu. W związku z powyższym należy przeprowadzić analizę procesów biznesowych i opracować dokumentację opisującą sposób ich realizacji z uwzględnieniem procedur wewnętrznych oraz dostarczonych przez Dostawcę. Szczególnym przypadkiem jest analiza procesów i narzędzi zapewniających bezpieczeństwo przetwarzania danych przez pracowników InnoBaltica, od momentu wdrożenia Systemu Fala oraz procedur zarządzania dostępem do Systemu na różnych poziomach. Istotnym elementem pomocnym ocenić kompletność i prawidłowość przygotowanych i wdrożonych procedur jest przeprowadzenie testów procedur opisanych w przygotowanej dokumentacji.

Wdrożenie procedur utrzymaniowych systemu w organizacji powinno polegać na następujących krokach:

1. Analiza potrzeb: należy przeprowadzić analizę potrzeb, aby określić, jakie procedury utrzymaniowe są niezbędne dla systemu, jakie zagrożenia dla systemu trzeba będzie zidentyfikować oraz jaki wpływ na funkcjonowanie systemu mają podmioty trzecie w tym partnerzy.
2. Projektowanie procedur: należy opracować procedury utrzymaniowe, które odpowiadają potrzebom systemu i zagrożeniom w szerokiej perspektywie angażującej również interesariuszy.
3. Szkolenie pracowników: wszyscy pracownicy, którzy będą odpowiedzialni za utrzymanie systemu, powinni przejść odpowiednie szkolenie, aby poznać procedury utrzymaniowe. Dodatkowo należy utrzymywać bazę wiedzy wyrównującą stan wiedzy o systemie i oferowanych usługach oraz okresowo powtarzać szkolenia.
4. Wdrożenie procedur: należy wdrożyć procedury utrzymaniowe w życie i upewnić się, że pracownicy je stosują.
5. Monitorowanie: należy monitorować wykonywanie procedur utrzymaniowych i zbierać dane, które pozwolą na ocenę skuteczności procedur.

6. Kontrola i audyt: należy przeprowadzać regularne kontrole i audyty, aby upewnić się, że procedury utrzymaniowe są stosowane zgodnie z założeniami i uzupełniać je o brakujące elementy.
7. Dostosowanie do zmian: należy dostosowywać procedury utrzymaniowe do zmian w systemie i otoczeniu biznesowym.

Przeanalizowane dokumenty oraz zidentyfikowane wymagania prawne są niewystarczające w odniesieniu do wymagań nakładanych na Organizację przez organy nadrzędne. Firma telekomunikacyjna zwłaszcza, w odniesieniu do zakresu swojej działalności podlega przepisom ochrony danych osobowych – m.in. Rozporządzeniu o Ochronie Danych Osobowych (RODO).

RODO jako dokument nakładający wymagania na Organizację powinien być integralnym elementem Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji. Kierownictwo winno zaktualizować i zatwierdzić kompletną Politykę Bezpieczeństwa Informacji, której częścią stanowią wymagania prawne (w tym RODO) i poddawać przeglądowi lub zlecać regularne wykonywanie przeglądów w celu zapewnienia przez kierownictwo wsparcia dla działań na rzecz bezpieczeństwa informacji zgodnie z właściwymi regulacjami prawnymi.

InnoBaltica jako organizacja stanowiąca usługodawcę systemu FALA musi mieć pewność, że stosowane środki bezpieczeństwa oraz wdrożone funkcjonalności zapewniają zgodność z rozporządzeniem dotyczącym ochrony danych osobowych oraz zgodność z wytycznymi odnoszącymi się do cyberbezpieczeństwa. Rekomendowane jest zaplanowanie przeglądu zgodności z wybranymi elementami RODO, ISO27001 oraz NIST, którego celem byłaby analiza stopnia spełnienia wymagań wobec w/w dedykowanych międzynarodowych standardów w aspekcie bezpieczeństwa i ustalić plan wdrożenia udoskonaleń dla zidentyfikowanych niezgodności.

Identyfikacja poszczególnych wymagań oraz analiza tych wymagań wraz z ich optymalizacją pozwoli zapewnić Zamawiającemu bezpieczeństwo usług oraz przetwarzanych danych.

Analiza zawartości oraz kompletności udostępnionej dokumentacji oraz pozyskanych informacji pod kątem aktualnego stanu i przyjętych zasad obowiązujących w obszarach związanych z zarządzaniem bezpieczeństwem, a w szczególności spełnienie wymagań wynikających z prawa pokazują, że obszar bezpieczeństwa informacji oraz cyberbezpieczeństwa wymaga pilnej pracy w celu zadbania o bezpieczeństwo użytkowników systemu FALA oraz zadbania o bezpieczeństwo interesu Organizacji.

Zarządzanie bezpieczeństwem informacji powinno być realizowane w szczególności przez zapewnienie przez kierownictwo warunków umożliwiających realizację i egzekwowanie działań² takich jak:

- zapewnienie aktualizacji regulacji wewnętrznych w zakresie dotyczącym zmieniającego się otoczenia,
- utrzymywania aktualności inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania służącego do przetwarzania informacji obejmującej ich rodzaj i konfigurację,
- przeprowadzania okresowych analiz ryzyka utraty integralności, dostępności lub poufności informacji oraz podejmowania działań minimalizujących to ryzyko, stosownie do wyników przeprowadzonej analizy,
- podejmowania działań zapewniających, że osoby zaangażowane w proces przetwarzania informacji posiadają stosowne uprawnienia i uczestniczą w tym procesie w stopniu adekwatnym do realizowanych przez nie zadań oraz obowiązków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa informacji,
- bezzwłocznej zmiany uprawnień, w przypadku zmiany zadań osób, o których mowa w pkt powyższym,
- zapewnienie szkolenia osób zaangażowanych w proces przetwarzania informacji ze szczególnym uwzględnieniem zagadnień dotyczących:
 - zagrożenia bezpieczeństwa informacji,
 - skutki naruszenia zasad bezpieczeństwa informacji, w tym odpowiedzialność prawna,
 - stosowanie środków zapewniających bezpieczeństwo informacji, w tym urządzenia i oprogramowanie minimalizujące ryzyko błędów ludzkich,
- zapewnienie ochrony przetwarzanych informacji przed ich kradzieżą, nieuprawnionym dostępem, uszkodzeniami lub zakłóceniami,
- zabezpieczenie informacji w sposób uniemożliwiający nieuprawnionemu jej ujawnienie, modyfikację, usunięcie lub zniszczenie
- ustalenie zasad postępowania z informacjami, zapewniających minimalizację wystąpienia ryzyka kradzieży informacji i środków przetwarzania informacji, w tym urządzeń mobilnych,
- zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa w systemach teleinformatycznych,

² PN-EN-ISO/IEC-27001:2017

-
- ustalenie zasad i odpowiedzialności bezzwłocznego zgłaszania incydentów naruszenia bezpieczeństwa informacji w określony i z góry ustalony sposób, umożliwiający szybkie podjęcie działań korygujących,
 - zapewnienie okresowego audytu wewnętrznego w zakresie bezpieczeństwa informacji, nie rzadziej niż raz na rok.

Aktualny oraz cyklicznie sprawdzany plan ciągłości działania zwiększa szansę na poradzenie sobie w sytuacji kryzysowej, co w praktyce przekłada się na utrzymanie lub sprawne przywrócenie ciągłości działania organizacji. Dzięki przetestowaniu różnych awaryjnych scenariuszy działania, zapewnieniu niezbędnych zasobów oraz określeniu zasad komunikacji, w sytuacji pojawienia się kryzysu i możliwości szybkiej reakcji można zminimalizować lub nawet wyeliminować negatywne skutki. Brak planu może spowodować chaos informacyjny i brak szybkiej reakcji na potrzeby organów nadrzędnych. Brak planu ciągłości działania uniemożliwi prawidłowe funkcjonowanie Organizacji i utrudni realizację działań ukierunkowanych na przywrócenie stanu przed wystąpienia sytuacji kryzysowej.

Konieczna jest poprawa bezpieczeństwa zasobów informacyjnych w InnoBaltica poprzez doskonalenie aspektu bezpieczeństwa w obszarze: organizacyjnym, procesowym i technologicznym. Celem jest osiągnięcie spełnienia wymagań ustawowych i regulacyjnych związanych z cyberbezpieczeństwem oraz określenie odpowiedzialności za zapewnienie zgodności z regulacjami obecnymi i planowanymi. Zapewnienie cyberbezpieczeństwa w InnoBaltica podczas eksploatacji systemu FALA wymaga zbudowania Systemów Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji wraz z mechanizmami kontroli eksploatacji w aspekcie cyberbezpieczeństwa systemu FALA.

W kolejnej części Raportu przedstawiono komentarze szczegółowe w zestawieniach tabelarycznych oddzielnie dla każdego procesu uwzględniając podział na podprocesy.

Proces 01 – Obsługa klienta przez InnoBaltica

Lp.	Podproces	IB	Status	ADS	Status	Komentarz
1	Obsługa reklamacji użytkowników (w tym finansowych).	Tak	Częściowo kompletne	Nie	Nie dotyczy	Dokument bardzo ogólny, nie opisuje szczegółowo zasad dotyczących składania reklamacji. Dokument wymaga uzupełnienia o bardziej szczegółowe informacje opisujące: <ul style="list-style-type: none"> sposób identyfikacji osoby zgłaszającej, rodzaj reklamacji podlegającej weryfikacji (wraz z listą wariantów, które nie będą rozpatrywane), w jakim okresie (czy okres weryfikacji uwzględnia dni wolne od pracy, święta), listę dokumentów, które należy załączyć przez osobę składającą reklamację (użytkownik, osoba występująca w imieniu użytkownika, osoba niepełnoletnia), listę Punktów Obsługi Klienta - godziny pracy, lokalizacja itd. (w przypadku, gdy tylko w wybranych POK można będzie złożyć reklamację).
2	Obsługa zgłoszeń i incydentów (I i II linia wsparcia) – helpdesk IB.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Kompletne	Dokument szeroko opisujący obieg informacji. W trakcie analizy zidentyfikowano braki: <ul style="list-style-type: none"> brak szczegółowo opisanego procesu wytwarzania/aktualizacji treści dokumentacji, brak spójności przekazywanych informacji, brak kryterium różnicującego użytkownika końcowego zgłaszającego incydent, brak dokładnej macierzy komunikacji (w tym Koordynatorów procesu po stronie IB) oraz zasad dot. komunikacji w przypadku wystąpienia incydentu, brak szczegółowego wykazu incydentów i zgłoszeń w oparciu o ustalony priorytet zgłoszenia, incydentu itd., brak opisanego procesu raportowania, eskalacji itd.
3	Call center (I linia wsparcia).	Tak	Częściowo kompletne	Nie	Nie dotyczy	Dokument nie jest spójny z innymi dokumentami opisującymi proces np. ze skryptami rozmów telefonicznych - procedura rozpoczęcia rozmów. Niektóre formularze zgłoszeń: brak kryterium różnicującego użytkownika końcowego zgłaszającego incydent na zaawansowanych poziomach wsparcia (II, III). Brak informacji w Procedurze rozpoczęcia rozmowy dotyczącego akceptacji procesu nagrywania (zgoda użytkownika).
4	Zarządzanie treściami w portalu.	Nie	Brak	Tak	Kompletne	Brak dokumentacji zarządzania portalem po stronie Zamawiającego.

Proces 02 – Punkty Obsługi Sprzedaży

Lp.	Podproces	IB	Status	ADS	Status	Komentarz
1	Zewnętrzne kanały dystrybucji.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Częściowo kompletne	IB: Brak szczegółowych informacji opisujących proces dystrybucji uprawnień na zewnętrzne kanały dystrybucji. Dokument główny (aneks) opisuje minimalne wymagania dla współpracy. Brakuje dokumentu opisującego podproces w celu spełnienia zasady rozliczalności. ADS: Dokumentacja interfejsu API nie opisuje w sposób przejrzysty procesów, które można realizować z wykorzystaniem tej usługi. Po zapoznaniu się z przekazaną dokumentacją API w pierwszej kolejności należy uzupełnić dokumentację API o instrukcję opisującą procesy sprzedaży ze wskazaniem metod umożliwiających realizację tych procesów za pomocą integracji. Ponadto dokumentacja API nie zawiera opisu autoryzacji oraz macierzy uprawnień, bez których zaplanowanie i wykonanie jakichkolwiek testów lub integracji jest niemożliwe. Należy zdefiniować, jakie procesy powinny być obsługiwane przez API i zweryfikować czy dostarczone rozwiązanie je obsługuje.
2	POS kierowcy.	Tak	Brak	Tak	Kompletne	Brak dokumentu opisującego podproces po stronie Zamawiającego. Należy stworzyć dokument opisujący zasady rozliczeń pomiędzy użytkownikami końcowymi a kierowcami lub wskazać organy odpowiedzialne za ustalenie indywidualnych zasad rozliczeń.

Proces 03 – Produkcja i dystrybucja kart NFC pasażera, Centrum Personalizacji

Lp.	Podproces	IB	Status	ADS	Status	Komentarz
1	Produkcja kart.	Nie	Brak	Tak	Częściowo kompletne	Brak dedykowanej dokumentacji dotyczącej podprocesu. Należy stworzyć dokument opisujący zasady rozliczeń pomiędzy użytkownikami końcowymi a kierowcami lub wskazać organy odpowiedzialne za ustalenie indywidualnych zasad rozliczeń. IB: Plan Obsługi Centrum Personalizacji - konieczne jest przygotowanie dokumentu przedstawiającego rozpisany w sposób szczegółowy zakres czynności każdego zaangażowanego w podproces pracownika. Spersonalizowana instrukcja czynności do wykonania – brakuje informacji, kto odpowiada za dany zakres czynności, co konkretnie wykonuje, w jakim wymiarze czasowym, ile osób jest przypisanych do danego procesu, plan szkoleń wdrażających do poszczególnych czynności (osoba odpowiedzialna, nadzorująca i akceptująca), czynności wymagane od konkretnego pracownika w razie awarii, braku dostępu, przypadków losowych (więcej wariantów). Wzory/ szablony dokumentów wymaganych w procesie oraz informacja o sposobie przechowywania dokumentacji (wersja elektroniczna i/lub papierowa). Zabezpieczenia stacji roboczych – wymagane jest opracowanie dokładnej instrukcji. Instrukcja aktualizacji dokumentacji – opis przeglądu aktualności wersji dokumentów i zasady aktualizowania. ADS: Dokumentacja Centrum Personalizacji - dokumentacja niektórych podprocesów wymaga uszczegółowienia i niekiedy doprecyzowania. Nie ma opisu w formie instrukcji czynności wykonywanych na styku IB-ADS np. obsługa i utrzymanie w sprawności stanowiska Centrum Personalizacji (kto jest właścicielem podprocesu, kto odpowiada, jak często wykonywane są czynności powiązane) itd. Dokumentacja techniczna jest kompletna.
2	Wysyłka kart do Klientów.	Nie	Nie dotyczy	Tak	Kompletne	Szkolenie z aplikacji – uzgodnienie z Zamawiającym sposobu aktualizacji dokumentu w przypadku konieczności wprowadzenia zmian.
3	Wysyłka kart do POK.	Nie	Brak	Tak	Kompletne	IB: Brak dokumentu nadrzędnego (dotyczącego podprocesu), który nawigowałby do dokumentu technicznego. ADS: Wymagane uzgodnienie z Zamawiającym sposobu aktualizacji dokumentu w przypadku konieczności wprowadzenia zmian.

Proces 04 – Punkty Obsługi Klienta

Lp.	Podproces	IB	Status	ADS	Status	Komentarz
1	Dodawanie kont klientów.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Kompletne	Wszystkie informacje dotyczące poszczególnych funkcjonalności aplikacji realizującej zadania Punktu Obsługi Klienta przygotowane przez Dostawcę oprogramowania są kompletne, po stronie Zamawiającego brak nadrzędnego dokumentu opisującego zasady funkcjonowania POK jako biura (np. przyjmowania i wydawania kart, rejestracji przez osoby, które nie potrafią sobie poradzić z aplikacją on-line, reklamacji, realizacji wniosków nie tylko drogą elektroniczną, ogólnych zasad POK: godz. otwarcia placówek, macierzy RASCI).
2	Przyjmowanie wniosków o wydanie karty.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Kompletne	Zamawiający posiada dokument (Umowa dotycząca prowadzenia Punktu Obsługi Klienta), który deleguje prace do realizacji przez Gminę/Miasto w ramach prowadzenia Punktu Obsługi Klienta. Dokument opisuje zakres czynności zleconych przez InnoBaltica do realizacji przez Gminę/Miasto. Zakres prac do realizacji przez InnoBaltica dotyczy okresu przed uruchomieniem POK oraz zobowiązuje do ubezpieczenia placówki w ramach serwisowania sprzętu lub innych czynności zapewniających poprawne działania punktu POK. Brak dokumentu nadrzędnego (dotyczącego podprocesu), który nawigowałby do załączników i opisu obiegu informacji na etapie realizacji prac przez Gminę/Miasto oraz monitorowania jakości realizowanych prac przez Zamawiającego.
3	Sprzedaż biletów / zasilania kart.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Częściowo kompletne	IB: Brak dokumentu nadrzędnego (dotyczącego podprocesu), który nawigowałby do załączników i opisu obiegu informacji na etapie realizacji prac przez Gminę/Miasto oraz monitorowania jakości realizowanych prac przez Zamawiającego. ADS: Brak informacji o podprocesie dotyczącym zasilania kart.
4	Przyjmowanie i wydawanie kart.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Kompletne	Brak dokumentu nadrzędnego (dotyczącego podprocesu), który nawigowałby do załączników i opisu obiegu informacji na etapie realizacji prac przez Gminę/Miasto oraz monitorowania jakości realizowanych prac przez Zamawiającego.
5	Zmiana PIN.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Kompletne	Brak dokumentu nadrzędnego (dotyczącego podprocesu), który nawigowałby do załączników i opisu obiegu informacji na etapie realizacji prac przez Gminę/Miasto oraz monitorowania jakości realizowanych prac przez Zamawiającego.
6	Wnioski o wydanie danych osobowych.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Kompletne	Brak dokumentu nadrzędnego (dotyczącego podprocesu), który nawigowałby do załączników i opisu obiegu informacji na etapie realizacji prac przez Gminę/Miasto oraz monitorowania jakości realizowanych prac przez Zamawiającego.
7	Wniosek o usunięcie konta.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Kompletne	Brak dokumentu nadrzędnego (dotyczącego podprocesu), który nawigowałby do wniosku.

Proces 05 – Obsługa rozliczeń transakcji

Lp.	Podproces	IB	Status	ADS	Status	Komentarz
1	Monitorowanie procesów rozliczania płatności.	Tak	Brak	Tak	Kompletne	Informacje zawarte w dokumencie "Model Rozliczeń Pieniężnych" i opisują ten podproces w odniesieniu do czynności realizowanych przez dostawcę oprogramowania. Zamawiający nie ma dokumentacji dla podprocesu – należy opracować dokument opisujący proces, w którym zawarte będą odniesienia do dokumentów opracowanych przez ADS.
2	Generowanie paczek przelewów.	Tak	Brak	Tak	Kompletne	Informacje zawarte w dokumencie "Model Rozliczeń Pieniężnych" i opisują ten podproces w odniesieniu do czynności realizowanych przez dostawcę oprogramowania. Zamawiający nie ma dokumentacji dla podprocesu – należy opracować dokument opisujący proces, w którym zawarte będą odniesienia do dokumentów opracowanych przez ADS.
3	Obsługa rozliczeń transakcji z podmiotami (jpk, raporty, korekty faktur dla klientów) (+raporty dla KNF).	Tak	Brak	Tak	Kompletne	Informacje zawarte w dokumencie "Model Rozliczeń Pieniężnych" i opisują ten podproces w odniesieniu do czynności realizowanych przez dostawcę oprogramowania. Zamawiający nie ma dokumentacji dla podprocesu – należy opracować dokument opisujący proces, w którym zawarte będą odniesienia do dokumentów opracowanych przez ADS.
4	Weryfikacja raportów dobowych.	Tak	Brak	Tak	Kompletne	Informacje zawarte w dokumencie "Model Rozliczeń Pieniężnych" i opisują ten podproces w odniesieniu do czynności realizowanych przez dostawcę oprogramowania. Zamawiający nie ma dokumentacji dla podprocesu – należy opracować dokument opisujący proces, w którym zawarte będą odniesienia do dokumentów opracowanych przez ADS.
5.	Audyty Finansowe.	Tak	Brak	Tak	Częściowo kompletne	Podproces powinien być opisany zarówno dla Zamawiającego jak i dostawcy oprogramowania dla tego obszaru. Dokument powinien zawierać opis: <ul style="list-style-type: none"> • jaki zakres dostępów należy zapewnić dla audytora, • opis raportów (ewidencja) finansowych są w obiegu, • okres retencji dokumentacji finansowej w trakcie archiwizacji. W przypadku dostawcy oprogramowania częściowo jest to zawarte w "Modelu Rozliczeń Pieniężnych", ale zakres informacyjny nie odnosi się w pełni do powyższych aspektów.

Proces 06 – Obsługa rozliczeń umów

Lp.	Podproces	IB	Status	ADS	Status	Komentarz
1	Procedura (proces) ewidencji i archiwizacji umów i aneksów dzierżawy/użyczenia plus załącznik (wzór Rejestru Umów).	Tak	Częściowo kompletne	Nie	Nie dotyczy	W ocenie Konsultantów merytorycznych powinna być osobno wydzielona przez Zamawiającego procedura i proces zawierający sposób ewidencjonowania umów dotyczących m.in. sprzętu, dzierżawy, w którym określone byłyby najważniejsze parametry jak np. okres obowiązywania umowy. Zarządzanie już własnością (zgodnie z obowiązującą umową) opisane byłoby w dokumencie dotyczącym podprocesu nr. 2. Szablony umów dostarczone przez Zamawiającego wskazują zakres informacji oraz podział odpowiedzialności za realizowane prace. Należy opracować wzór Rejestru umów i określić zasady pracy z Rejestrem.
2	Zarządzanie właścicielstwem i alokacją sprzętu (amortyzacja, ubezpieczenia, umowy użyczenia, materiały eksploatacyjne).	Tak	Częściowo kompletne	Nie	Nie dotyczy	Wymagane jest stworzenie, poza procesem (procedurą) zarządzania i alokacją środków trwałych, dokumentów uzupełniających takich jak np.: <ul style="list-style-type: none"> • ewidencja środków trwałych, • dokumentów informacji o okresie amortyzacji (od kiedy do kiedy, po jakim czasie środek ulega pełnej amortyzacji i jego wartość w księgach wynosi 0), • dokument określający sposób wyceny wartości sprzętu. Analizowane umowy zawierają informacje, które powinny być zgromadzone w centralnym zestawieniu inwentaryzacyjnym zawierającym komplet informacji o wszystkich sprzętach.
3	Proces inwentaryzacji sprzętu (m.in. tego którego dotyczą Umowy) - tzw Zarządzenie o inwentaryzacji.	Tak	Brak	Nie	Nie dotyczy	Z ustawy o rachunkowości wynika, że inwentaryzację środków trwałych (jakim jest np. walidatory) przedsiębiorca, który ma przychody/rozchody (jakim są np. opłaty za przejazdy.) powinien przeprowadzać spis z natury swoich środków trwałych w rocznym interwale. Powyższe dotyczy również środków trwałych użyczonych, czyli np. wstawionych w komis czy użyczonych na dzierżawę.
4	Rozliczenia w zakresie poboru prądu i dzierżawy terenu pod walidatory na peronach.	Tak	Częściowo kompletne	Nie	Nie dotyczy	Zamawiający nie ma komplementarnej dokumentacji dla podprocesu – należy opracować dokument opisujący proces, w którym zawarte będą odniesienia do pełnego opis procesu, ewidencja rozliczeń i innych aspektów indywidualnych koniecznych do weryfikacji podczas rozliczeń. Umowa najmu terenu pod urządzenia walidujące dobrze opisuje zakres czynności oraz listę elementów potrzebnych do rozliczeń. Rekomendowane jest opisanie sposobu raportowania, akceptacji i rozliczania prac naprawczych/weryfikacyjnych.
5	Proces rozliczania SLA z ADS i partnerami.	Tak	Brak	Nie	Nie dotyczy	Zamawiający nie ma – należy opracować dokument opisujący proces, w którym zawarte będą odniesienia do pełnego opis procesu, ewidencja rozliczeń i innych aspektów indywidualnych koniecznych do weryfikacji podczas rozliczeń.

Proces 07 – Zarządzanie usługami

Lp.	Podproces	IB	Status	ADS	Status	Komentarz
1	Zarządzanie rozkładami jazdy.	Tak	Brak	Tak	Kompletne	W dokumencie ADS "Instrukcje stanowiskowe dla użytkownika Moduł Rozkładów Jazdy" znajduje się opis co użytkownik powinien zrobić by dokonać zmian w rozkładzie jazdy - od strony technicznej. Podczas rozmów z pracownikami InnoBaltica potwierdzono zaplanowanie działań i pracę według ustaleń. Zamawiający nie posiada dokumentacji dla procesu. Wymagane jest opracowanie zestawu dokumentów zawierających: <ul style="list-style-type: none"> • opis procesu ustalania nowych rozkładów jazdy, • matrycę odpowiedzialności RASCI (kto wyraża akceptację, kto bierze udział w konsultacjach), • opis źródeł informacji z opisem jak zbierane są aktualizacje od przewoźników.
2	Aktualizacja taryf (cenników).	Tak	Brak	Tak	Kompletne	W dokumencie ADS "Instrukcje stanowiskowe dla użytkownika Moduł Rozkładów Jazdy" brak informacji jak aktualizować cennik. Informacje takie zawarte są w dokumentach procesu 08. Administracja systemu - Moduł obsługi Taryf. Można uznać dokument za kompletny, lecz w dokumentacji Zamawiającego wymagane jest właściwe wskazanie dokumentów, którymi się posługujemy w procesie. Zamawiający nie posiada dokumentacji dla procesu. Częstkowe informacje są w procesie nr 10. Obsługa partnerów podmiotów w postaci Uchwały i zarządzenia prezydenta ws. taryf. Wymagane jest jednak opisanie pełnego procesu aktualizacji taryf.
3	Aktualizacja danych przystankowych i tras pojazdowych.	Tak	Brak	Tak	Kompletne	W dokumencie "Instrukcje stanowiskowe dla użytkownika Moduł Rozkładów Jazdy" znajduje się opis co użytkownik powinien zrobić by dokonać zmian w lokalizacji przystanków, ich aktywacji i dezaktywacji, modyfikacji trasy bieżącej - od strony technicznej. Zamawiający nie posiada opisu procesu. Wymagane jest opracowanie zestawu dokumentów zawierających: <ul style="list-style-type: none"> • opis procesu ustalania nowych przystanków, zmiany tras, • matrycę odpowiedzialności RASCI (kto wyraża akceptację, kto bierze udział w konsultacjach), • opis źródeł informacji z opisem jak zbierane są aktualizacje od przewoźników.
4	Proces wprowadzania nagłych zmian np. w rozkładach / trasach / przystankach w przypadku awarii.	Tak	Brak	Tak	Częściowo kompletne	W dokumencie "Instrukcje stanowiskowe dla użytkownika Moduł Rozkładów Jazdy" brak informacji jak wprowadzić nagłą zmianę np. w rozkładach. Prawdopodobnie nagłą zmianę wprowadza się ścieżką klasyczną, bez rapid opcji. W procesie nr 11. Procesy ciągłości działania opisany proces DRP opisuje w jaki sposób zachować się w przypadku katastrofy (awarii) systemu. Nie ma nigdzie mowy o awariach związanych np. z przewoźnikiem lub sytuacjach nagłych wymuszających wprowadzenie zmian w rozkładach jazdy. Zamawiający nie posiada dokumentacji dla podprocesu – wymagane jest opisanie sposobu działania całej Organizacji w przypadku konieczności wprowadzania nagłych zmian.
5	Instrukcja obsługi aplikacji TransOffice.	Tak	Brak	Tak	Kompletne	"Dokumentacja szkoleniowa" zawiera skróconą wersję instrukcji obsługi aplikacji. Dokumentacja zawiera odniesienie, że bardziej szczegółowy opis działania znajduje się w dokumencie "Instrukcje stanowiskowe dla użytkownika Moduł Rozkładów Jazdy". Zamawiający nie posiada dokumentacji dla podprocesu – wymagane jest opisanie w dokumencie opisujących całościowy proces, jak pracować z dokumentem dostarczonym przez dostawcę oprogramowania.

Proces 08 – Administracja systemu

Lp.	Podproces	IB	Status	ADS	Status	Komentarz
1	Aktualizacja konfiguracji systemu.	Tak	Brak	Tak	Kompletne	Brak procedury opisującej aktualizację konfiguracji systemu po stronie Zamawiającego.
2	Obsługa modułów konsoli centralnej systemu.	Tak	Brak	Tak	Kompletne	Podproces powinien być opisany przez Zamawiającego na wyższym poziomie niż aplikacja, ale w nawiązaniu do dokumentów opracowanych przez Dostawcę oprogramowania na poziomie aplikacji. W dokumencie powinny być zdefiniowane m.in. role z podziałem odpowiedzialności oraz zakres zadań/procesów, które mają być realizowane przez poszczególne role. Konsola centralna systemu i moduły dostarczone w ramach rozwiązania umożliwiają obsługę szeregu podprocesów, w związku z powyższym dokument dla tego elementu systemu powinien obejmować również zasady nadawania uprawnień do poszczególnych modułów.
3	Zarządzanie treściami na monitorach wielkoformatowych.	Tak	Brak	Tak	Kompletne	IB: Brak procedury opisującej Zarządzanie treściami na monitorach wielkoformatowych.
4	Obsługa modułów dyspozytorni.	Nie	Brak	Tak	Brak	Brak procedury opisującej Obsługa modułów dyspozytorni. W rejestrze produktów zidentyfikowano produkty, które muszą zostać zweryfikowane przez Zamawiającego po ich dostarczeniu: <ul style="list-style-type: none"> • PRD.0138 - instrukcje stanowiskowe dla użytkowników – Dyspozytornia, • PRD.0145 - Materiały szkoleniowe – Dyspozytornia.
5	Zarządzanie rejestrem pojazdów i kierowców.	Tak	Brak	Tak	Brak	Brak procedury opisującej Zarządzanie rejestrem pojazdów i kierowców oraz zakresu informacyjnego, który powinien zostać przekazany Dostawcy oprogramowania wraz z celem przetwarzania tych informacji.
6	Zarządzanie dostępem do systemu	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Kompletne	Zarządzanie dostępem do systemu - zabezpieczenia informatyczne: proces nadawania dostępu i uprawnień dla użytkowników, fizyczne: bezpieczeństwo dotyczące sprzętu, pomieszczeń serwisowych został opisany w dokumencie. Dodatkowe informacje dotyczące działalności biurowo-projektowej - nie zostały udostępnione (dokumenty opisane w zał. 6 w/w) Brakuje w związku z tym procedur opisujących szczegółowo niektóre aspekty zarządzania dostępem do systemu oraz kontroli wprowadzonych zabezpieczeń. Ponadto powinna zostać opracowana polityka nadawania dostępu do poszczególnych elementów systemu oraz interfejsów API obejmująca użytkowników wewnętrznych oraz zewnętrznych. Zarządzanie dostępem do systemu z poziomu aplikacji jest szczegółowo opisany przez ADS.

Proces 09 – Zarządzanie infrastrukturą

Lp.	Podproces	IB	Status	ADS	Status	Komentarz
1	Wymiana / dołączanie do systemu nowego POS	Tak	Brak	Tak	Brak	IB: Brak dokumentacji opisującej proces. ADS: Dokumentacja przekazana to wyłącznie oryginalne, anglojęzyczne karty katalogowe urządzeń bez opisu procesu wymiany urządzenia.
2	Wymiana / dołączania nowego walidatora	Tak	Brak	Tak	Brak	IB: Brak dokumentacji opisującej proces. ADS: Dokumentacja przekazana to wyłącznie oryginalne, anglojęzyczne karty katalogowe urządzeń bez opisu procesu wymiany urządzenia.
3	Wymiana / dołączanie nowej kontrolerki	Tak	Brak	Tak	Brak	IB: Brak dokumentacji opisującej proces. ADS: Dokumentacja przekazana to wyłącznie oryginalne, anglojęzyczne karty katalogowe urządzeń bez opisu procesu wymiany urządzenia.
4	Aktualizacja oprogramowania urządzeń.	Tak	Brak	Tak	Brak	IB: Brak dokumentacji opisującej proces. ADS: Dokumentacja przekazana to wyłącznie oryginalne, anglojęzyczne karty katalogowe urządzeń bez opisu procesu aktualizacji oprogramowania, testowania wersji przed aktualizacją, decyzji o aktualizacji, częstotliwości i innych parametrów procesu.
5	Proces zarządzania/zamawiania/wymiany kart SIM dla walidatorów.	Tak	Brak	Nie	Brak	IB: Brak opisu procesu zlecenia/zamawiania kart SIM u Wykonawcy. ADS: Brak dokumentu opisującego proces realizacji zamówienia nowej karty SIM.

Proces 10 – Obsługa partnerów / podmiotów

Lp.	Podproces	IB	Status	ADS	Status	Komentarz
1	Proces uzgodnienia i wdrożenia nowej taryfy z Organizatorem i ADS.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Częściowo kompletne	Zamawiający posiada Umowę, Uchwały i załączniki do zarządzenia. Brak dokumentacji opisującej sam proces uzgodnienia i przede wszystkim wdrożenia nowej taryfy między podmiotami. Umowa opisuje zakres czynności do realizacji, ale po podpisaniu umowy lub załącznikami do tej umowy powinien być zestaw instrukcji/procedur realizacji i rozliczania prac. Dostawca oprogramowania opis aktualizacji taryf zawarł w procesie nr 08. Administracja systemu - Moduł obsługi Taryf. Wymagane jest stworzenie dokumentu opisujące proces obsługi partnerów i wskazanie dokumentów odnoszących się do uzgodnień i wdrożeń nowych taryf.
2	Obsługa reklamacji partnerów/podmiotów.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Częściowo kompletne	Zarówno dla Zamawiającego jak i Dostawcy oprogramowania obsługa reklamacji opisana i zweryfikowana jest w procesie nr 01. Obsługa Klienta. Nie ma szczegółowo opisanej współpracy między partnerami w zakresie reklamacji.
3	Zarządzanie modelem reklamacji (jakie do IB jakie do Organizatorów).	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Częściowo kompletne	Zarówno dla Zamawiającego jak i Dostawcy oprogramowania obsługa reklamacji opisana i zweryfikowana jest w procesie nr 01. Obsługa Klienta. Nie ma szczegółowo opisanej współpracy między partnerami w zakresie reklamacji.
4	Wsparcie techniczne dla partnerów.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Częściowo kompletne	IB: Zamawiający posiada umowy stanowiące porozumienie pomiędzy instytucjami w celu zapewnienia wsparcia podczas montażu. Brak na ten moment umów zapewniających wsparcie techniczne w trakcie eksploatacji systemu. Zamawiający poza opisanymi reklamacjami nie posiada dokumentacji dotyczącej wsparcia technicznego dla tego podprocesu. ADS: Ze strony Dostawcy oprogramowania powstały "Instrukcje stanowiskowe" dla kontrolerów i użytkowników oraz dokumenty szkoleniowe z aplikacji kontrolerskiej (kolejowej i pojazdowej). Brakuje jednego, spójnego dokumentu mówiącego o wytycznych dotyczących wsparcia technicznego, jak ma przebiegać, jakie powinny być ścieżki kontaktu.
5	Zmiana / wdrożenie nowego partnera.	Tak	Brak	Nie	Częściowo kompletne	Ze strony Dostawcy oprogramowania powstały "Instrukcje stanowiskowe" dla kontrolerów i użytkowników oraz dokumenty szkoleniowe z aplikacji kontrolerskiej (kolejowej i pojazdowej). Brak procesu wdrożenia. Proces wdrożenia nowego partnera powinien być opisany zarówno po stronie Zamawiającego, jak i Dostawcy oprogramowania. Zamawiający w tym podprocesie odgrywa kluczową rolę, Dostawca Oprogramowania powinien opracować wewnętrzne instrukcja działania po zgłoszeniu przez Zamawiającego nowego partnera.

Proces 11 – Procesy ciągłości działania

Lp.	Podproces	IB	Status	ADS	Status	Komentarz
1	Proces realizacji szkoleń (wewnętrzne i zewnętrzne).	Tak	Brak	Tak	Częściowo kompletne	IB: Brak dokumentacji opisującej podproces. Wymagane opisanie podprocesu przez Zamawiającego. ADS: Dostarczono karty szkoleń, ale brak dokumentu opisującego proces realizacji szkoleń.
2	Zarządzanie incydentami.	Tak	Brak	Tak	Częściowo kompletne	IB: Brak dokumentacji opisującej podproces. Wymagane opisanie podprocesu przez Zamawiającego. ADS: Dokument opisujący procedurę zarządzania incydentami odnosi się wyłącznie do warstwy aplikacyjnej. Brak dokumentu opisujące inne zgłoszenia np. w obszarze bezpieczeństwa, ochrony danych osobowych, zarządzania zgodami.
3	Procedury planów ciągłości działania.	Tak	Brak	Tak	Częściowo kompletne	IB: Brak jakiegokolwiek dokumentacji dedykowanej. W folderze do procesu nr 13 istnieje dokument "Procedura wykonywania kopii bezpieczeństwa i ich odtwarzania", który częściowo obejmuje obszar zarządzania ciągłością działania, jednakże wskazane tam role dotyczą Wykonawcy a nie Zamawiającego. ADS: Procedura DRP wymaga dodatkowej weryfikacji pod kątem kompletności po aktualizacji dokumentu przez Dostawcę oprogramowania (w Rejestrze uwag jest komentarz, że dokument będzie aktualizowany na koniec Wydania 3). Na ten moment brak szerokiej analizy zagrożeń poza centralnymi ośrodkami przetwarzania danych (brakuje sytuacji w których np. poprzez podstawienie kodu złośliwego elementy wykonawcze systemu (np. walidatory czy kontrolerki) przestaną komunikować się z Systemem FALA, brak planów ciągłości działania na wymieniony przypadek, istnieją instrukcje odtworzeniowe - wymagana weryfikacja ich kompletności po ponownej analizie zagrożeń.

Proces 12 – Zarządzanie usługami IT (ADS)

Lp.	Podproces	IB	Status	ADS	Status	Komentarz
1	Obsługa operatorska/administratorska.	Tak	Brak	Tak	Częściowo kompletne	IB: Brak dokumentacji opisującej podproces. Wymagane opisanie podprocesu przez Zamawiającego. ADS: Opracowano instrukcje operatorskie i administratorskie w ramach procesu nr 11. Plany ciągłości działania. Wymagana dogłębna weryfikacja instrukcji Dostawcy oprogramowania na styku z dokumentacją Zamawiającego (po jej utworzeniu). Instrukcja wskazuje, że zakres odpowiedzialności administratora systemu ogranicza się do umieszczania paczek z oprogramowaniem na określonym zasobie sieciowym, co z punktu widzenia procesu jest niewystarczające w ocenie Konsultantów.
2	Zarządzanie Błędami i Zgłoszeniami zgodnie z SLA w tym (Obsługa zgłoszeń i incydentów (III linia wsparcia).	Tak	Brak	Tak	Częściowo kompletne	Brak dokumentacji opisującej podproces. Wymagane opisanie podprocesu przez Zamawiającego. W dokumentach opracowanych przez Dostawcę oprogramowania widnieje jedynie spis ról Zamawiającego bez szczegółowego opisu czynności wykonywanych.
3	Zarządzanie zmianami.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Kompletne	Istnieje przygotowana przez Dostawcę oprogramowania Procedura zarządzania zmianą obejmująca swoim zakresem działania po stronie Zamawiającego. Brakuje dokumentów szczegółowych potwierdzających wdrożenia procedury u Zamawiającego - tj. w dużej mierze przypisania ról do określonych osób/stanowisk u Zamawiającego.
4	Zarządzanie bazą konfiguracji (CMDB – oprogramowanie i sprzęt).	Tak	Brak	Tak	Częściowo kompletne	IB: Brak dokumentacji opisującej podproces. Wymagane opisanie podprocesu przez Zamawiającego. ADS: Dokumentacja Zarządzania zmianą zawiera odniesienie do CMDB, jednakże nie obejmuje procesu zarządzania bazą konfiguracji.
5	Zarządzanie bazą wiedzy.	Tak	Brak	Nie	Brak	Nie zidentyfikowano dokumentacji mówiącej o obszarze zarządzania bazą wiedzy.
6	Zarządzanie repozytorium kodów źródłowych.	Tak	Brak	Tak	Brak	Nie zidentyfikowano dokumentacji mówiącej o obszarze zarządzania repozytorium kodów źródłowych.
7	Zarządzanie kopią zapasową i ciągłość działania systemu – zarządzanie usługami chmury.	Tak	Brak	Tak	Częściowo kompletne	IB: Nie zidentyfikowano dokumentacji mówiącej o obszarze zarządzania ciągłością działania oraz backupem usług chmury obliczeniowej. ADS: W dokumentach procesu nr 11. Plany ciągłości działania istnieje dokument "Dokumentacja uruchomieniowa", który specyfikuje listę usług/komponentów środowiska chmurowego. W dokumentach procesu nr 13. Zarządzanie bezpieczeństwem zidentyfikowano dokument "Procedura wykonywania kopii bezpieczeństwa i ich odtwarzania", który obejmuje obszar kopii zapasowych środowiska chmurowego.
8	Zarządzanie dostępnością i zasobami systemu – zarządzanie usługi chmury.	Tak	Brak	Tak	Brak	Nie zidentyfikowano dokumentacji mówiącej o obszarze zarządzania dostępnością i zasobami usług chmury obliczeniowej. W dokumentach procesu nr 11. Plany ciągłości działania istnieje jedynie dokument "Dokumentacja uruchomieniowa", który specyfikuje listę usług/komponentów środowiska chmurowego.
9	Administrowanie w obszarze bezpieczeństwa (identyfikacja i naprawa podatności).	Tak	Brak	Tak	Brak	Nie zidentyfikowano dokumentacji w zakresie identyfikacji i naprawy podatności.

Proces 13 – Zarządzanie bezpieczeństwem

Lp.	Podproces	IB	Status	ADS	Status	Komentarz
1	Proces aktualizacji regulaminów i zgód.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Częściowo kompletne	<p>IB: Istnieje regulamin, Polityka ochrony prywatności. Istnieją zapisy w zakresie pobierania zgód oraz możliwości ich wycofania. Brak procesu opisującego aktualizację regulaminów oraz przebiegu procesu informowania Klientów w przypadku aktualizacji. Polityka ochrony prywatności nie ma odniesienia do dokumentów uzupełniających, takich jak porozumienia dotyczących udostępnienia danych przez Organizatora lub umów powierzenia danych na potrzeby świadczenia usług.</p> <p>ADS: Istnieją dokumenty w zakresie RODO - wytyczne do regulaminów. Brak opisanego procesu na styku z Zamawiającym regulującym obsługę podprocesu.</p>
2	RODO + obsługa praw jednostki.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Częściowo kompletne	<p>IB: Istnieje regulamin, Polityka ochrony prywatności, Istnieją zapisy w zakresie praw jednostki. Brakuje opisu procesu realizacji praw jednostki i działań w zakresie ochrony praw jednostki po stronie Zamawiającego. Polityka ochrony prywatności widniejąca w aplikacji mobilnej FALA nie jest podpisana i nie ma wskazanej daty obowiązywania. Nie zidentyfikowano RCPD (Rejestru Czynności Przetwarzania Danych) – wymaganego dokumentu przez rozporządzenie RODO.</p> <p>ADS: Istnieją dokumenty w zakresie RODO, jednakże brakuje wskazania konkretnych rozwiązań, które opisują sposób zapewnienia obsługi praw jednostki (jedynie wskazanie, że system będzie taką funkcję posiadał). Rekomendowane jest wykonanie testów potwierdzających poprawne działanie funkcjonalności, które realizują prawo do zapomnienia.</p>

Proces 14 – Zarządzanie bezpieczeństwem informacji

Lp.	Podproces	IB	Status	ADS	Status	Komentarz
1	Umowy powierzenia.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Częściowo kompletne	<p>IB: Umowa wykonawcza nie zawiera w swej treści oraz w wykazie załączników umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych. Umowy powierzenia podpisywane są z miastami i odnoszą się do ogólnych zapisów zapewniających zgodność z RODO, ale nie zapewniają odpowiedniego środka zabezpieczającego lub procesu kontroli zabezpieczeń adekwatnych do zakresu i istotności danych dla Organizacji. Brak dokumentów odnoszących się do incydentów bezpieczeństwa.</p> <p>ADS: Brak dokumentów opisujących obieg informacji w przypadku powierzenia danych/informacji podwykonawcom. Procesu zarządzania incydentami odnosi się wyłącznie do problemów z infrastrukturą lub oprogramowaniem – brak dokumentów odnoszących się do incydentów bezpieczeństwa.</p>
2	Procedura zarządzania uprawnieniami.	Tak	Częściowo kompletne	Tak	Częściowo kompletne	<p>IB: Zidentyfikowano następujące dokumenty w dokumentacji opracowanej przez Dostawcę oprogramowania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PR10 Procedura zarządzania uprawnieniami PZUM, • PR19 Procedura zarządzania dostępem do systemu PZUM. <p>Wymienione dokumenty można wykorzystać do zaimplementowania procesu po stronie Zamawiającego - wymagane jest jednak opracowanie dokumentów odzwierciedlających przebieg procesu oraz wskazującego role z perspektywy Zamawiającego.</p> <p>ADS: Zidentyfikowano następujące dokumenty:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PR10 Procedura zarządzania uprawnieniami PZUM, • PR19 Procedura zarządzania dostępem do systemu PZUM.

Realizacja zaleceń po weryfikacji dokumentacji powinna być ujęta w dedykowanym planie wewnętrznych prac Zamawiającego. Koordynator w kolejnym kroku przeprowadzi czynności sprawdzające, dokonując oceny działań podjętych przez Zamawiającego w celu nadzoru nad realizacją zaleceń.

Ustalenia zebrane podczas czynności sprawdzających oraz ich ocenę koordynator będzie prezentował podczas spotkań statusowych. Podsumowanie będzie zamieszczone w notatce informacyjnej.

W wyniku konsultacji i czynności doradczych w trakcie wytwarzania dokumentów przez Zamawiającego koordynator wraz z konsultantami merytorycznymi i analitykami biznesowymi mogą przedstawić dodatkowe uzupełnienie do komentarzy zaprezentowanych w powyższych tabelach.

5. Załączniki

1. Załącznik nr 1 – Dokumenty dostarczone lub planowane do dostarczenia w ramach projektu PZUM przez Dostawcę oprogramowania.
2. Załącznik nr 2 – Dokumenty wewnętrzne InnoBaltica.
3. Załącznik nr 3 – Dokumenty wewnętrzne InnoBaltica – uzupełnione po warsztatach w dniu 20.01.2023.

Załącznik nr 1 – Dokumenty dostarczone lub planowane do dostarczenia w ramach projektu PZUM

Proces 01 - Obsługa klienta przez InnoBaltica

ID	Nazwa	Opis
D.0023	Plan obsługi klienta.	Plan obsługi klienta w zakresie zmiany kanałów dystrybucji dla sprzedaży biletów w oparciu o system PZUM.
D.0126	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Portal Klienta i Planer Podróży - Wydanie 1.	Help dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
D.0133	Materiały szkoleniowe - Portal Klienta - Wydanie 1.	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego.
D.0150	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Centralny Planer Podróży - Wydanie 1.	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
D.0156	Materiały szkoleniowe - Planer Podróży - Wydanie 1.	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego.
D.0161	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Centralny Planer Podróży - Wydanie 2.	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
D.0172	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Centralny Planer Podróży - Wydanie 3 (R5.3).	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
D.0179	Materiały szkoleniowe - Planer Podróży - Wydanie 3 (R5.3)..	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego z uwzględnieniem wcześniejszych Wydań.
D.0352	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Mobilna Aplikacja Pasażera.	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
D.0359	Materiały szkoleniowe - Mobilna Aplikacja Pasażera - Wydanie 2.	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego z uwzględnieniem wcześniejszych Wydań.
D.0661	Materiały szkoleniowe - Portal Klienta - Wydanie 2.	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego z uwzględnieniem wcześniejszych Wydań.
D.0662	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Portal Klienta i Planer Podróży - Wydanie 2.	Help dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
D.0663	Instrukcje dla użytkowników i administratorów - Portal Klienta - Wydanie 2.	Dokumentacja dla administratora oprogramowania. Zawiera: opis funkcji, procedury monitorujące, administracyjne i konfiguracyjne, opis błędów, instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
D.0703	Materiały szkoleniowe - Portal Klienta - Wydanie 3 (R5.3).	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego z uwzględnieniem wcześniejszych Wydań.
D.0704	Materiały szkoleniowe - Mobilna Aplikacja Pasażera - Wydanie 3 (R5.3).	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego z uwzględnieniem wcześniejszych Wydań.
D.0705	Materiały szkoleniowe – Walidatory..	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego z uwzględnieniem wcześniejszych Wydań.

ID	Nazwa	Opis
D.0706	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Portal Klienta i Planer Podróży - Wydanie 3 (R5.3).	Help dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
D.0707	Instrukcje dla użytkowników i administratorów - Portal Klienta - Wydanie 3 (R5.3).	Dokumentacja dla administratora oprogramowania. Zawiera: opis funkcji, procedury monitorujące, administracyjne i konfiguracyjne, opis błędów, instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
D.0709	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Mobilna Aplikacja Pasażera - Wydanie 3 (R5.3).	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
D.0711	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Aplikacja Walidatora - Wydanie 3 (R5.3).	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
D.0822	Plany Obsługi Klienta dla Wydania R5.1	produkt ten będzie zawierał ustalone docelowe kanały sprzedaży z uwzględnieniem wykorzystania standardowego API sprzedażowego.
D.1027	PRC - Procedura zarządzania incydentami i zgłoszeniami (dot. oprogramowania i sprzętu).	OPZ punkt 3.14.
11	Procedura zarządzania treścią na portalu klienta i w aplikacji mobilnej.	
	Regulamin systemu FALA.	

Proces 02- Punkty Obsługi Sprzedaży

ID	Nazwa	Opis
PRD.0375	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Aplikacja komputera pokładowego - Wydanie 3 (R5.3).	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0382	Materiały szkoleniowe - Komputery pokładowe - Wydanie 3 (R5.3).	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego z uwzględnieniem wcześniejszych Wydań.
PRD.0719	Raport z przeprowadzonego transferu wiedzy – kierowcy.	Potwierdzenie przeprowadzenia szkoleń etapu XI.
PRD.0854	Udostępnienie dokumentacji API do integracji z podmiotami zewnętrznymi.	„Standardowy interfejs API umożliwiający integrację podmiotów zewnętrznych w zakresie prowadzenia sprzedaży biletów elektronicznych w systemie PZUM.”
PRD.1203	POS - Instrukcje użytkownika dla POS - 148 kpl.	Dotyczy urządzeń. Obejmuje takie aspekty jak ładowanie i wymiana baterii, sposób uruchomienia urządzenia (bez oprogramowania), sposób konserwacji urządzenia, znane czynności zabronione (np. mycie bieżącą wodą).
PRD.1206	POS - Szkolenia personelu.	Dotyczy samej eksploatacji urządzenia. Obejmuje włączanie, wyłączanie, ładowanie, obsługę baterii rozszerzonej, wskazanie sposobu obsługi kart EMV i NFC (obszar czułości czytnika), odczyt kodów QR.
PRD.1415	BUS - InnoBus - Instrukcje stanowiskowe - 2 szt.	Obejmują zasady eksploatacji pojazdu, zasady wykorzystania zewnętrznej instalacji zasilającej (agregat, podłączenie do zewnętrznej instalacji), wykorzystanie i konserwacja instalacji wewnętrznej (tablice, fotele).

ID	Nazwa	Opis
PRD.1609	(15) BUS - Szkolenie kierowców z użytkowania infrastruktury pojazdowej.	W zakresie infrastrukturalnym.

Proces 03 - Produkcja i dystrybucja kart NFC

ID	Nazwa	Opis
PRD.0007	Raport z przeprowadzonego transferu wiedzy - operatorzy Centrum Personalizacji.	Potwierdzenie przeprowadzenia szkoleń etapu III.
PRD.0102	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Centrum Personalizacji.	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0113	Instrukcje dla użytkowników i administratorów - Podsystem zarządzania aplikacjami operatorskimi dla POP/CP.	Dokumentacja dla administratora oprogramowania. Zawiera: opis funkcji, procedury monitorujące, administracyjne i konfiguracyjne, opis błędów, instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0121	OPOK - Materiały szkoleniowe - Centrum Personalizacji	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego.
PRD.0554	Plan obsługi Centrum Personalizacji.	Opis procesu zamówień i personalizacji kart.
PRD.1117	CP - Szkolenia użytkowników CP.	Szkolenie obejmuje obsługę infrastruktury CP.
PRD.1118	CP - Dokumentacja techniczna urządzeń końcowych.	DTR, instrukcje obsługi urządzeń.
PRD.1119	CP - Instrukcje stanowiskowe dla CP - 3 szt.	Dotyczy urządzeń, zawiera informacje jak załadować i odebrać karty, jak reagować na określone sytuacje (zacięcie karty). Zawiera też procedury utrzymaniowe (czyszczenie drukarek, serwis, interwały przeglądów)
PRD.1120	CP - Dokumenty potwierdzające parametry urządzeń.	Deklaracje zgodności, parametry wytrzymałościowe, odporności, certyfikaty itp.
PRD.1121	CP - Wykaz dostarczonych urządzeń z numerami seryjnymi.	Wykaz wszystkich dostarczonych urządzeń wraz z numerami seryjnymi, z podziałem na miejsce dostaw (np. dla A1, A2 – miasto, numer peronu, jeśli B1, B2 – miasto, organizator, operator, numer boczny pojazdu), wraz ze wskazaniem lokalizacji instalacji urządzenia.
PRD.1122	CP - Dokumentacja powykonawcza instalacji urządzeń.	Rozmieszczenie urządzeń, numeracja stanowisk, ewentualnie fizyczne podłączenia, wyniki testów uruchomieniowych zgodnie z produktem PRD.1108.

Proces 04 - Punkty Obsługi Klienta

ID	Nazwa	Opis
PRD.0006	Raport z przeprowadzonego transferu wiedzy - operatorzy Punktu Obsługi Klienta.	Potwierdzenie przeprowadzenia szkoleń etapu II.
PRD.0023	Plan obsługi klienta.	Plan obsługi klienta w zakresie zmiany kanałów dystrybucji dla sprzedaży biletów w oparciu o system PZUM
PRD.0109	Materiały szkoleniowe - Punkt Obsługi Klienta.	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego.
PRD.0113	Instrukcje dla użytkowników i administratorów - Podsystem zarządzania aplikacjami operatorskimi dla POP/CP.	Dokumentacja dla administratora oprogramowania. Zawiera: opis funkcji, procedury monitorujące, administracyjne i konfiguracyjne, opis błędów, instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0114	OPOK - Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Punkt Obsługi Pasażera.	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0822	Plany Obsługi Klienta dla Wydania R5.1.	produkt ten będzie zawierał ustalone docelowe kanały sprzedaży z uwzględnieniem wykorzystania standardowego API sprzedażowego.
PRD.1016	POK - Szkolenie obsługi POK.	Zakres podstawowej obsługi urządzeń. Włączenie wyłączenie urządzeń. Wskazanie funkcjonalności poszczególnych urządzeń np. dla APOS funkcje EMV, NFC, QR, zdjęcia do personalizacji.
PRD.1017	POK - Dokumentacja techniczna urządzeń końcowych - 30 kpl.	Na komplet składa się dokumentacja monitora wielkoformatowego, dokumentacja routera, dokumentacja stanowiska POK - tyle ile stanowisk jest w danym POK (komputer, monitor, terminal płatniczy, drukarka fiskalna, drukarka ze skanerem).
PRD.1019	POK - Instrukcje stanowiskowe dla POK - 56 szt.	Zawiera podstawowe informacje obsługowe sprzętu: włączanie, wyłączanie, odesłania do instrukcji wymiany toneru, ładowania papieru do drukarek, parametry papieru i toneru.
PRD.1020	POK - Dokumenty potwierdzające parametry urządzeń.	Deklaracje zgodności, parametry wytrzymałościowe, odporności, certyfikaty itp.
PRD.1021	POK - Wykaz dostarczonych urządzeń z numerami seryjnymi.	Wykaz wszystkich dostarczonych urządzeń wraz z numerami seryjnymi, z podziałem na miejsce dostaw (np. dla A1, A2 – miasto, numer peronu, jeśli B1, B2 – miasto, organizator, operator, numer boczny pojazdu), wraz ze wskazaniem lokalizacji instalacji urządzenia.
PRD.1022	POK - Dokumentacja powykonawcza.	DTR dostarczonych urządzeń, dokumentacja rzeczywistego rozmieszczenia urządzeń (np. dokumentacja zdjęcia dla POK). Wynik testów uruchomieniowych realizowanych zgodnie z zakresem produktu PRD.1007.
PRD.1827	Plan obsługi klienta.	Plan obsługi klienta w zakresie zmiany kanałów dystrybucji dla sprzedaży biletów w oparciu o system PZUM.
PR20	Procedura zarządzania dostępem do systemu PZUM.	
	Regulamin systemu FALA.	

Proces 05 - Obsługa rozliczeń transakcji

ID	Nazwa	Opis
PRD.0063	Model rozliczeń pieniężnych	Model rozliczeń pieniężnych, w szczególności rola banku, operatora MTT i agenta rozliczeniowego w funkcjonowaniu Systemu, a także sposób realizacji i rozliczania płatniczych transakcji w systemie (w tym płatności EMV, e-commerce i mobilnych). Zasady rozliczeń finansowych z partnerami biznesowymi.
PRD.0585	Materiały szkoleniowe - Raportowanie - Wydanie 1.	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego.
PRD.0605	Materiały szkoleniowe - Raportowanie - Wydanie 3 (R5.3).	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego z uwzględnieniem wcześniejszych Wydań.
PR01	Procedura monitorowania procesów rozliczania płatności.	
PR02	Procedura obsługi zgłoszeń związanych z MRP.	

Proces 06 - Obsługa rozliczeń umów

ID	Nazwa	Opis
Brak dokumentów.		

Proces 07- Zarządzanie usługami

ID	Nazwa	Opis
PRD.0138	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Dyspozytornia.	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0145	Materiały szkoleniowe – Dyspozytornia.	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego z uwzględnieniem wcześniejszych Wydań.
PRD.0184	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Rozkłady jazdy - Wydanie 1	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0190	Materiały szkoleniowe - Rozkłady jazdy - Wydanie 1	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego.
PRD.0195	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Rozkłady jazdy - Wydanie 2.	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0206	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Rozkłady jazdy - Wydanie 3 (R5.3)	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0213	Materiały szkoleniowe - Rozkłady jazdy - Wydanie 3 (R5.3).	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego z uwzględnieniem wcześniejszych Wydań.

ID	Nazwa	Opis
PRD.0718	Raport z przeprowadzonego transferu wiedzy – dyspozytorzy.	Potwierdzenie przeprowadzenia szkoleń etapu XI.

Proces 08 - Administracja systemu

ID	Nazwa	Opis
PRD.0008	Raport z przeprowadzonego transferu wiedzy - użytkownicy systemu centralnego i kontrolerzy - Wydanie 1.	Potwierdzenie przeprowadzenia szkoleń etapu IV.
PRD.0125	Instrukcje dla użytkowników i administratorów - Portal Klienta - Wydanie 1.	Dokumentacja dla administratora oprogramowania. Zawiera: opis funkcji, procedury monitorujące, administracyjne i konfiguracyjne, opis błędów, instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0217	Instrukcje dla użytkowników i administratorów - Podsystem zarządzania aplikacjami operatorskimi dla terminali kontrolera - Wydanie 1.	Dokumentacja dla administratora oprogramowania. Zawiera: opis funkcji, procedury monitorujące, administracyjne i konfiguracyjne, opis błędów, instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0317	Instrukcje dla użytkowników i administratorów - Konsola Centralna - Wydanie 1.	Dokumentacja dla administratora oprogramowania. Zawiera: opis funkcji, procedury administracyjne i konfiguracyjne, instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0318	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Konsola Centralna - Wydanie 1.	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0328	Instrukcje dla użytkowników i administratorów - Konsola Centralna - Wydanie 2.	Dokumentacja dla administratora oprogramowania. Zawiera: opis funkcji, procedury administracyjne i konfiguracyjne, instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0329	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Konsola Centralna - Wydanie 2.	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0339	Instrukcje dla użytkowników i administratorów - Konsola Centralna - Wydanie 3 (R5.3).	Dokumentacja dla administratora oprogramowania. Zawiera: opis funkcji, procedury administracyjne i konfiguracyjne, instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0340	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Konsola Centralna - Wydanie 3 (R5.3).	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0351	Instrukcje dla użytkowników i administratorów - Podsystem zarządzania aplikacjami mobilnymi.	Dokumentacja dla administratora oprogramowania. Zawiera: opis funkcji, procedury administracyjne i konfiguracyjne, instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0539	Materiały szkoleniowe - Konsola Centralna - Wydanie 1	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego.
PRD.0540	Materiały szkoleniowe - Konsola Centralna - Wydanie 2.	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego z uwzględnieniem wcześniejszych Wydań.
PRD.0541	Materiały szkoleniowe - Konsola Centralna - Wydanie 3 (R5.3).	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego z uwzględnieniem wcześniejszych Wydań.

ID	Nazwa	Opis
PRD.0663	Instrukcje dla użytkowników i administratorów - Portal Klienta - Wydanie 2.	Dokumentacja dla administratora oprogramowania. Zawiera: opis funkcji, procedury monitorujące, administracyjne i konfiguracyjne, opis błędów, instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0667	Raport z przeprowadzonego transferu wiedzy - użytkownicy systemu centralnego - Wydanie 2.	Potwierdzenie przeprowadzenia szkoleń etapu V.
PRD.0707	Instrukcje dla użytkowników i administratorów - Portal Klienta - Wydanie 3 (R5.3).	Dokumentacja dla administratora oprogramowania. Zawiera: opis funkcji, procedury monitorujące, administracyjne i konfiguracyjne, opis błędów, instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0708	Instrukcje dla użytkowników i administratorów - Podsystem zarządzania aplikacjami mobilnymi - Wydanie 3 (R5.3).	Dokumentacja dla administratora oprogramowania. Zawiera: opis funkcji, procedury administracyjne i konfiguracyjne, instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0710	Instrukcje dla użytkowników i administratorów - Podsystem zarządzania aplikacjami wyniesionymi - Wydanie 3 (R5.3).	Dokumentacja dla administratora oprogramowania. Zawiera: opis funkcji, procedury administracyjne i konfiguracyjne, instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0712	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Podsystem zarządzania aplikacjami wyniesionymi - Wydanie 3 (R5.3).	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0823	Plan Go-live Wydania R5.1.	
PRD.0848	Plan Go-live Wydania R5.2.	
PRD.0053	Plan Go-live Wydania R5.3.	
PRD.1218	ADM - Dokumenty potwierdzające parametry urządzeń.	Deklaracje zgodności, parametry wytrzymałościowe, odporności, certyfikaty itp.
PRD.1219	ADM - Wykaz dostarczonych urządzeń wraz z numerami seryjnymi.	wszystkich dostarczonych urządzeń wraz z numerami seryjnymi, z podziałem na miejsce dostaw (np. dla A1, A2 – miasto, numer peronu, jeśli B1, B2 – miasto, organizator, operator, numer boczny pojazdu), wraz ze wskazaniem lokalizacji instalacji urządzenia.
PRD.1220	ADM - Dokumentacja powykonawcza stanowisk ADM.	Schemat połączeń w ramach stanowiska (6 monitorów z komputerem, rozproszanie zasilania dla 7 urządzeń), sposób rozmieszczenia stanowisk w pomieszczeniu (zdjęcia lub szkic), sposób podłączenia stanowisk do sieci (zasilającej i komputerowej). Potwierdzenie testów uruchomieniowych zgodnie z produktem PRD.1131.
PRD.1221	ADM - Instrukcja stanowiskowa stanowisk ADM	Obejmuje podstawowe czynności obsługowe, podłączenie, wyłączenie stanowiska w przypadku dłuższego nieużywania, sposób zmiany aranżacji monitorów, sposób regulacji biurka.
PR12	Procedura zarządzania aplikacją mobilną.	

ID	Nazwa	Opis
PRD.0059	Instrukcja dołączania do systemu nowego POS.	Dokumentacja opisująca procedurę uruchomienia nowego urządzenia POS.
PRD.0060	Instrukcja dołączania nowego walidatora.	Dokumentacja opisująca procedurę uruchomienia nowego urządzenia walidującego.
PRD.0061	Instrukcja dołączania nowej kontrolerski.	Dokumentacja opisująca procedurę uruchomienia nowego urządzenia kontrolerskiego.
PRD.1204	POS - Dokumenty potwierdzające parametry urządzeń.	Deklaracje zgodności, parametry wytrzymałościowe, odporności, certyfikaty itp.
PRD.1207	POS - Wykaz dostarczonych urządzeń wraz z numerami.	Wykaz wszystkich dostarczonych urządzeń wraz z numerami seryjnymi, z podziałem na miejsce dostaw (np. dla A1, A2 – miasto, numer peronu, jeśli B1, B2 – miasto, organizator, operator, numer boczny pojazdu), wraz ze wskazaniem lokalizacji instalacji urządzenia.
PRD.1208	POS - Dokumentacja powykonawcza.	DTR, protokół z testów uruchomieniowych realizowanych zgodnie z produktem PRD.1047.
PRD.1225	POS - Instrukcje rozwinięcia systemu o nowy POS.	Instrukcja rozwinięcia w nowy POS w zakresie infrastruktury zgodnie z OPZ 3.14
PRD.1323	BUS - Dokumenty potwierdzające parametry urządzeń.	Deklaracje zgodności, parametry wytrzymałościowe, odporności, certyfikaty itp.
PRD.1324	BUS - wykaz dostarczonych urządzeń wraz z numerami seryjnymi.	Wykaz wszystkich dostarczonych urządzeń wraz z numerami seryjnymi, z podziałem na miejsce dostaw (np. dla A1, A2 – miasto, numer peronu, jeśli B1, B2 – miasto, organizator, operator, numer boczny pojazdu), wraz ze wskazaniem lokalizacji instalacji urządzenia.
PRD.1326	BUS - Dokumentacja powykonawcza dla pojazdów - 827 kpl.	Protokoły testów uruchomieniowych urządzeń i instalacji w pojazdach. Dokumentacja powykonawcza (w tym zdjęciowa) instalacji w pojazdach wraz z rozmieszczeniem urządzeń.
PRD.1416	BUS - InnoBus - Wykaz dostarczonych urządzeń wraz z numerami seryjnymi.	Wykaz wszystkich dostarczonych urządzeń wraz z numerami seryjnymi, z podziałem na miejsce dostaw (np. dla A1, A2 – miasto, numer peronu, jeśli B1, B2 – miasto, organizator, operator, numer boczny pojazdu), wraz ze wskazaniem lokalizacji instalacji urządzenia.
PRD.1417	BUS - InnoBus - Dokumentacja powykonawcza - 2 szt.	Raport z testów wewnętrznych zgodnie z treścią produktu PRD.1403. Dokumentacja pojazdów.
PRD.1519	PLK - Dokumenty potwierdzające parametry urządzeń.	Deklaracje zgodności, parametry wytrzymałościowe, odporności, certyfikaty itp.
PRD.1520	PLK - Wykaz dostarczonych urządzeń wraz z numerami.	Wykaz wszystkich dostarczonych urządzeń wraz z numerami seryjnymi, z podziałem na miejsce dostaw (np. dla A1, A2 – miasto, numer peronu, jeśli B1, B2 – miasto, organizator, operator, numer boczny pojazdu), wraz ze wskazaniem lokalizacji instalacji urządzenia.
PRD.1521	PLK - Wykaz dostarczonych urządzeń wraz z numerami.	Wykaz wszystkich dostarczonych urządzeń wraz z numerami seryjnymi, z podziałem na miejsce dostaw (np. dla A1, A2 – miasto, numer peronu, jeśli B1, B2 – miasto, organizator, operator, numer boczny pojazdu), wraz ze wskazaniem lokalizacji instalacji urządzenia.
PRD.1522	PLK - Dokumentacja powykonawcza A1 i A2- 442 kpl.	DTR, protokoły z testów uruchomieniowych w lokalizacjach zgodnie z treścią produktu PRD.1508.
PRD.1523	PLK - Dokumentacja powykonawcza A1 i A2- 372 kpl..	DTR, protokół z testów uruchomieniowych w instalacjach zgodnie z produktem PRD.1508.

Proces 10 - Obsługa partnerów / podmiotów

ID	Nazwa	Opis
PRD.0218	Instrukcje stanowiskowe dla użytkowników - Terminal Kontrolera (Android) - Wydanie 1.	Dokumentacja dla użytkownika końcowego oprogramowania. Zawiera: instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0224	OTK - Materiały szkoleniowe - Terminal Kontrolera - Wydanie 1.	Materiały szkoleniowe z zakresu oprogramowania dla Wydania bieżącego.
PRD.1832	Dokumentacja użytkownika kontrolerek pojazdowych i dla SKM.	

Proces 11 – Procesy ciągłości działania

ID	Nazwa	Opis
PRD.0009	Gotowość do szkoleń - Wydanie 2.	Gotowość do szkoleń.
PRD.0010	Gotowość do szkoleń - Wydanie 3 (R5.3).	Gotowość do szkoleń.
PRD.0031	Dokumentacja utrzymaniowa systemu PZUM - zgłoszenie do odbioru.	Dokumentacja zbiorcza - gotowość do odbioru.
PRD.0032	Dokumentacja utrzymaniowa systemu.	Dokumentacja utrzymania i zarządzania systemem.
PRD.0039	Dokumentacja systemu PZUM - Wydanie 1.	Dokumentacja użytkownika i administratora biznesowego.
PRD.0040	Dokumentacja systemu PZUM - Wydanie 2.	Dokumentacja użytkownika i administratora biznesowego.
PRD.0041	Dokumentacja systemu PZUM - Wydanie 3 (R5.3).	Dokumentacja użytkownika i administratora biznesowego.
PRD.0042	Dokumentacja powykonawcza systemu PZUM.	Zbiorcza dokumentacja powykonawcza Systemu, agregująca dokumentację ze wszystkich obszarów. Uwzględnia ewentualne zmiany wprowadzone od ostatniego Wydania. Uwzględnia opis wysokiego poziomu: definicja Systemu PZUM, architektura systemu, architekturę integracji, architektura techniczna, podział na obszary i moduły, specyfikacja słowników wraz z opisami dla obszaru modułów centralnych (OMC), definicje procesów biznesowych, biznesowy model danych oraz specyfikacja usług API.
PRD.0051	Plan Go-Live - Wydanie 1.	Dokumentacja operacyjna przygotowania i uruchomienia Wydania Systemu w postaci procedur i czynności uruchomieniowych.
PRD.0052	Plan Go-Live - Wydanie 2.	Gotowość infrastruktury środowiska produkcyjnego do wdrożenia.
PRD.0053	Plan Go-Live - Wydanie 3 (R5.3).	Gotowość infrastruktury środowiska produkcyjnego do wdrożenia.
PRD.0054	Dokumentacja uruchomieniowa produkcyjnego rozwiązania - Wydanie 1.	Dokumentacja wykonanej instalacji Wydania Systemu.
PRD.0055	Dokumentacja uruchomieniowa produkcyjnego rozwiązania - Wydanie 2.	Dokumentacja wykonanej instalacji Wydania Systemu.

ID	Nazwa	Opis
PRD.0056	Dokumentacja uruchomieniowa produkcyjnego rozwiązania - Wydanie 3 (R5.3)	Dokumentacja wykonanej instalacji Wydania Systemu.
PRD.0058	Instrukcja zmiany operatora GSM.	Dokumentacja opisująca procedurę zmiany Operatora Telekomunikacyjnego.
PRD.0062	Instrukcja zmiany operatora płatności.	Dokumentacja opisująca procedurę zmiany Operatora Płatności.
PRD.0113	Instrukcje dla użytkowników i administratorów - Podsystem zarządzania aplikacjami operatorskimi dla POP/CP.	Dokumentacja dla administratora oprogramowania. Zawiera: opis funkcji, procedury monitorujące, administracyjne i konfiguracyjne, opis błędów, instrukcja obsługi oprogramowania, faq.
PRD.0643	Gotowość do szkoleń - Wydanie 1.	Gotowość do szkoleń.
PRD.0717	Raport z przeprowadzonego transferu wiedzy - użytkownicy systemu centralnego - Wydanie 3 (R5.3).	Potwierdzenie przeprowadzenia szkoleń etapu XI.
PRD.0727	Plan ciągłości działania.	Dokumentacja scenariuszy i procedur na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych, kryzysowych i nieprzewidzianych w systemie, urządzeniach, usługach wewnętrznych lub zewnętrznych.
PRD.0823	Plan Go-live Wydania R5.1.	
PRD.0848	Plan Go-live Wydania R5.2.	
PRD.1602	PRC- Instrukcje dla użytkowników (operatorów) i administratorów, zespołów serwisowych, I i II linii wsparcia.	Zgodnie z 3.14 OPZ.
PRD.1604	PRC- Business Continuity Plan.	Zgodnie z 3.14 OPZ.
PRD.1605	PRC- Dokumentacja utrzymania procesów biznesowych PZUM.	Dokumentacja utrzymania procesów biznesowych PZUM obejmująca: wszystkie służby zaangażowane w procesy utrzymania, realizowane zadania, wymagane kompetencje, planowane i rzeczywiste zatrudnienie, informacja o zatrudnionych podwykonawcach i powierzonych im zadaniach.
PRD.1713	PPR - Plan Transferu Wiedzy.	Plan szkoleń, terminy czas trwania, ogólny zakres, sposób przeprowadzenia.
PRD.1716	Zasady zarządzania produkcją oprogramowania	
PRD.1807	Szkolenia użytkowników (dotyczy etapów II, III, IV, V, XII).	Szkolenie użytkowników (i użytkowników systemu po stronie operatorów systemu) zgodnie z opisem w rozdziale 0.
PRD.1829	Usługi w okresie 1 roku eksploatacji.	Usługi w okresie 1 roku eksploatacji: i. Serwisowe. ii. Płatnicze. zgodnie z opisem w rozdziale 3.6.
PR29	Procedura zachowania ciągłości działania.	

Proces 12 - Zarządzanie usługami IT (ADS)

ID	Nazwa	Opis
PRD.0644	Dokumentacja powykonawcza systemu PZUM - Wydanie 1.	Powykonawcza dokumentacja techniczna systemu dla Wydania 1.
PRD.0668	Dokumentacja powykonawcza systemu PZUM - Wydanie 2.	Powykonawcza dokumentacja techniczna systemu dla Wydania 2
PRD.0725	Procedury DRP do stosowania przez IB.	Element planu ciągłości działania. Dokumentacja opisująca procesy, polityki i procedury związane ze wznowieniem lub utrzymywaniem infrastruktury teleinformatycznej, krytycznej dla systemu, w sytuacji wystąpienia awarii.
PRD.0726	Polityka kopii zapasowych.	Dokumentacja zarządzania kopiami zapasowymi systemu.
PRD.0823	Plan Go-live Wydania R5.1	
PRD.0848	Plan Go-live Wydania R5.2.	
PRD.0053	Plan Go-live Wydania R5.3.	
PRD.1027	PRC - Procedura zarządzania incydentami i zgłoszeniami (dot. oprogramowania i sprzętu).	OPZ punkt 3.14.
PRD.1028	PRC - Wzory raportów zgłoszeń i raportów SLA.	Załącznik nr 5 do umowy punkt 1.9.
PRD.1223	PRC- Procedury DRP.	Procedury Disaster Recovery Planning zgodnie z OPZ 3.14.
PRD.1224	PRC- Zarządzanie zmianą, w tym testowanie nowych wersji aplikacji (zgodnie z ISO 27001 lub równoważną).	Zarządzanie zmianą, w tym testowanie nowych wersji aplikacji (zgodnie z ISO 27001 lub równoważną w zakresie Polityki bezpieczeństwa, Organizacji bezpieczeństwa informacji, Zarządzania aktywami, Bezpieczeństwa fizycznego i środowiskowego, Zarządzania systemami i sieciami, Kontroli dostępu, Zarządzania ciągłością działania, Pozyskiwania, rozwoju i utrzymania systemów informatycznych, Zarządzania incydentami związanymi z bezpieczeństwem informacji, Zgodności z wymaganiami prawnymi i własnymi standardami) oraz sposób wyceny zmian funkcjonalnych uzgodniony z zamawiającym.
PRD.1603	PRC- Dokumentacja utrzymaniowa systemu i infrastruktury.	Zgodnie z 3.14 OPZ.
PRD.1606	DOC - Dokumentację architektury technicznej.	Zgodnie z 3.14 OPZ w zakresie infrastruktury.
PRD.1607	DOC - Dokumentację uruchomienia produkcyjnego rozwiązania.	W zakresie infrastrukturalnym, do doprecyzowania przez Zamawiającego zawartość.
PRD.1716	Zasady zarządzania produkcją oprogramowania	
PRD.1717	Procedura DRP wydania 2 do stosowania przez ADS.	
PRD.1718	Procedura DRP wydania 3 do stosowania przez ADS.	
PRD.1829	Usługi w okresie 1 roku eksploatacji.	Usługi w okresie 1 roku eksploatacji: i. Serwisowe. ii. Płatnicze. zgodnie z opisem w rozdziale 3.6

ID	Nazwa	Opis
PR27	Procedura obsługi zmian Systemu PZUM.	

Proces 13 - Zarządzanie bezpieczeństwem

ID	Nazwa	Opis
PRD.0093	Koncepcja zapewnienia polityki bezpieczeństwa Systemu PZUM.	Dokumentacja bezpieczeństwa. Opis realizacji wymagań z zakresu bezpieczeństwa Systemu, realizacji założeń wynikających z RODO, sposobu obsługi niezawodności i dostępności oraz skalowalności Systemu, założeń do retencji danych, zarządzania uprawnieniami oraz model ról i uprawnień, a także analiza ryzyk dla Systemu.
PRD.0094	Aktualizacja powdrożeniowa dokumentacji bezpieczeństwa - Wydanie 1.	Dokumentacja bezpieczeństwa. Opis realizacji wymagań z zakresu bezpieczeństwa Systemu, realizacji założeń wynikających z RODO, sposobu obsługi niezawodności i dostępności oraz skalowalności Systemu, założeń do retencji danych, zarządzania uprawnieniami oraz model ról i uprawnień, a także analiza ryzyk dla Systemu.
PRD.0095	Aktualizacja powdrożeniowa dokumentacji bezpieczeństwa - Wydanie 2.	Dokumentacja bezpieczeństwa. Opis realizacji wymagań z zakresu bezpieczeństwa Systemu, realizacji założeń wynikających z RODO, sposobu obsługi niezawodności i dostępności oraz skalowalności Systemu, założeń do retencji danych, zarządzania uprawnieniami oraz model ról i uprawnień, a także analiza ryzyk dla Systemu.
PRD.0096	Aktualizacja powdrożeniowa dokumentacji bezpieczeństwa.	Dokumentacja bezpieczeństwa. Opis realizacji wymagań z zakresu bezpieczeństwa Systemu, realizacji założeń wynikających z RODO, nawiązanie do BCP i DRP, dostępność Systemu, skalowalność Systemu, założenia do retencji danych, model ról i uprawnień w systemie oraz API, zarządzanie uprawnieniami, polityka haseł, analiza ryzyk dla Systemu.
PRD.1712	PPR - propozycja wytycznych do Regulaminów Przewozów niezbędnych do uruchomienia Systemu PZUM.	OPZ punkt 3.14.
PR28	PR28 Procedura wykonywania kopii bezpieczeństwa i ich odtwarzania.	
	Regulamin systemu FALA.	

Proces 14 - Zarządzanie bezpieczeństwem informacji

ID	Nazwa	Opis
PR10	Procedura zarządzania uprawnieniami PZUM.	
PR19	Procedura zarządzania dostępem do systemu PZUM.	

Załącznik nr 2 – Dokumenty wewnętrzne InnoBaltica

Proces 01 – Obsługa klienta przez InnoBaltica:

1. Proces SD I II III linia zgłoszenia i SLA.
2. Procedury funkcjonowania infolinii.
3. Reklamacja.
4. Skrypty rozmów telefonicznych.
5. Zwrot biletu.

Proces 02 – Punkty Obsługi Sprzedaży:

1. Zał. nr 1 do Aneksu Część V.

Proces 03 – Produkcja i dystrybucja kart NFC pasażera, Centrum Personalizacji

1. Brak dokumentów.

Proces 04 – Punkty Obsługi Klienta:

1. Brak dokumentów.

Proces 05 – Obsługa rozliczeń transakcji:

1. Brak dokumentów.

Proces 06 – Obsługa rozliczeń umów:

1. Brak dokumentów

Proces 07 – Zarządzanie usługami:

1. Brak dokumentów

Proces 08 – Administracja systemu:

1. Bezpieczeństwo IT

Proces 09 – Zarządzanie infrastrukturą:

1. Brak dokumentów

Proces 10 – Obsługa partnerów / podmiotów:

1. Uchwała RM_Regulamin_Przewozowy.
2. Uchwała RM_ustalenie opłat.
3. Zał. nr 1 do Zarz. Prezydenta ws. Taryfy.
4. Zał. nr 2 do Zarz. Prezydenta ws. Taryfy.
5. Zarządzenie Prezydenta M Słupska ws. Taryfy.
6. Zarządzenie Prezydenta_projekt_wprowadz biletu w zw. z optymalizacją.

Proces 11 – Procesy ciągłości działania:

1. Brak dokumentów

Proces 12 – Zarządzanie usługami IT (ADS):

1. Brak dokumentów

Proces 13 – Zarządzanie bezpieczeństwem:

1. Regulamin Systemu Fala 16122022
2. Zasady Ochrony Prywatności Systemu FALA_IOD_v2_clean (1) (3)
3. Polityka Ochrony Danych_Innobaltica_2022

Proces 14 – Zarządzanie bezpieczeństwem informacji:

1. Umowa wykonawcza_Śląpsk
2. Aneks do Umowy wykonawczej - załącznik techniczny

Załącznik nr 3 – Dokumenty wewnętrzne InnoBaltica – uzupełnienie po warsztatach w dniu 20.01.2023

Proces 01 – Obsługa klienta przez InnoBaltica:

1. updo Puck.

Proces 02 – Punkty Obsługi Sprzedaży:

1. Aneks nr 1 do Umowy wykonawczej.
2. Załącznik nr 1_Część I.
3. Załącznik nr 1_Część II.
4. Załącznik nr 1_Część III.
5. Załącznik nr 1_Część IV.
6. Załącznik nr 1_Część IX
7. Załącznik nr 1_Część V.
8. Załącznik nr 1_Część VI.
9. Załącznik nr 1_Część VII.
10. Załącznik nr 1_Część VIII
11. Załącznik nr 1_Część X.

Proces 03 – Produkcja i dystrybucja kart NFC pasażera, Centrum Personalizacji:

1. Brak dokumentów

Proces 04 – Punkty Obsługi Klienta:

1. InnoBaltica - Potęgowo POK- 28.12.2022-sig-sig-sig-sig.
2. Umowa na POK Władysławowo 28_021.
3. Umowa na POK Władysławowo z parafą RP.
4. Umowa_POK_Puck_05.08.2022.

Proces 05 – Obsługa rozliczeń transakcji:

1. Brak dokumentów.

Proces 06 – Obsługa rozliczeń umów:

1. InnoBaltica - Potęgowo POK- 28.12.2022-sig-sig-sig-sig
2. Umowa na POK Władysławowo 28_021
3. Umowa na POK Władysławowo z parafą RP
4. Umowa_POK_Puck_05.08.2022
5. Umowa GAIT-innobaltica v.12_akcept
6. Umowa dzierżawy Kartuzy GN6.2022
7. Karta obiegu umowy Władysławowo
8. InnoBaltica - umowa najmu pod urządzenia walidujące z PKP + zm ze spotk. 02122022
9. 2022.12.01 PODPISANE Porozumienie - bez IB
10. 2022.11.02_Umowa_175_2022_PKP SKM
11. 2022.01.25_Umowa_15_2022_cz. 1_PKM S.A.
12. 2022.01.21-Umowa_Gmina_Czersk_validatory_13_2022
13. Opis faktury POIŚ 2022-05 (003)

Proces 07 – Zarządzanie usługami:

1. Brak dokumentów.

Proces 08 – Administracja systemu:

1. Brak dokumentów.

Proces 09 – Zarządzanie infrastrukturą:

1. Brak dokumentów.

Proces 10 – Obsługa partnerów / podmiotów:

1. Umowa GAIT-innobaltica v.12_akcept.
2. InnoBaltica - umowa najmu pod urządzenia walidujące z PKP + zm ze spotk. 02122022.
3. 2022.12.01 PODPISANE Porozumienie - bez IB.

Proces 11 – Procesy ciągłości działania:

1. Brak dokumentów.

Proces 12 – Zarządzanie usługami IT (ADS):

1. INNO_UIU_2022.10.04_Modelu utrzymania i eksploatacji systemu PZUM - liderzy, podział odpowiedzialności v1.00.

Proces 13 – Zarządzanie bezpieczeństwem:

1. Porozumienie w zakresie danych udostępnianych Organizatora.

Proces 14 – Zarządzanie bezpieczeństwem informacji:

1. UPDO - Potęgowo-sig-sig-sig-sig.
2. updo Puck.