**Załącznik do uchwały nr 10**

**Komitetu Rady Ministrów do Spraw Cyfryzacji**

**z dnia 16 kwietnia 2020 r.**

# **Raport z postępu rzeczowo-finansowego projektu informatycznego**

# **za I kwartał 2024 roku**

(dane należy wskazać w zakresie odnoszącym się do okresu sprawozdawczego)

|  |  |
| --- | --- |
| **Tytuł projektu** | Opracowanie systemu do zarządzania relacjami z klientami NFZ (CRM) |
| **Wnioskodawca** | Minister Zdrowia |
| **Beneficjent** | Narodowy Fundusz Zdrowia |
| **Partnerzy** | Brak |
| **Źródło finansowania** | Projekt będzie finansowany ze środków własnych NFZ. Zgodnie z powyższym, części budżetu państwa nie będą miały zastosowania do ww. projektu. |
| **Całkowity koszt**  **projektu** | 8 823 691,75 zł brutto |
| **Całkowity koszt projektu - wydatki kwalifikowalne** | nd. |
| **Okres realizacji**  **projektu** | 10.2020 – 12.2026 |

## **Otoczenie prawne**

Projekt na tym etapie jest gotowy do realizacji w obecnym środowisku prawnym. Przykładowe akty prawne to m.in.:

1. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.
2. Ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia.
3. Ustawa z 28 lipca 2005 r. o lecznictwie uzdrowiskowym, uzdrowiskach i obszarach ochrony uzdrowiskowej oraz o gminach uzdrowiskowych.
4. Ustawa z dnia 20 maja 2010 r. o wyrobach medycznych.
5. Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o refundacji leków, środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego oraz wyrobów medycznych.
6. Ustawa z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji
7. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2016 r. w sprawie rocznej informacji o zrealizowanych lub podjętych zadaniach z zakresu zdrowia publicznego.
8. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne
9. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych
10. Ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa.
11. Ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych.

## **Postęp finansowy**

| **Czas realizacji projektu** | **Wartość środków wydatkowanych** | **Wartość środków zaangażowanych** |
| --- | --- | --- |
| 27% | 1. 0%  2. nie dotyczy  3. nie dotyczy | 100% |

### **Postęp rzeczowy**

**Kamienie milowe**

| **Nazwa** | **Powiązane wskaźniki projektu [[1]](#footnote-1)** | **Planowany termin osiągnięcia** | **Rzeczywisty termin osiągnięcia** | **Status realizacji kamienia milowego** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Przeanalizowana bieżąca sytuacja i przygotowany wykaz wymagań |  | 2022-12-22 | 12.2022 | **Osiągnięty** |
| Ogłoszone postępowanie przetargowe |  | 2023-09-22 | 12.2023 | **Osiągnięty**  Przyczyna opóźnienia osiągnięcia KM: Termin uzależniony od decyzji KRMC, która została podjęta w 10.2023. Ogłoszenie postępowania dla I wydania i wybór wykonawcy odbyło się w ramach umowy ramowej na Wytwarzanie ZSI. |
| Podpisana umowa z Wykonawcą systemu CRM |  | 2023-12-01 | 01.2024 | **Osiągnięty**  Data osiągniecia KM uzależniona od ogłoszenia postępowania przetargowego. |
| Wdrożone I wydanie Systemu CRM (w zakresie kontaktów klientów) i przeprowadzone szkolenia wybranej grupy użytkowników |  | 2024-04-24 |  | Planowany na 09.2024 |
| Wdrożone II wydanie Systemu CRM (w zakresie spraw i produktów klientów) i przeprowadzone szkolenia wybranej grupy użytkowników |  | 2024-09-18 |  | Planowany |
| Wdrożone III wydanie Systemu CRM (w zakresie raportów i pulpitów menadżerskich) i przeprowadzone szkolenia wybranej grupy użytkowników |  | 2025-01-22 |  | Planowany |
| Wdrożony cały System CRM |  | 2025-01-22 |  | Planowany |
| Analiza obszaru i zebranie wymagań biznesowych dla integracji z pacjent.gov.pl |  | 2025-06-30 |  | Planowany |
| Wdrożony mechanizm wymiany informacji z pacjent.gov.pl |  | 2025-12-19 |  | Planowany |
| Analiza obszaru i zebranie wymagań biznesowych dla integracji z Profibaza |  | 2026-06-30 |  | Planowany |
| Wdrożony mechanizm wymiany informacji z ProfiBazą |  | 2026-12-18 |  | Planowany |

**Wskaźniki efektywności projektu (KPI)**

| **Nazwa** | **Jedn. miary** | **Wartość**  **docelowa** | **Planowany termin osiągnięcia** | **Wartość osiągnięta od początku realizacji projektu (narastająco)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Liczba centralnych systemów IT do rejestracji kontaktów (osobistych, telefonicznych, korespondencyjnych) z klientami. | szt. | 1 | 08.2024 |  |
| 1. Liczba departamentów NFZ realizujących sprawy klientów, obsługiwanych przez system CRM. | szt. | 5 | 01.2025 |  |
| 1. Liczba scentralizowanych procesów biznesowych w systemie CRM. | szt. | 28 | 01.2025 |  |
| 1. Stosunek liczby kontaktów telefonicznych lub elektronicznych do całkowitej liczby kontaktów klientów z NFZ. | % | 90% | 01.2025 |  |
| 1. Liczba spraw realizowanych przez NFZ, których status można sprawdzić za pośrednictwem IKP/mojeIKP. | szt. | 28 | 12.2025 |  |

## **E-usługi A2A, A2B, A2C**

W ramach projektu nie planuje się udostępniania e-usług.

| **Nazwa** | **Planowana data wdrożenia** | **Rzeczywista data wdrożenia** | **Opis zmian** |
| --- | --- | --- | --- |
| Nd. |  |  |  |

## **Udostępnione informacje sektora publicznego i zdigitalizowane zasoby**

W ramach projektu nie planuje się udostępniania informacji sektora publicznego

| **Nazwa** | **Planowana data wdrożenia** | **Rzeczywista data wdrożenia** | **Opis zmian** |
| --- | --- | --- | --- |
| nd. |  |  |  |

### **Produkty końcowe projektu** (inne niż wskazane w pkt 4 i 5)

| **Nazwa produktu** | **Planowana data wdrożenia** | **Rzeczywista data wdrożenia** | **Komplementarność względem produktów innych projektów** |
| --- | --- | --- | --- |
| System do zarządzania relacjami z klientami (CRM) | 12-2024 |  | Nazwa: Centrum Słowników (CS)  Zależność: Korzystanie  Status: Analizowanie  Nazwa: Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją Podlaskiego Urzędu Wojewódzkiego (EZD PUW)  Zależność: Korzystanie  Status: Projektowanie  Nazwa: Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją Rzeczpospolitej Polskiej (EZD RP)  Zależność: Korzystanie  Status: Planowanie  Nazwa: Baza Teleadresowa (BTA)  Zależność: uzupełnienie się - system BTA udostępnia dane klientów oraz funkcje wyszukiwania i edycji, a system CRM zwraca do systemu BTA zmodyfikowane dane.  Status: Testowanie  Nazwa: Centralny Wykaz Ubezpieczonych (CWU)  Zależność: Korzystanie  Status: Projektowanie  Nazwa: System Obsługi Formularzy Unijnych (SOFU)  Zależność: Korzystanie  Status: Analizowanie  Nazwa: Elektroniczna Obsługa Zleceń na Zaopatrzenie w Wyroby Medyczne (eZWM)  Zależność: Korzystanie  Status: Analizowanie  Nazwa: System Obsługi Lecznictwa Uzdrowiskowego (SOLU)  Zależność: Korzystanie  Status: Analizowanie  Nazwa: System Obsługi Spraw prowadzonych zgodnie z Kodeksem Postępowania Administracyjnego (AP-KPA)  Zależność: Korzystanie  Status: Analizowanie  Nazwa: Zintegrowany System Informatyczny NFZ (ZSI NFZ).  Zależność: Korzystanie  Status: Planowanie  Nazwa: P1 Pacjent.gov.pl  Zależność: uzupełnienie się danymi dot. kontaktu pacjenta  Status: Planowanie  Nazwa: Portal obsługujący zgłoszenia od klientów  Zależność: Uzupełnienie się danymi w zakresie zgłoszeń pacjenta  Status: Planowanie  Nazwa: Profibaza  Zależność: Uzupełnienie się danymi z obszaru profilaktyki i promocji  Status: Planowanie |
| Interfejs API dla kontaktów korespondencyjnych klientów | 04-2024 |  |  |
| Interfejs API dla danych klientów | 04-2024 |  |  |
| Interfejs API dla spraw klientów | 09-2024 |  |  |
| Interfejs API dla produktów klientów | 09-2024 |  |  |
| Interfejs API dla IKP/mojeIKP | 12-2025 |  |  |
| Interfejs API dla ProfiBaza (realizacja w ramach godzin rozwoju) | 12-2026 |  |  |
| Materiały szkoleniowe i podręczniki użytkowników systemu | 04-2024 |  |  |

1. **Ryzyka**

**Ryzyka wpływające na realizację projektu**

| **Nazwa ryzyka** | **Siła oddziaływania** | **Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka** | **Sposób zarzadzania ryzykiem** |
| --- | --- | --- | --- |
| Utrudniona analiza i ustandaryzowanie wymagań dla procesów/interfejsów związane z różnorodnością systemów wewnątrz organizacji. | Duża | Średnie | **Działanie:** Konsultacje z komórkami merytorycznymi NFZ oraz wypracowanie nowych standardów procesowania i przekazywania danych z systemów źródłowych.  **Efekt:** Zwiększenie wewnętrznych kompetencji w wymaganym zakresie.  **Zmiana:** Ryzyko zlikwidowane. |
| Utrudniona analiza i ustandaryzowanie danych dotyczących kontaktu korespondencyjnego klientów z organizacją. | Duża | Średnie | **Działanie:** Wypracowanie planu wdrożenia systemu CRM uwzględniającego rozproszone kanały komunikacji.  **Efekt:** Zwiększenie wewnętrznych kompetencji w wymaganym zakresie.  **Zmiana:** Ryzyko zlikwidowane. |
| Trudności w pozyskiwaniu danych z systemów wewnętrznych NFZ niezwiązane z równolegle przebiegającymi zmianami w systemach źródłowych. | Duża | Średnie | **Działanie:** Wypracowanie optymalnego procesu negocjacji zakresu danych i sposobu ich przekazywanie z dostawcami.  **Efekt:** Pozyskanie wiedzy technicznej o systemach źródłowych na podstawie dodatkowych konsultacji.  **Zmiana:** Ryzyko zlikwidowane |
| Trudności w pozyskiwaniu danych z systemów wewnętrznych NFZ z uwagi na równolegle przebiegające zmiany w systemach źródłowych. | Duża | Średnie | **Działanie:** Przygotowanie harmonogramu prac projektowych uwzględniającego zmiany w systemach źródłowych.  **Efekt:** Przygotowanie uniwersalnych standardów, które umożliwią realizacje zadań mimo zmieniających się warunków.  **Zmiana:** Ryzyko zlikwidowane |
| Ograniczone możliwości pozyskania zasobów osobowych o pożądanych kompetencjach. | Średnia | Średnie | **Działanie:** Zapewnienie środków finansowych na szkolenia oraz organizacja szkoleń dla pracowników NFZ.  **Efekt:** Zwiększenie wewnętrznych kompetencji w wymaganym zakresie.  **Zmiana:** Ryzyko zlikwidowane |
| Brak dostępności kluczowych zasobów projektu w wymaganym czasie. | Średnia | Średnie | **Działanie:** Zorganizowanie zastępstw osób kluczowych w projekcie, właściwe harmonogramowanie prac bieżących. Wcześniejsze planowanie prac. Przekazywanie kompletu niezbędnych informacji do osoby zastępującej, w zakresie zadań do realizacji podczas nieobecności kluczowego pracownika.  **Efekt:** Zwiększenie wewnętrznych kompetencji w wymaganym zakresie plus zapewnienie transparentnej komunikacji w celu wyrównania poziomu wiedzy w zespole projektowym.  **Zmiana:** Ryzyko zlikwidowane. |
| Nieprecyzyjnie przygotowana dokumentacja przetargowa. | Duża | Średnie | **Działanie:** Zaangażowanie w prace komisji przetargowej pracowników z komórek merytorycznych, realizujących zadania dotyczące aspektów tworzonej dokumentacji.  **Efekt:** Realizacja postępowania przetargowego w ramach umowy ramowej na Wytwarzanie ZSI.  **Zmiana:** Ryzyko zlikwidowane. |
| Trudności z komunikacją z innymi komórkami merytorycznymi NFZ w zakresie procesów biznesowych. | Średnia | Średnie | **Działanie:** Wsparcie kadry zarządzającej w procesie wskazywania osób niezbędnych do realizacji projektu.  **Efekt:** Dostępność osób merytorycznych w ograniczonym czasie i także przygotowanie optymalnej organizacji zadań dostosowanej do zajętości osób merytorycznych.  **Zmiana:** Ryzyko zlikwidowane |
| Brak dostępności kluczowych zasobów projektu w wymaganym czasie. | Średnia | Średnie | **Działanie:** Zorganizowanie zastępstw osób kluczowych w projekcie, właściwe harmonogramowanie prac bieżących. Wcześniejsze planowanie prac. Przekazywanie kompletu niezbędnych informacji do osoby zastępującej, w zakresie zadań do realizacji podczas nieobecności kluczowego pracownika.  **Efekt:** Dostępność osób kluczowych w ograniczonym czasie.  **Zmiana:** Ryzyko zlikwidowane. |

**Ryzyka wpływające na utrzymanie efektów projektu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nazwa ryzyka** | Siła oddziaływania | Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka | Sposób zarzadzania ryzykiem |
| Brak kompetencji niezbędnych do utrzymania systemu. | Duża | Średnie | Zapewnienie środków finansowych na szkolenia oraz organizacja szkoleń w zakresie utrzymywania systemów. |
| Brak dostępności zasobów odpowiednich do utrzymania systemu. | Średnia | Wysokie | Wsparcie kadry zarządzającej w procesie wskazywania osób niezbędnych do realizacji projektu. |
| Rotacja personelu utrzymującego produkty projektu oraz brak zastępowalności personelu. | Duża | Średnie | Wprowadzenie dodatkowych benefitów (finansowych i pozafinansowych), które zmniejszą prawdopodobieństwo odejścia pracownika. |

1. **Wymiarowanie systemu informatycznego**

Wykonawca został wybrany w ramach istniejącej umowy ramowej na Wytwarzanie ZSI. Koszt budowy oprogramowania nie przekroczy kwoty 10 mln zł.

1. **Dane** **kontaktowe:**

Adam Nowakowski, Departament Informatyki,

[Adam.Nowakowski@nfz.gov.pl](mailto:Adam.Nowakowski@nfz.gov.pl); 22 574 19 94

Załącznik:

Brak.

1. Sekcja dotyczy projektów realizowanych ze środków UE [↑](#footnote-ref-1)