Raport końcowy z realizacji projektu informatycznego

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Wyszczególnienie** | **Opis** |
|  | Tytuł projektu | Dostęp do bieżącej informacji o jakości usług IAS w oparciu o System Monitorowania Jakości Internetu (SMJI) |
|  | Beneficjent projektu | *Urząd Komunikacji Elektronicznej* |
|  | Partnerzy | *-* |
|  | Postęp finansowy | *Pierwotny Planowany koszt realizacji projektu :* ***16 638 000,00 zł ( brutto)***  *Ostatni planowany koszt realizacji projektu:* ***20 950 906,19 zł (brutto)***  ***Faktyczny koszt projektu: 20 169 317,57 zł***  ***Zakontraktowana wartość dofinansowania: 20 169 317,57 zł***  ***Poziom certyfikacji w odniesieniu do zakontraktowanej wartości dofinansowania: 96,3%***  Z prognozowanego całkowitego kosztu projektu w wysokości 20 950 906,19 zł zaangażowanych zostało 96,3% tej kwoty. Zmiana wynika z ostatecznych ustaleń z etapu zamknięcia negocjacji z Wykonawcą systemu, różnicy pomiędzy szacunkiem a faktycznym kosztem zakupu planowanej w ramach projektu infrastruktury technicznej, mniejszego wydatkowania środków na wynagrodzenia i koszty pośrednie.  Oszczędności w wysokości 781 588,62 zł zostały wygenerowane w poniższych zadaniach:   1. **Zadanie 1:** oszczędności 359 751,46 zł 2. **Zadanie 2:** oszczędności 17 795,22 zł 3. **Zadanie 4** – 268 459,63 zł 4. **Koszty pośrednie** – 135 582,31 zł |
|  | Postęp rzeczowy | Pierwotna planowana data rozpoczęcia realizacji projektu: 01.01.2022 r.  Ostatnia planowana data rozpoczęcia realizacji projektu: 01.01.2022 r.  Faktyczna data rozpoczęcia realizacji projektu: 29.03.2022 r.  Pierwotna planowana data zakończenia realizacji projektu: 30.11.2023 r.  Faktyczna data zakończenia realizacji projektu: 31.12.2023 r.  Przyczyną zmiany terminu zakończenia realizacji projektu w stosunku do pierwotnego planu były następujące czynniki:   * zagrożenie osiągnięcia celu projektu z powodu odstąpienia od Umowy z Wykonawcą z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy * konieczność opracowania Planu Naprawczego dla projektu oraz * wybór nowego Wykonawcy.   Status realizacji kamieni milowych w projekcie:   1. Zakończenie postępowania przetargowego z SamKnows    * Planowany termin osiągnięcia: 13.11.2023 r.    * Rzeczywisty termin osiągnięcia: 27.11.2023 r.    * Status realizacji kamienia milowego: zrealizowany 2. Podpisanie Umowy z SamKnows  * *Planowany termin osiągnięcia: 16.11.2023 r.* * *Rzeczywisty termin osiągnięcia: 28.11.2023 r.* * *Status realizacji kamienia milowego: zrealizowany*  1. Instalacja i przygotowanie systemu przez wykonawcę  * Planowany termin osiągnięcia: 18.11.2023r. * Rzeczywisty termin osiągnięcia: 01.12.2023 r. * Status realizacji kamienia milowego: zrealizowany  1. Przeprowadzenie testów autentykacji systemu E-usługi przez węzeł krajowy  * Planowany termin osiągnięcia: 02.12.2023 r. * Rzeczywisty termin osiągnięcia: 18.12.2023 r. * Status realizacji kamienia milowego:zrealizowany  1. Przeprowadzenie testów systemu E-usługi przez wybraną grupę użytkowników na udostępnionym przez wykonawcę środowisku  * Planowany termin osiągnięcia: 07.12.2023 r. * Rzeczywisty termin osiągnięcia: 13.12.2023 r. * Status realizacji kamienia milowego: zrealizowany  1. Odbiór końcowy Systemu  * Planowany termin osiągnięcia: 10.12.2023 r. * Rzeczywisty termin osiągnięcia: 15.12.2023 r. * Status realizacji kamienia milowego: zrealizowany   **W wyniku realizacji projektu powstały poniżej wymienione poniżej produkty:**  *1) System informatyczny SMJI*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: 31.12.2023 r.*   *2) Projekt techniczny powykonawczy SMJI (specyfikacje komponentów sprzętowych i ich konfiguracje, specyfikacje komponentów programowych, architektura, technologie, wskaźniki jakości i metody ich pomiarów, instrukcje i scenariusze pomiarowe, opis i specyfikacja interfejsów graficznych, zasady bezpieczeństwa i ochrony danych, instrukcje eksploatacji) oraz wszelka inna dokumentacja wytworzona w ramach Umowy, w tym także protokoły instalacji komponentów sprzętowych w sieciach przedsiębiorców telekomunikacyjnych, w punktach wymiany ruchu międzyoperatorskiego (EXP)*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: UKE jako Zamawiający w 2022 r. przeprowadził postępowanie w trybie przetargu nieograniczonego w wyniku, którego została podpisana umowa nr BA.WZP.26.21.20222 z firmą SOFTCREAM SOFTWARE Sp. z o.o. na Zaprojektowanie i zbudowanie Systemu Monitorowania Jakości Internetu (SMJI) oraz wdrożenie e-usługi pn. Dostęp do bieżącej informacji o jakości usług IAS. Okoliczności towarzyszące realizacji umowy w efekcie skutkowały odstąpieniem Zamawiającego od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy. Z uwagi na zagrożenie osiągnięcia celu projektu w lipcu 2023 r. opracowano Plan naprawczy zmieniający koncepcje budowy systemu tj. budowanie w oparciu o gotowe rozwiązanie. W związku z powyższym otrzymanie wskazanego produktu nie było możliwe. Zgodnie z ustaleniami pomiędzy KRMC a Instytucją Pośredniczącą ( dalej: IP) projektowany zmiany zostały zweryfikowane IP bez konieczności aktualizacji OZPI.*   *3) Protokoły odbioru końcowego wraz z przeniesieniem na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do: -komponentów sprzętowych Systemu, -oprogramowania dedykowanego wytworzonego w ramach Umowy oraz interfejsu Systemu, -dokumentacji Systemu i wszelkich innych dokumentów będących wynikiem realizacji Umowy, kodów źródłowych oprogramowania dedykowanego Systemu wraz ze stosownymi prawami i właściwą dokumentacją, Systemu Zgłaszania Błędów (SZB), Licencji na wykorzystanie oprogramowania standardowego, Repozytorium Zgłaszania Błędów (RZB),-Oprogramowania pozwalającego rejestrować zgłoszone zdarzenia i błędy i zarządzać ich naprawą, Instrukcji uruchomienia SMJI w środowisku rzeczywistym, Instrukcji instalacji i bezpiecznej eksploatacji Głównego Serwera Systemu (GSS),*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: Zgodnie z założeniami opracowanego w lipcu 2023 r. Planu Naprawczego zmieniono koncepcje budowy systemu tj. budowanie systemu w oparciu o gotowe rozwiązanie. W związku z powyższym otrzymanie wskazanego produktu nie było możliwe.*   *4) Instrukcja instalacji Głównych Serwerów Testowych (GST) w punktach wymiany ruchu międzyoperatorskiego i bezpiecznej ich eksploatacji.*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: 31.12.2023 r. - Obowiązek uruchomienia Głównych Serwerów Testowych i ich utrzymania w okresie trwałości Projektu został przeniesiony na Wykonawcę Umowy nr BA.WZP.26.32.2023 w ramach usług wsparcia i gwarancji.*   *5) Instrukcja instalacji Serwerów Testowych (ST) instalowanych na routerach brzegowych w sieciach przedsiębiorców telekomunikacyjnych (operatorów i dostawców usług) i ich bezpiecznej eksploatacji*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: Z uwagi na brak możliwości dokonania zmian w otoczeniu prawnym instalowanie serwerów testowych w sieciach operatorów nie było możliwe. Jednocześnie, nowa koncepcja budowy systemu umożliwiała jego funkcjonowanie bez konieczności instalacji serwerów testowych w sieciach operatorów i dostawców usług.*   *6) Instrukcja obsługi oprogramowania Modułu Zarządzania Próbnikami (konfiguracja, generowanie scenariuszy pomiarowych)*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: 31.12.2023 r.*   *7) Zalecenia eksploatacyjne dla Próbników*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: 31.12.2023 r.*   *8) Dokument gwarancji wystawiony przez Wykonawcę SMJI*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: 31.12.2023 r.*   *9) Interfejs programistyczny aplikacji API pozwalający uzyskać dostęp do aplikacji*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: Ze względu bezpieczeństwa w ramach nowej koncepcji budowy systemu przyjęto rozwiązanie że próbniki będą zarządzane przez serwery testowe zarządzane w punkcie wymiany ruchu.*   *10) Instrukcja obsługi Oprogramowania Stacji Klienckich (laptopów, tabletów, smartfonów)*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: Zgodnie z nową koncepcją budowy systemu nie jest było konieczności weryfikacji Oprogramowania Stacji Klienckich.*   *11) Instrukcja obsługi Oprogramowania Głównego Serwera Systemu: Bazy Danych zawierającej Repozytorium Aplikacji Pomiarowych (aktualizacje), wyniki pomiarów zrealizowanych w modelu „Stacja Kliencka-Serwer Pomiarowy/ Główny Serwer Pomiarowy” oraz w modelu „Próbnik -Próbnik”*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: Zgodnie z Umową nr BA.WZP.26.32.2023 obowiązek obsługi Oprogramowania w okresie trwałości Projektu został przeniesiony na Wykonawcę Umowy w ramach usług wsparcia i gwarancji.*   *12) Instrukcja obsługi Oprogramowania Analityczno-Raportowego (zbieranie i analiza danych, możliwości obróbki statystycznej, raportowania i wizualizacji według określonych profili)*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: 31.12.2023 r.*   *13) Interfejs graficzny użytkownika e-usługi umożliwiający korzystanie z funkcji*  *interaktywnej mapy*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: 31.12.2023. r.*   *14) Dane wynikowe (pochodzące z obróbki statystycznej, raportowania i wizualizacji według określonych profili)*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: 31.12.2023 r.*   *15) Certyfikowane raporty, formularze elektroniczne dotyczące realizowania wniosków/skarg klientów usług IAS*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: 31.12.2023 r.*   *16) Przewodniki opisujące sposoby dostępu klienta (i jego uwierzytelniania przez*  *Regulatora) oraz posługiwanie się interfejsem użytkownika poprzez np. ePUAP (PZ), rejestrację za pomocą adresu e-mail, profil zaufany, czy podpis elektroniczny*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: 31.12.2023 r.*   *17) Przewodniki posługiwania się Interfejsem graficznym użytkownika e-usługi, w tym korzystanie z funkcji interaktywnej mapy.*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: Zgodnie z założeniami opracowanego w lipcu 2023 r. Planu Naprawczego zmieniono koncepcje budowy systemu tj. budowanie systemu w oparciu o gotowe rozwiązanie. W związku z powyższym otrzymanie wskazanego produktu nie było możliwe.*   *18) Rejestr publiczny o dostępności i jakości świadczonych usług IAS przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: 31.12.2023 r.*   *19) Komponenty sprzętowe SMJI: Główny Serwer Systemu (GSS), Główne Serwery*  *Testowe (GST) w instalowane 4 punktach wymiany ruchu EXP, Serwery Testowe (ST), Stacje Pomiarowe (SP) – zestawy na każdą delegaturę Regulatora, Próbniki (PP) do instalacji w sieci Internet na terenie całego kraju (aż do obszaru powiatu włącznie), urządzenie zapewniające bezpieczeństwo Systemu (NGFW), Stanowiska Operacyjne (SO), Stanowiska Administrowania*  *(SA) – duplikowane stanowisko, Stanowiska Analityczno-Raportowe (SAR) – zestaw dla centrali Regulatora.*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: Zgodnie z Umową nr BA.WZP.26.32.2023 wystarczające do wykonania pomiarów okazały się dwa serwery testowe w punkcie wymiany ruchu.*   *20) Strona projektu w ramach www.uke.gov.pl, materiały promocyjne, roll-upy, plakaty, ulotki informacyjne dotyczące systemu, filmy informacyjne*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: 31.12.2023 r.*   *21) Dokumentacja szkoleniowa w tym m.in. : materiały szkoleniowe, listy obecności, wyniki testów wiedzy i umiejętności po szkoleniu*   * *Planowana data wdrożenia: 30.11.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: 31.12. 2023 r.*   *22) Baza danych*   * *Planowana data wdrożenia: 30.04.2023 r.* * *Rzeczywista data wdrożenia: 31.12.2023 r.* |
|  | E-usługi dla obywateli i przedsiębiorców | **W ramach projektu powstała następująca e-usługa dla obywateli i przedsiębiorców:**   * „e- usługa dostęp do bieżącej informacji o jakości usług IAS, e-usługa A2C/A2B, interesariusze : użytkownicy końcowi (konsumenci lub podmioty gospodarcze, korzystające z usług IAS (ang. Internet. Access Service), przedsiębiorcy telekomunikacyjni (PT) dostarczający usługi IAS oraz Urząd Komunikacji Elektronicznej, poziom dojrzałości: dwustronna interakcja   Usługa została udostępniona ogółowi społeczeństwa na stronie [Katalog usług dla konsumenta (Konsument) - Platforma Usług Elektronicznych - UKE](https://testpue.uke.gov.pl/#/serviceCatalog/customer/6969412e-2076-402d-a53c-1a27d4ea62c8). Usługa umożliwia automatyczną weryfikację i przedstawienie konsumentom lub podmiotom gospodarczym korzystającym z usługi IAS, zmierzonych parametrów testowanych usług w odniesieniu do wartości deklarowanych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych.  **Zmiany i przyczyna zmian w zakresie e-usług w stosunku do pierwotnego planu dotyczą:**  Z uwagi na aktualne otoczenie prawne system nie uwzględnia funkcjonalności z obszaru bezpieczeństwa tj.:   * podwyższenie bezpieczeństwa oraz konkurencyjności PT na skutek zbierania oraz dostarczania informacji z zakresu bezpieczeństwa, * umożliwienie wykrywania oraz raportowania zdarzeń z zakresu bezpieczeństwa oraz ataków na sieci operatorskie oraz na sieci klienckie, * umożliwienie przekazywania informacji z zakresu bezpieczeństwa do CSIRT poziomu krajowego oraz * zapewnienie dostępu do informacji o bezpieczeństwie sieci operatorów oraz konsumentów końcowych, w tym możliwości raportowania w czasie rzeczywistym o zagrożeniach oraz atakach skierowanych w operatorów PT oraz klientów końcowych.   W przypadku zmian w istniejącym otoczeniu prawnym które pozwolą na rozbudowę systemu o wskazane powyżej funkcjonalności planowane jest wystąpienie z wnioskiem o dofinansowanie projektu w ramach Działania 2.1 FERC w trybie konkurencyjnym. |
|  | Postęp w realizacji strategicznych celów Państwa | **Zgodność z krajowymi dokumentami strategicznymi:**   * Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa. Cel szczegółowy: 4.2.1. Zwiększenie jakości oraz zakresu komunikacji między obywatelami i innymi interesariuszami a państwem. Kierunek interwencji 5.1. Reorientacja administracji publicznej na usługi zorientowane wokół potrzeb obywateli. * Strategia na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju do roku 2020 (z perspektywą do 2030) Obszar: E-państwo, Kierunek Interwencji: Budowa i rozwój e-administracji – orientacja administracji państwa na usługi cyfrowe. * Strategia „Sprawne i Nowoczesne Państwo 2030” Cel szczegółowy III. Podniesienie sprawności realizacji zadań państwa poprzez wykorzystanie technologii cyfrowych i zmianę sposobu działania stosownie do możliwości, jakie stwarza technologia.  |  |  | | --- | --- | | **KPI:** | 1. Liczba załatwionych spraw poprzez udostępnioną on-line usługę publiczną  2. Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości  dwustronna interakcja  3. Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach  wykonujących zadania publiczne  4. Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne  niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym - ogółem  5. Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne nie  będących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym – kobiety  6. Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne nie  będących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym – mężczyźni | | **Wartość**  **aktualna i**  **docelowa**  **KPI:** | dla 1: 0 spraw związanych z weryfikacją jakości usług IAS przez konsumentów  dla 2: 0 usług  dla 3: 0 systemów  dla 4: 0  dla 5: 0  dla 6: 0  dla 1: 256 250 spraw związanych z weryfikacją jakości usług IAS przez  konsumentów (w ciągu roku)  dla 2: 1 e-usługa  dla 3: 1 system  dla 4: 32 osoby  dla 5: 16 kobiet  dla 6: 16 mężczyzn | | **Metoda**  **pomiaru KPI** | dla 1: raporty miesięczne oraz raport roczny z przeprowadzonych testów  jakości usług IAS a także ilość zgłoszeń przyjętych za pomocą e-usługi  dla 2,3: testy wdrożeniowe i akceptacyjne systemu  dla 4,5,6: dokumentacja szkoleniowa (m.in. materiały szkoleniowe, listy  obecności, wyniki testów wiedzy i umiejętności po szkoleniu) |  | **Nazwa** | **Jedn. miary** | **Wartość**  **docelowa** | **Planowany termin osiągnięcia** | **Wartość osiągnięta od początku realizacji projektu (narastająco)** | | --- | --- | --- | --- | --- | | Liczba załatwionych spraw poprzez udostępnioną on-line usługę publiczną | Szt. | 256 250\* | 12-2024 ( z uwagi na przesunięcie okresu realizacji projektu do 12-2023) | 693 135 | | Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 -  dwustronna interakcja | Szt. | 1 | 12-2023 ( z uwagi na przesunięcie okresu realizacji projektu do 12-2023) | 1 | | Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne | Szt. | 1 | 12-2023 ( z uwagi na przesunięcie okresu realizacji projektu do 12-2023) | 1 | | Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym – ogółem | Szt. | 32 | 12-2023 ( z uwagi na przesunięcie okresu realizacji projektu do 12-2023) | 32 | | Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne nie będących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym – kobiety | Szt. | 16 | 12-2023 ( z uwagi na przesunięcie okresu realizacji projektu do 12-2023) | 17 | | Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne nie będących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym – mężczyźni | Szt. | 16 | 12-2023 ( z uwagi na przesunięcie okresu realizacji projektu do 12-2023) | 15 - nieznaczny procent nieosiągnięcia wartości docelowej wskaźnika ( 0,9 %) wynika z faktycznych możliwości objęcia wsparciem szkoleniowym tej grupy uczestników i pozostaje bez wpływu na osiągnięto wartość docelową wskaźnik Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym – **ogółem.** | | Liczba rejestrów publicznych o poprawionej interoperacyjności | Szt. | 1 | 12-2023 ( z uwagi na przesunięcie okresu realizacji projektu do 12-2023) | 1 | | Moc obliczeniowa serwerowni | Teroflapsy | 10 | 12-2023 (z uwagi na przesunięcie okresu realizacji projektu do 12-2023) | 5,32 – różnica pomiędzy wartością planowaną a faktycznie osiągniętą wynika z przyjęcia błędnych założeń w zakresie wartości docelowych parametrów uwzględnionych w opracowanym na etapie aplikowania formularzu do przeliczeń. Jednocześnie pamiętać należy iż jest to wskaźnik **informacyjny,** który ma uzupełniający charakter w stosunku do pozostałych wskaźników w projekcie. | | Przestrzeń dyskowa serwerowni | TB | 10 | 12-2023 (z uwagi na przesunięcie okresu realizacji projektu do 12-2023) | 364 |   **Pomiar wpływu zrealizowanego projektu oraz faktyczne wykorzystanie usług/produktów wytworzonych w ramach projektu po realizacji projektu mierzony będzie poprzez kontynuację monitorowania wskaźnika rezultatu bezpośredniego w postaci 256 250 spraw, w tym:**  1 250 – liczba obsłużonych reklamacji;  6 000 – liczba dokonanych pomiarów certyfikowanych;  249 000 – liczba dokonanych pomiarów niecertyfikowanych  **Informacje o osiągniętej wartości docelowej wskaźnika rezultatu bezpośredniego będą udostępnione Instytucji Pośredniczącej** |
|  | Ryzyka i problemy | | **Nazwa ryzyka** | **Siła oddziaływania** | **Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka** | **Sposób zarzadzania ryzykiem** | | --- | --- | --- | --- | | Brak zasobów lub niewystarczające kompetencje do tworzenia profesjonalnych rozwiązań | Średnie | Niskie | 1. Zapewnienie odpowiedniego poziomu motywacji finansowej oraz stworzenie możliwości rozwoju zawodowego między innymi poprzez udział w specjalistycznych szkoleniach. 2. Spodziewany efekt: stabilny kadrowo zespół projektowy w całym okresie realizacji projektu. 3. Ryzyko zamknięte | | Trudności z opracowaniem zakresu, pełnej specyfikacji wymagań i procesów (w tym optymalizacji procesów istniejących) | Średnie | Średnie | 1. Zapewnienie monitoringu zmian w otoczeniu prawnym i w komplementarnych projektach oraz  wypracowanie ram współpracy z interesariuszami i użytkownikami końcowymi.  2. Spodziewany efekt:  Wypracowanie optymalnego zakresu specyfikacji wymagań i procesów.  3. Ryzyko zamknięte | | Dostarczenie niedziałających lub niespełniających oczekiwań użytkowników produktów projektu | Średnie | Wysokie | 1. Przeprowadzenie badań potrzeb i użyteczności oraz projektowanie prototypów rozwiązania z użytkownikiem końcowym.  2. Spodziewany efekt: otrzymanie produktów spełniających oczekiwania użytkowników.  3. Ryzyko zamknięte. | | Brak lub opóźnienia w uzyskaniu strategicznych decyzji projektowych | Średnie | Średnie | 1. Ustalenie wysokiego priorytetu projektu oraz zbudowanie reprezentatywnej i decyzyjnej struktury Komitetu Sterującego.  2. Spodziewany efekt: realizacja projektu zgodnie z przyjętym harmonogramem.  3. Ryzyko zamknięte. | | Nieefektywny sposób zarządzania projektem | Niskie | Średnie | 1. Określenie jasnych ról, zadań i odpowiedzialności zespołu projektowego,  zdefiniowanie szczegółowego modelu współpracy oraz stosowanie się do przyjętej metodyki zarządzania projektem.  2. Spodziewany efekt: realizacja projektu zgodnie z przyjętym harmonogramem i zakresem.  3.Ryzyko zamknięte | | Niedotrzymywanie warunków umowy przez wykonawcę (niedotrzymywanie terminów, niska jakość prac). | Średnie | Wysokie | 1. Określenie precyzyjnych ram współpracy z Wykonawcą i bieżąca weryfikacja postępu prac.  2. Spodziewany efekt: realizacja projektu zgodnie z przyjętym harmonogramem.  3. W odniesieniu do poprzedniego okresu sprawozdawczego dodano nowy sposób zarzadzania ryzykiem tj. Zgłaszanie przez Zamawiającego uwag do przedstawianych produktów i ich części tak szybko jak to będzie możliwe.  4. Ryzyko zamknięte | | Niewłaściwe oszacowanie budżetu realizacji projektu. | Średnie | Średnie | 1. Racjonalne wydatkowanie środków zgodnie z zasadą uzyskiwania najlepszych efektów z danych nakładów.  2. Spodziewany efekt: otrzymanie produktów spełniających oczekiwania użytkowników końcowych w ramach przyjętego budżetu.  3. Ryzyko zamknięte | | Przesunięcia w harmonogramie  realizacji prac legislacyjnych | Średnie | Średnie | 1. Bieżące monitorowanie  postępu prac nad projektami aktów prawnych które mogłyby wpłynąć na realizację projektu.  2. Spodziewany efekt: brak konieczności zmiany harmonogramu realizacji projektu.  3. Ryzyko zamknięte. | | Zmiany prawa warunkujące  zmiany wymagań na projekt SMJI | Średnie | Niskie | 1. Zapewnienie środków na analizy niezbędne do aktualizacji opisu założeń projektu.  2. Spodziewany efekt: otrzymanie produktów wciąż spełniających oczekiwania użytkowników końcowych.  3. Ryzyko zamknięte | | Utrata lub brak środków wykonania  projektu SMJI w tym na zapewnienie  zasobów osobowych (etatów  pracowniczych Zamawiającego,  Wykonawcy) | Średnie | Niskie | 1. Zapewnienie właściwej realizacji planów finansowych i bieżące monitorowanie korekt i planów  przyszłych okresów finansowych.  2. Spodziewany efekt: realizacja projektu w ramach przyjętego budżetu.  3. Ryzyko zamknięte | | Utrata lub brak realizacji zamówień  zewnętrznych na produkty/elementy sprzętu i oprogramowania | Średnie | Średnie | 1. Włączenie do aktywnego udziału jak największej grupy interesariuszy oraz zwiększenie działań w obszarze promocji.  2. Spodziewany efekt: wzrost zainteresowania produktami projektu.  3. Ryzyko zamknięte | | Adaptacja rejestru reklamacji do współpracy z ISP, UOKiK, MC | Średnie | Niskie | 1. Zapewnienie właściwego podziału ról w procesie wśród zaangażowanych instytucji.  2. Spodziewany efekt: otrzymanie rejestru zgodnie z założeniami w projekcie.  3. Ryzyko zamknięte | | Zmiany wymagań i konieczne modernizacje systemu – hardware i  software | Średnie | Niskie | 1. Prowadzenie bieżących analiz pozwalających na zminimalizowanie zmian.  2. Spodziewany efekt: realizacja projektu zgodnie z przyjętymi założeniami.  3. Ryzyko zamknięte. | | Utrata praw licencyjnych do modułów komercyjnych  sprzętowych oraz aplikacji  wchodzących w skład Systemu, | Średnie | Niskie | 1. Odpowiednie zabezpieczenie postanowień umów w zakresie wskazanych praw.  2. Spodziewany efekt: realizacja projektu zgodnie z przyjętymi założeniami.  3. Ryzyko zamknięte | | Rotacja członków zespołu projektowego / Wystąpienie  rotacji członków zespołu  projektowego może  doprowadzić do zachwiania  efektywnego gromadzenia i zarządzania wiedzą w ramach prac projektowych | Średnie | Niskie | 1. Zapewnienie odpowiedniego poziomu motywacji finansowej oraz stworzenie możliwości rozwoju zawodowego między innymi poprzez udział w specjalistycznych szkoleniach.  2. Spodziewany efekt: stabilny kadrowo zespół projektowy w całym okresie realizacji projektu.  3. Ryzyko zamknięte | |
|  | Uzyskane korzyści | 1) dostęp do wysokiej jakości informacji o usługach IAS dla szerokiego grona odbiorców (gł. konsumentów);  2) dostęp do niezaprzeczalnych informacji o faktycznej jakości świadczonych usług IAS o odpowiedniej mocy dowodowej (w przypadku postępowania reklamacyjnego, przed Prezesem UKE lub sądem);  3) dostęp do informacji na temat jakości publicznie dostępnych usług IAS poszczególnych dostawców/ operatorów w testowanej lokalizacji;  4) możliwość poinformowania/zareklamowania niezgodności parametrów dostarczanej usługi z deklarowanymi w trybie ADR, oraz udzielenia odpowiedzi zwrotnej przez PT do konsumenta;  5) możliwość zgłoszenia do UKE niezgodności parametrów usługi z deklarowanymi przez PT oraz udostępnienia konsumentowi informacji o wyniku analizy zgłoszenia (interakcja: konsument – UKE);  6) prezentację klientom zagregowanej, bieżącej liczby zgłoszeń we wskazanej lokalizacji (np. powiat, województwo) oraz  7) urządzenia i aplikacje pomiarowe umożliwiające pomiary jakościowe oraz ilościowe, w tym obiektywne oraz certyfikowane pomiary parametrów łącza. |
|  | E-usługi i rejestry z jakimi zintegrował się wytworzony system w ramach realizacji projektu | **System Monitorowania Jakości Internetu będzie się integrował z następującymi systemami**  **teleinformatycznymi:**   * *RJST UKE – Rejestr Jednostek Samorządu Terytorialnego*   *Charakter powiązania – wspieranie*  *Stan na koniec realizacji projektu: wdrożona integracja*   * *RPT UKE - Rejestr Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych*   *Charakter powiązania – wspieranie*  *Stan na koniec realizacji projektu: wdrożona integracja*   * *PIT PUE UKE (Platforma Usług Elektronicznych, zintegrowana z PIT)*   *Charakter powiązania- uzupełnianie się*  *Stan na koniec realizacji projektu: wdrożona integracja z WSO2 Identity Server –UKE, który jest zintegrowany z PIT PUE UKE*   * *AD UKE - Udostępnienie systemowi SMJI tożsamości AD pozwalającej na logowanie do systemu wszystkich użytkowników wewnętrznych UKE*   *Charakter powiązania -wspieranie*  *Status: wdrożona integracja*   * *Portal Web Komisji EU (EC)*   *Charakter powiązania -wspieranie*  *Stan na koniec realizacji projektu: planowana integracja offline po pozyskaniu danych w ramach systemu SMJI.*   * *dane gov.pl*   *Charakter powiązania -wspieranie*  *Stan na koniec realizacji projektu: planowana integracja offline po pozyskaniu danych w ramach systemu SMJI.*   * *Krajowy Węzeł Identyfikacji Elektronicznej*   *Charakter powiązania -korzystanie*  *Stan na koniec realizacji projektu: integracja wdrożona przez WSO2 Identity Server –UKE*   * *WSo2IS/CSU/UKE - Centralny system uwierzytelniania UKE*   *Rozwiązanie umożliwiające uwierzytelnianie użytkownika systemu teleinformatycznego z wykorzystaniem środka identyfikacji elektronicznej*  *Charakter powiązania –korzystanie*  *Stan na koniec realizacji projektu: wdrożona integracja.*   * *PIT UKE – Punkt informacyjny ds. Telekomunikacji*   *Zgodnie z Aneksem nr 4 do Porozumienia o dofinansowanie projektu wskazany zakres nie był realizowany*   * *KiE -UKE Kontrola i Egzekucja Wykonania Obowiązków Operatorów*   *Zgodnie z Aneksem nr 4 do Porozumienia o dofinansowanie projektu wskazany zakres nie był realizowany*   * *CIK UKE Centrum Informacji Konsumenckiej*   *Zgodnie z Aneksem nr 4 do Porozumienia o dofinansowanie projektu wskazany zakres nie był realizowany.*   * *PRO Speed Test –Zgodnie z Aneksem nr 4 do Porozumienia o dofinansowanie projektu wskazany zakres nie był realizowany* * *GEO-PORTAL –Zgodnie z Aneksem nr 4 do Porozumienia o dofinansowanie projektu wskazany zakres nie był realizowany.* |
|  | Zapewnienie utrzymania projektu (w okresie trwałości) | Całkowity koszt utrzymania trwałości projektu zgodnie z Opisem Założeń Projektu Informatycznego to 6 753 001,28 zł (brutto).  Podział całkowitego kosztu utrzymania trwałości projektu na poszczególne lata ( włącznie z bieżącym) kształtuje się następująco:  2024: 1 372 000,44 zł (brutto)  2025: 1 414 000,23 zł (brutto)  2026: 1 327 000,45 zł (brutto)  2027: 1 320 000,08 zł (brutto)  2028: 1 320 000,08 zł (brutto)  W 2024 r. decyzją MF uruchomiono z rezerwy celowej poz. 49 na sfinansowanie kosztów utrzymania rezultatów projektu pn. „Dostęp do bieżącej informacji o jakości usług IAS w oparciu  o System Monitowania Jakości Internetu (SMJI)” środki w wysokości 232 885,00 zł. Natomiast  w kolejnych latach środki na ten cel zabezpieczono poprzez zwiększenie limitu wydatków cz. 76 - UKE. |
|  | Doświadczenia związane z realizacją projektu | Realizacja projektu pokazała konieczność planowania z wyprzedzeniem określonych działań w tym sposobu utrzymania projektu w okresie trwałości. Istotnym aspektem jest również wczesne zidentyfikowanie potrzeb w zakresie niezbędnych zasobów w ramach Zespołu Projektowego. |