

	KARTA PROCESU PROCESS CARD		XII-00-00-00	
	IT i bezpieczeństwo informacji IT and information security			
	BUS	TRAM	Edycja 08	22.05.2019
Niniejszy dokument jest własnością SOLARIS Bus & Coach S.A. - wyłącznie do użytku wewnętrznego				Strona 1 z 4

	OPIS POLSKI POLISH DESCRIPTION	OPIS ANGIELSKI ENGLISH DESCRIPTION
proces: process:	IT i bezpieczeństwo informacji	IT and information security
właściciel procesu: process owner:	Tomasz Graczyk / Dyrektor IT i PLM	Tomasz Graczyk / IT&PLM Director
cel procesu: purpose:	1. Przedstawienie zasad związanych z zarządzaniem informacją oraz bezpieczeństwem informacji 2. Administrowanie systemem informatycznym w Solaris w tym: - ochrony danych i systemów komputerowych przed nieupoważnionym dostępem, - ochrony danych i systemów komputerowych, aby zapobiec ich przypadkowemu lub celowemu zniszczeniu, uszkodzeniu, zmianie lub ujawnieniu informacji, - zapewnienie bezpiecznej i bezawaryjnej pracy w środowisku informatycznym, - dostarczanie klientom wewnętrznym odpowiednich zasobów IT oraz usług wsparcia informatycznego, - zachowania właściwego poziomu poufności, integralności i dostępności do danych, systemów komputerowych, sieci komputerowej, - zwiększenia świadomości poufności danych i informacji oraz bezpieczeństwa komputerowego, - zgodnego z przeznaczeniem wykorzystywania sprzętu komputerowego i oprogramowania, - przestrzegania praw autorskich i licencyjnych wykorzystwanego oprogramowania.	1. Set out the rules relating to information management and information security 2. Administration information system in Solaris including: - for the protection of data and computer systems from unauthorized access, - about data protection and computer systems to prevent accidental or intentional destruction, damage, alteration or disclosure of information, - to ensure safe and trouble-free operation in the IT environment, - by providing customers with relevant internal IT resources and support services, - maintain an appropriate level of confidentiality, integrity and availability of data, computer systems, computer networks, - raise awareness about the confidentiality of data and information and computer security - of complying with the intended uses of computer hardware and software, - of compliance with copyright and licensing software used,.
Zarządzanie procesowe / Process Management		
wejścia do procesu: process input:	- potrzeba użytkowników - wymagania formalno – prawne - wymagania rynkowe	- users needs - formal and legal requirements, - market requirements
wyjścia z procesu: proces output:	- aplikacje, hardware - rozwiązanie informatyczne - finalny product informatyczny	- applications, hardware, - IT solution, - final IT product.
procesy powiązane: related processes:	Powiązania między procesami funkcjonującymi w Solaris są opisane na mapie procesów. Mapa procesów jest załącznikiem do Księgi ZSZ. Księga wraz z załącznikami jest dostępna w Quality Doc Base.	Relationship between processes in Solaris are described on the Process Map. Process Map is an attachment to the IMS Manual. IMS Manual with attachments is available in Quality Doc Base.
przebieg procesu: process flow:	Przebieg procesu jest opisany na schemacie, który jest umieszczony na ostatniej stronie niniejszego dokumentu.	The process flow is described in the diagram, which is placed on the last page of this document.

Autor dokumentu (sporządził)		Właściciel procesu lub Dyrektor Działu (sprawdził)	
Data	Podpis	Data	Podpis
Pełnomocnik Zarządu ds. ZSZ (kontroluje)		Zarząd (zatwierdził)	
Data	Podpis	Data	Podpis

	KARTA PROCESU PROCESS CARD		XII-00-00-00	
	IT i bezpieczeństwo informacji IT and information security			
	<u>BUS</u>	<u>TRAM</u>	Edycja 08	22.05.2019
Niniejszy dokument jest własnością SOLARIS Bus & Coach S.A. - wyłącznie do użytku wewnętrznego				Strona 2 z 4

		OPIS POLSKI POLISH DESCRIPTION	OPIS ANGIELSKI ENGLISH DESCRIPTION
mierniki / KPI/ monitorowanie procesu: <i>indicators / KPIs/ monitoring of the process:</i>		KPI dla procesu: – 12_01 - Czasy reakcji na zgłoszenie informacyjne – 12_02 - Dostępność systemów informatycznych KPI są szczegółowo opisane w Kartach KPI, które są dostępne w Quality Doc Base.	KPI for the process: – 12_01 - Response time for an IT notification – 12_02 - Availability of information systems KPI are specifically described in the KPI Cards, which are available in Quality Doc Base.
odwołania do punktów normy: <i>reference to the clauses of standards:</i>	ISO 9001:	<i>ogólne / general:</i> 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.2, 6.1, 6.2, 7.1, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.4, 9.1, 9.1.3, 10.2, 10.3, <i>specyficzne dla procesu / specific for the process:</i> 7,1,5	
	IRIS:	-	
	ISO 14001:	<i>ogólne / general:</i> 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.2, 6.1, 6.2, 7.1, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.4, 9.1, 9.1.3, 10.2, 10.3, <i>specyficzne dla procesu / specific for the process:</i> -	
	EN ISO 3834 / DIN EN 15085:	-	
	DIN 6701:	-	
	inne: other:	-	
procedury i subprocessy: <i>procedures and subprocesses:</i>		– XII-01-00-00 - Administrowanie systemem informatycznym – XII-02-00-00 - Zarządzanie zasobami informatycznymi – XII-03-00-00 – Polityka – ochrona danych osobowych w Solaris – XII-04-00-00 – Polityka – postępowanie z naruszeniami ochrony danych osobowych – XII-05-00-00 – Polityka – postępowanie z żadaniami osób, których dane dotyczą – XII-06-00-00 – Polityka – retencja danych osobowych w Solaris	– XII-01-00-00 - IT system administration – XII-02-00-00 - IT management – XII-03-00-00 – Policy – protection of personal data in Solaris – XII-04-00-00 – Policy – dealing with violations of personal data protection – XII-05-00-00 – Policy – dealing with the demands of data subjects – XII-06-00-00 – Policy – retention of personal data in Solaris
pytania K.O. IRIS dotyczące procesu: <i>IRIS Knock-Out Questions related to the process</i>		Nie dotyczy	Not applicable
Nadzór procesu: <i>Supervision of the proces:</i>		Dyrektor IT Kierownicy poszczególnych komórek	IT Director IT Managers
Zasoby w procesie / Resources in process:			
ludzkie: <i>human resources:</i>		Personel został pokazany na schemacie organizacyjnym. Minimalne wymagania dla poszczególnych stanowisk ujęto w opisach stanowisk pracy.	Staff is shown in Organizational Structure. Minimal requirements for an individual positions are described in job position description.

 SOLARIS	KARTA PROCESU <i>PROCESS CARD</i>				XII-00-00-00	
	IT i bezpieczeństwo informacji <i>IT and information security</i>					
	<u>BUS</u>	<u>TRAM</u>		Edycja 08	22.05.2019	
Niniejszy dokument jest własnością SOLARIS Bus & Coach S.A. - wyłącznie do użytku wewnętrznego					Strona 3 z 4	

	OPIS POLSKI POLISH DESCRIPTION	OPIS ANGIELSKI ENGLISH DESCRIPTION
infrastruktura: <i>infrastructure:</i>	Zapewniona przestrzeń do pracy wraz z wymaganymi instalacjami. Wypożyczenie procesu – bazy wiedzy, oprogramowanie, serwery i stacje robocze, sieci komputerowe Usługi pomocnicze – łączność, systemy informacyjne.	Provided space for work with the required installations. Process equipment – knowledge base, hardware, software, computer networks. Auxiliary services - communications, information systems.
środowisko: <i>working environment:</i>	Zgodne z wymaganiami Bezpieczeństwa i Higieny Pracy, uwzględniające ryzyko zawodowe w tym czynniki społeczne, psychologiczne i fizyczne.	Consistent with the requirements of the Occupational Health and Safety, job risk (including social, psychological and physical aspects).
finansowe: <i>Financial resources:</i>	Zapewniane zgodnie z opracowanym budżetem działu (MPK), budżetem szkoleń, budżet inwestycyjnym oraz innymi planami strategicznymi Solaris	Provided in accordance with a budget of the department (MPK), training budget, investment budget and strategy plans of Solaris.
wiedza: <i>knowledge:</i>	– standardy branżowe, – procedury, instrukcje, – np. patenty, znaki towarowe, – wiedza zdobyta w wyniku doświadczenia, – wiedza zdobyta w wyniku wniosków z błędów, – wiedza z wcześniejszych projektów, – zdobywanie wiedzy od innych np. benchmarking, wymiana doświadczeń, – wiedza nieudokumentowana, – rezultat doskonalenia procesów, wyrobów i usług, – wiedza zawarta w wymaganiach prawnych i normatywnych, – szkolenia, konferencje, – wiedza od zewnętrznych dostawców, – innowacje,	- industry standards, - procedures, instructions, - knowledge gained through experience, - knowledge gained through conclusions from mistakes, - knowledge from earlier projects, - gaining the knowledge from others, e.g. benchmarking, exchange of experiences, - non-documented knowledge, - result of improvement of processes, products and services, - knowledge included in legal and standards requirements, - training, conferences, - knowledge from external suppliers, - innovations,
strony zainteresowane: <i>interested parties:</i>	– Pracownicy Solaris – Pracownicy firm zewnętrznych pracujący na terenie Solarisa – Klienci z którymi zostały podpisane umowy – Klienci – kierowcy i pasażerowie – Potencjalni klienci – złożono oferty lub są zainteresowani kupnem pojazdu Solaris – Dostawcy, dostawcy towarów i usług – Prawodawcy i urzędy – Instytucje finansowe – Związki zawodowe	– Solaris employees, – Employees of external companies working in the area of Solaris, – Clients with whom contracts have been signed, – Clients – drivers and passengers – potential clients - offer submitted or are interested in purchasing a Solaris vehicle, – suppliers, suppliers of goods and services – legislators and offices, – financial institutions, – labor unions
ryzyko dla procesu: <i>risk for the process:</i>	– Braki zasilania centralnej serwerowni firmy (środki zaradcze: zakończenie inwestycji instalacji agregatu prądotwórczego oraz nowego systemu podtrzymywania napięcia) – Uszkodzenia centralnej macierzy dyskowej firmy – (środki zaradcze: podpisana i aktualna umowa serwisowa z krótkim czasem usunięcia awarii).	– No power to the central server's (remedies: finalization installation generator and a new support system voltage) – Damage to the central disk array's - (remedies: signed and current service agreement with a short time to remove a failure)
wąskie gardła:	– Braki w przepływie informacji z w procesie nadawania i odbierania uprawnień	– Gaps in information flow with in the process of giving and receiving permission

	KARTA PROCESU PROCESS CARD		XII-00-00-00	
	IT i bezpieczeństwo informacji IT and information security			
	<u>BUS</u>	<u>TRAM</u>	Edycja 08	22.05.2019
Niniejszy dokument jest własnością SOLARIS Bus & Coach S.A. - wyłącznie do użytku wewnętrznego				Strona 4 z 4

	OPIS POLSKI POLISH DESCRIPTION	OPIS ANGIELSKI ENGLISH DESCRIPTION
<i>bottlenecks:¹</i>		
<i>dobre praktyki: best practices:²</i>	– Szczegółowa analiza danych realizowana w systemie QlickView – analiza może być wykorzystana w działach usługowych – Centralne zgłaszanie uwag – może być wykorzystane w poszczególnych działach – Analiza satysfakcji klientów wewnętrznych - może być wykorzystane w poszczególnych działach – FAQ (Frequently Asked Questions) – budowa listy FAQ, łatwe wyszukiwanie za pomocą słów kluczowych	– A detailed analysis of the data carried in the system QlickView - analysis can be used in the service sectors – Central commenting - can be used in various branches of – Analysis of internal customer satisfaction - can be used in various branches of – FAQ (Frequently Asked Questions) - build a list of FAQs, easy search using keywords
<i>aspekty środowiskowe: environmental aspects:</i>	– zużycie zasobów i surowców np. energii elektrycznej, wody, paliw – wytwarzanie i odprowadzanie ścieków – wytwarzanie odpadów innych niż niebezpieczne np. odpady komunalne	– consumption of resources and raw materials, e.g. electricity, water, fuel – sewages generation and disposal, – generation of non-hazardous waste, e.g. municipal waste
<i>sytuacje awaryjne: emergencies:</i>	– pożar na terenie zakładu – pożar w firmie sąsiadującej – rozszczelnienie instalacji gazowej – przerwa w zasilaniu energią elektryczną – przerwa w dostępie / awaria sieci informatycznej – awaria układu klimatyzacji i/lub wentylacji – wyłączenie z ruchu kluczowych maszyn – wysoka absencja pracowników	– fire at the plant, – fire in the company adjacent, – unsealing of the gas installation, – interruption in the electricity supply, – interruption in access / failure computer network, – failure of the air conditioning system and / or ventilation, – failure of the key machines, – high amount of employees absence
<i>status procesu w systemie ciągłości działania: the status of the process in the system of business continuity</i>	– proces wspierający	– support process,

¹ **Wąskie gardło** - najsłabsze ogniwo w procesie, które w przypadku pojawienia się obciążenia jako pierwsze jest źródłem problemów.
Bottleneck - the weakest element in process. Bottleneck usually as first is the source of problems.

² **Dobre praktyki** - wypracowane przez organizację lub pozyskane z zewnątrz informacje, które można wdrożyć w praktyce dla poprawy funkcjonowania procesów technicznych oraz businessowych (najlepsze praktyki powodują znaczną poprawę procesów i tym się różnią od prostych działań doskonalących).
Best practices - developed by the organization or obtained from outside information that can be put into practice to improve the functioning of technical and business processes (best practices lead to significant improvement – that differ it from a simple improvement actions).