

OPIS ZAŁOŻEŃ PROJEKTU INFORMATYCZNEGO

| | | | |
|-------------------------------------|---|-------------------------------|-----------|
| Tytuł projektu | Rozbudowa systemu zarządzania relacjami z klientem KAS (Projekt CRM 2.0) | | |
| Wnioskodawca | Minister Finansów | | |
| Beneficjent | Ministerstwo Finansów | | |
| Partnerzy | | | |
| Źródło finansowania | Program operacyjny Fundusze Europejskie na Rozwój Cyfrowy 2021-2027 Działanie FERC.02.01 Wysoka jakość i dostępność e-usług publicznych Budżet państwa - cz. 19, budżet, finanse publiczne i instytucje finansowe | | |
| Całkowity koszt projektu | 33 182 086,73 zł | | |
| Planowany okres realizacji projektu | 01-2024 do 12-2027 | | |
| Osoba kontaktowa | Wojciech Szkotnicki | wojciech.szkotnicki@mf.gov.pl | 226945136 |

1. POWODY PODJĘCIA PROJEKTU

1.1. Identyfikacja problemu i potrzeb

Resort Finansów (RF), będący organizacją o szerokiej strukturze która realizuje liczne usługi dla masowej ilości klientów, potrzebuje kompleksowego systemu klasy CRM, rozumianego jako jeden system do obsługi podatników. Mnogość systemów wykorzystywanych w Resorcie Finansów powoduje, że urzędnicy na co dzień obsługujący podatników logują się do kilkunastu różnych systemów. Niespójność danych między systemami, które wynikają najczęściej z zasad synchronizacji danego systemu/hurtowni może prowadzić do braku precyzji i pewności przekazywanych informacji. Ponadto logowanie się do kilku systemów jest czasochłonne.

RF posiada narzędzie CRM-RF, tj. wewnętrzne, centralne źródło wyszukiwania danych oraz prezentacji informacji o klientach, które wspiera obsługę zadań i spraw. Jest to narzędzie typu "back office" przeznaczone dla szerokiego grona użytkowników wewnętrznych (tj. wyłącznie pracowników RF, a nie bezpośrednio podatników). Głównym problemem są niewystarczające możliwości tego narzędzia, aby stać się jednym systemem do obsługi wszystkich podatników, związane m.in. z:

- niepełną integracją ze źródłami danych, co uniemożliwia prezentację kompleksowych informacji o podatniku,
- ograniczonymi funkcjonalnościami i modułami, które dałyby szansę na przekrojowe analizy i raportowanie.

W związku z tym istnieje potrzeba modernizacji narzędzia CRM-RF, która umożliwi wszystkim pracownikom RF obsługującym podatników przekrojowy podgląd wszystkich danych o podatniku, które gromadzone są w systemach dziedzinowych KAS, dostarczy niezbędnych funkcjonalności i umożliwi kooperację z innymi systemami (w tym z systemem eMCeK, tj. Multikanałowym Centrum Komunikacji).

Osiągnięcie założonego celu wymaga również zapewnienia niezbędnej infrastruktury sprzętowej, licencji na oprogramowanie oraz szkoleń zwiększających kompetencje pracowników w zakresie

zarządzania z relacjami klientem oraz użytkownika narzędzia.

| Interesariusz | Zidentyfikowany problem | Szacowana wielkość grupy |
|-----------------------------|--|--------------------------|
| Pracownicy Resortu Finansów | <p>a) niewystarczające narzędzie do kompleksowego prezentowania danych o klientach KAS (rozproszenie informacji w wielu bazach),</p> <p>b) niewystarczający centralny system typu back-office dla pracowników RF, który wspiera realizację ich zadań,</p> <p>c) niewystarczająca jedna „baza wiedzy” dla procedur instrukcji, zaleceń, opisów procesów,</p> <p>d) ograniczona możliwość:</p> <ul style="list-style-type: none">• kompletnej i całościowej analizy informacji/danych w odniesieniu do konkretnego podatnika,• raportowania i analiz informacji w celu wsparcia zadań z obszaru sprawozdawczości,• monitorowania i analizy danych z procesów wewnętrznych KAS (w tym realizacji zadań CRM dla kluczowego planowanego systemu KAS tj. JSP (Jednolity System Podatkowy),• kompleksowego podglądu danych o podatniku w celu udzielenia informacji poprzez kanały komunikacji typu: telefon, email, chat, wideo w ramach systemu eMCek, <p>e) długi czas logowania się pracowników do wielu systemów,</p> <p>f) długi czas uzyskania wielu informacji o podatniku KAS,</p> <p>g) brak wydajnego i bezpiecznego środowiska dla narzędzia o ww. funkcjonalnościach.</p> | 30 000 pracowników |

1.2. Opis stanu obecnego

W ramach projektu „Zarządzanie relacjami z klientem KAS” (tzw. projekt CRM 1.0) wytworzone zostało narzędzie CRM-RF. Dzięki niemu aktualnie około 8000 użytkowników może wspierać swoje codzienne czynności służbowe oraz korzystać także z odmiejszczonych zasobów. Zaimplementowana wyszukiwarka pozwala na szybkie i sprawne pozyskanie informacji o podatnikach w zakresie zintegrowanych danych. System posiada szereg modułów, tj. porównywarkę teczek, bazę wiedzy, raporty, analizy, kalendarz oraz moduł COKP (tj. Centrum Obsługi Kluczowych Podmiotów) związany z infolinią Kluczowych Podmiotów. Aplikacja CRM-RF współpracuje również z narzędziem eMCeK (Multikanałowe Centrum Komunikacji) i e-Urząd Skarbowy. Informacje przetwarzane w systemie CRM-RF pochodzą z systemów dziedzinowych Resortu Finansów i są wprowadzane do nich przez pracowników RF. Informacje te są wykorzystywane wyłącznie przez pracowników RF.

Niestety prezentowane w obecnym narzędziu CRM-RF informacje o podatnikach usprawniają pracę zaledwie części pracowników Resortu Finansów. W związku z przeprowadzoną częściową integracją źródeł danych (tylko 7 z 14 możliwych do integracji baz danych) CRM-RF nie

przedstawia pełnego obrazu sytuacji danego podatnika. Prezentowane w CRM-RF informacje i jego aktualne funkcjonalności są przydatne dla części pracowników RF obsługujących podatników, jednak nie są one w pełni wystarczające dla potrzeb całego Resortu. Jednocześnie narzędzie to jest skalowalne, bezpieczne i dające możliwość dalszego rozbudowywania (integracja z kolejnymi systemami bazodanowymi, dodanie nowych funkcjonalności, zwiększenie ilości użytkowników). W ramach projektu przewiduje się wykorzystanie i modyfikację CHD (Centralna Hurtownia Danych Resortu Finansów). Takie podejście pozwoli na uproszczenie kolejnych integracji, a także na wykorzystanie predefiniowanych raportów analitycznych. Dzięki zaplanowanym modernizacjom narzędzie CRM-RF stanie się jednym systemem do obsługi podatników (w miejsce wielu systemów).

2. EFEKTY PROJEKTU

2.1. Cele i korzyści wynikające z projektu

| | |
|-------------------------|--|
| Cel - 1 | Usprawnienie działania Krajowej Administracji Skarbowej (KAS) i podniesienie jakości świadczonych przez nią usług |
| Cel strategiczny | <p>1. Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa. Program rozwoju na lata 2014 – 2022. Kierunek interwencji 5.1: Reorientacja administracji publicznej na usługi zorientowane wokół potrzeb obywatela Cel szczegółowy: Zwiększenie jakości oraz zakresu komunikacji pomiędzy obywatelami i innymi interesariuszami a państwem.</p> <p>2. Kierunki działania i rozwoju Ministerstwa Finansów na lata 2021-2024 oraz Kierunki działania i rozwoju KAS na lata 2021-2024</p> <p>Kierunek: Klientocentryczność Cele: Nowoczesna, przyjazna, bezpieczna i wielokanałowa obsługa podatnika Automatyzacja i digitalizacja usług</p> <p>Kierunek: Wzmocnienie zdolności organizacji do skutecznej realizacji zadań Cele: Poprawa skuteczności i efektywności działania organizacji Digitalizacja Krajowej Administracji Skarbowej</p> <p>3. Program operacyjny Fundusze Europejskie na Rozwój Cyfrowy 2021-2027 Priorytet FERC.02 Zaawansowane usługi cyfrowe Działanie FERC.02.01 Wysoka jakość i dostępność e-usług publicznych Cel szczegółowy: EFRR.CP1.II - Czerpanie korzyści z cyfryzacji dla obywateli, przedsiębiorstw, organizacji badawczych i instytucji publicznych</p> |
| Korzyść: | <p>1. Zwiększenie dostępności danych o klientach.</p> <p>2. Przyspieszenie procesu załatwiania spraw dzięki przyspieszeniu wyszukiwania informacji o podatniku.</p> <p>3. Podniesienie kompetencji pracowników Resortu Finansów w zakresie zarządzania relacjami z klientem.</p> <p>4. Zwiększenie wydajności i stabilności systemu.</p> |
| KPI: | 1. Instytucje publiczne otrzymujące wsparcie na opracowywanie usług, produktów i procesów cyfrowych, |

| | |
|---|--|
| | <p>2. Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne,</p> <p>3. Liczba udostępnionych usług wewnątrzadministracyjnych (A2A)</p> <p>4. Użytkownicy nowych i zmodernizowanych publicznych usług, produktów i procesów cyfrowych</p> <p>5. Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne nie będących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym,</p> <p>6. Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne nie będących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym – kobiety,</p> <p>7. Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne nie będących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym – mężczyźni,</p> <p>8. Liczba pracowników IT podmiotów wykonujących zadania publiczne objętych wsparciem szkoleniowym,</p> <p>9. Liczba pracowników IT podmiotów wykonujących zadania publiczne objętych wsparciem szkoleniowym – kobiety,</p> <p>10. Liczba pracowników IT podmiotów wykonujących zadania publiczne objętych wsparciem szkoleniowym - mężczyźni,</p> <p>11. Liczba zakupionych serwerów,</p> <p>12. Liczba zakupionych licencji,</p> <p>13. Liczba systemów bazodanowych Resortu Finansów, z którymi dokonano integracji,</p> <p>14. Czas potrzebny do zalogowania się do systemów celem wyszukania informacji o kliencie.</p> |
| Wartość aktualna i docelowa KPI: | <p>1. Wartość aktualna: 0</p> <p>2. Wartość aktualna: 0</p> <p>3. Wartość aktualna: 0</p> <p>4. Wartość aktualna: 8000</p> <p>5. Wartość aktualna: 0</p> <p>6. Wartość aktualna: 0</p> <p>7. Wartość aktualna: 0</p> <p>8. Wartość aktualna: 0</p> <p>9. Wartość aktualna: 0</p> <p>10. Wartość aktualna: 0</p> <p>11. Wartość aktualna: 16</p> <p>12. Wartość aktualna: 21</p> <p>13. Wartość aktualna: 7</p> <p>14. Wartość aktualna: 483 sekundy</p> <p>1. Wartość docelowa: 1</p> <p>2. Wartość docelowa: 2</p> <p>3. Wartość docelowa: 7</p> <p>4. Wartość docelowa: 30 000</p> <p>5. Wartość docelowa: 3 000</p> <p>6. Wartość docelowa: 2 250</p> <p>7. Wartość docelowa: 750</p> <p>8. Wartość docelowa: 10</p> <p>9. Wartość docelowa: 3</p> <p>10. Wartość docelowa: 7</p> <p>11. Wartość docelowa: 108</p> <p>12. Wartość docelowa: 89</p> <p>13. Wartość docelowa: 14</p> <p>14. Wartość docelowa: 30 sekund</p> |
| Metoda | <p>1. Metoda pomiaru: weryfikacja terminu i źródła finansowania podpisanego</p> |

| | |
|---------------------------|--|
| <p>pomiaru KPI</p> | <p>porozumienia o dofinansowanie Sposób pomiaru: wykazanie właściwej instytucji pośredniczącej w sprawozdaniu za okres realizacji projektu informacji o podpisaniu porozumienia Częstotliwość pomiaru: pomiar dokonywany jednorazowo w sprawozdaniu za okres realizacji projektu z 2024 r.</p> <p>2. Metoda pomiaru: protokół przekazania CRM-RF i raport zrealizowanego zadania dot. modyfikacji CHD Sposób pomiaru: Pomiar modernizacji CRM-RF zostanie dokonany poprzez sporządzenie protokołu przekazania do eksploatacji narzędzia informatycznego. Pomiar modyfikacji hurtowni danych (CHD) zostanie przeprowadzony zleceniem zadania dot. integracji danych w programie Jira (przyjęte w MF narzędzie do zarządzania pracą dla zespołów programistycznych). Częstotliwość pomiaru: Protokół modernizacji CRM-RF zostanie sporządzony na koniec projektu, raport modyfikacji hurtowni danych (CHD) zostanie sporządzony na koniec 2025.</p> <p>3. Metoda pomiaru: testy akceptacyjne wdrożonych e-usług przez użytkowników końcowych Sposób pomiaru: przeprowadzenie testów opartych na scenariuszach testowych oraz akceptacja przypadków testowych przez użytkowników końcowych. Podsumowanie – raport z testów akceptacyjnych. Częstotliwość pomiaru: co 6 miesięcy do zakończenia projektu. Podsumowanie dokonywane jest jednorazowo po zakończeniu realizacji projektu.</p> <p>4. Metoda pomiaru: użytkownicy/rok – Raport ilości nadanych dostępów Sposób pomiaru: przyrostowa weryfikacja w systemie ilu użytkowników ma dostęp do wdrożonego narzędzia IT, w ciągu roku Częstotliwość pomiaru: pomiar dokonywany jednorazowo do 12 miesięcy od zakończenia projektu</p> <p>5. Metoda pomiaru: lista obecności poświadczająca udział w szkoleniu Sposób pomiaru: wskaźnik zostanie zweryfikowany na podstawie list obecności potwierdzających udział w szkoleniu. Wartość wskaźnika dotyczy liczby osób tj. jeżeli pracownik weźmie udział w 2 szkoleniach w danym projekcie, we wskaźniku wykazywany będzie tylko raz. Częstotliwość pomiaru: Pomiar przeprowadzany jest każdorazowo po podpisaniu protokołu odbioru potwierdzającego wykonanie usługi</p> <p>6. Metoda pomiaru: lista obecności poświadczająca udział w szkoleniu Sposób pomiaru: wskaźnik zostanie zweryfikowany na podstawie list obecności potwierdzających udział w szkoleniu. Wartość wskaźnika dotyczy liczby osób tj. jeżeli pracownik weźmie udział w 2 szkoleniach w danym projekcie, we wskaźniku wykazywany będzie tylko raz. Częstotliwość pomiaru: Pomiar przeprowadzany jest każdorazowo po podpisaniu protokołu odbioru potwierdzającego wykonanie usługi</p> <p>7. Metoda pomiaru: lista obecności poświadczająca udział w szkoleniu Sposób pomiaru: wskaźnik zostanie zweryfikowany na podstawie list obecności potwierdzających udział w szkoleniu. Wartość wskaźnika dotyczy liczby osób tj. jeżeli pracownik weźmie udział w 2 szkoleniach w danym projekcie, we wskaźniku wykazywany będzie tylko raz. Częstotliwość pomiaru: Pomiar przeprowadzany jest każdorazowo po podpisaniu protokołu odbioru potwierdzającego wykonanie usługi</p> <p>8. Metoda pomiaru: lista obecności poświadczająca udział w szkoleniu Sposób pomiaru: wskaźnik zostanie zweryfikowany na podstawie list</p> |
|---------------------------|--|

| | |
|--|---|
| | <p>obecności potwierdzających udział w szkoleniu. Wartość wskaźnika dotyczy liczby osób tj. jeżeli pracownik weźmie udział w 2 szkoleniach w danym projekcie, we wskaźniku wykazywany będzie tylko raz.</p> <p>Częstotliwość pomiaru: Pomiar przeprowadzany jest każdorazowo po podpisaniu protokołu odbioru potwierdzającego wykonanie usługi</p> <p>9. Metoda pomiaru: lista obecności poświadczająca udział w szkoleniu</p> <p>Sposób pomiaru: wskaźnik zostanie zweryfikowany na podstawie list obecności potwierdzających udział w szkoleniu. Wartość wskaźnika dotyczy liczby osób tj. jeżeli pracownik weźmie udział w 2 szkoleniach w danym projekcie, we wskaźniku wykazywany będzie tylko raz.</p> <p>Częstotliwość pomiaru: Pomiar przeprowadzany jest każdorazowo po podpisaniu protokołu odbioru potwierdzającego wykonanie usługi</p> <p>10. Metoda pomiaru: lista obecności poświadczająca udział w szkoleniu</p> <p>Sposób pomiaru: wskaźnik zostanie zweryfikowany na podstawie list obecności potwierdzających udział w szkoleniu. Wartość wskaźnika dotyczy liczby osób tj. jeżeli pracownik weźmie udział w 2 szkoleniach w danym projekcie, we wskaźniku wykazywany będzie tylko raz.</p> <p>Częstotliwość pomiaru: Pomiar przeprowadzany jest każdorazowo po podpisaniu protokołu odbioru potwierdzającego wykonanie usługi</p> <p>11. Metoda pomiaru: protokół odbioru</p> <p>Sposób pomiaru: weryfikacja odbioru sprzętu i zgodności z wymaganiami dokonywana jest za pomocą protokołu odbioru zamówienia</p> <p>Częstotliwość pomiaru: pomiar przeprowadzany jest każdorazowo po podpisaniu protokołu odbioru potwierdzającego wykonanie usługi</p> <p>12. Metoda pomiaru: protokół odbioru</p> <p>Sposób pomiaru: weryfikacja odbioru licencji i zgodności z wymaganiami dokonywana jest za pomocą protokołu odbioru zamówienia</p> <p>Częstotliwość pomiaru: pomiar przeprowadzany jest każdorazowo po podpisaniu protokołu odbioru potwierdzającego wykonanie usługi</p> <p>13. Metoda pomiaru: test odpytywania systemów zintegrowanych z narzędziem</p> <p>Sposób pomiaru: przeprowadzenie testów potwierdzających komunikację ze źródłami danych</p> <p>Częstotliwość pomiaru: testy wykonywane są na bieżąco, po dokonaniu każdej kolejnej integracji oraz na zakończenie każdego etapu, natomiast ostateczny pomiar dokonywany jest jednorazowo po zakończeniu realizacji projektu</p> <p>14. Metoda pomiaru: badanie przeprowadzone wśród użytkowników</p> <p>Sposób pomiaru: na etapie przygotowania do realizacji projektu zostało przeprowadzone badanie wśród użytkowników systemu, na podstawie którego oszacowano czas wymagany do weryfikacji danych o kliencie. Biorąc pod uwagę zakres integracji przewidzianych w projekcie czas wyszukiwania informacji o kliencie skróci się o czas niezbędny do logowania się do wielu systemów (korzyść jednego punktu informacji).</p> <p>Częstotliwość pomiaru: pomiar dokonywany jest po zakończeniu realizacji projektu</p> <p>Źródło danych: Ministerstwo Finansów</p> |
|--|---|

2.2. Udostępnione e-usługi

| Lp. | Nazwa e-usługi | Typ | Zakres oddziaływania | Poziom dojrzałości e-usługi |
|-----|--|-----|---|-----------------------------|
| 1 | Załatwianie spraw podatników poprzez dostarczenie pracownikom KAS wszystkich danych o podatniku w jednym systemie KAS. | A2A | Resort Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji) | Personalizacja |
| 2 | Zarządzanie informacją o kliencie - moduł optymalizujący potrzeby klientów poprzez modernizację istniejących w systemie CRM-RF funkcjonalności | A2A | Resort Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji) | Personalizacja |
| 3 | Wielokanałowa obsługa klienta (online - identyfikacja osoby kontaktującej się i na tej podstawie dostęp do danych podatkowych oraz historii kontaktów z KAS) | A2A | Resort Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji) | Personalizacja |
| 4 | Automatyczna identyfikacja i segmentacja klienta (np. klient kluczowy, osoba fizyczna) oraz dostosowanie rozwiązań w celu ulepszenia jego obsługi | A2A | Resort Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji) | Personalizacja |
| 5 | Obsługa zapytań o klienta/podatnika i szybkie odpowiedzi generowane przez system w procesie automatycznym (raporty i analizy) | A2A | Resort Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji) | Personalizacja |
| 6 | Automatyczne analizy powiązań pomiędzy podmiotami powiązanymi (art. 11a ust. 1 pkt 4 ustawy o CIT, art. 23m ust. 1 pkt 4 ustawy o PIT) | A2A | Resort Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji) | Personalizacja |
| 7 | Półautomatyczna obsługa spraw klientów poprzez dostęp do wezwań/pism/spraw, i udzielanie informacji – klient uwierzytelniony w eUS, kontakt przez eMCek | A2A | Resort Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji) | Personalizacja |

2.3. Udostępnione informacje sektora publicznego i zdigitalizowane zasoby

Nie dotyczy

2.4. Produkty końcowe projektu

| Nazwa produktu | Planowana data wdrożenia |
|------------------------------|--------------------------|
| Raport z wymagań biznesowych | 04-2024 |
| Raport z testów badań UX | 12-2024 |

| Nazwa produktu | Planowana data wdrożenia |
|--|--------------------------|
| Zmodyfikowany CHD RF (hurtownia) | 12-2025 |
| Serwery (maszyny wirtualne) | 09-2027 |
| Licencje | 09-2027 |
| Materiały szkoleniowe (podręczniki dla administratorów i użytkowników) | 09-2027 |
| Raport z testów wydajności | 11-2027 |
| Raport z testów bezpieczeństwa | 11-2027 |
| Interfejsy API | 11-2027 |
| Zmodernizowane narzędzie CRM-RF | 12-2027 |

3. KAMIENIE MIŁOWE

| Kamienie milowe | Planowany termin osiągnięcia |
|---|------------------------------|
| Przygotowana dokumentacja dot. wymagań biznesowych | 2024-04-30 |
| Rozstrzygnięty przetarg na usługi Bodyleasing | 2024-09-30 |
| Rozstrzygnięty przetarg na zakup sprzętu informatycznego - etap 1 | 2024-09-30 |
| Rozstrzygnięty przetarg na zakup licencji na oprogramowanie - etap 1 | 2024-09-30 |
| Rozstrzygnięty przetarg na szkolenia | 2024-12-31 |
| Zakończone prace modernizacyjne dot. narzędzia CRM-RF - etap 1 (funkcjonalności modułu Wskaźniki) | 2024-12-31 |
| Zakończone zakupy sprzętu informatycznego – etap 1 - Serwery (maszyny wirtualne) – 51 szt. | 2024-12-31 |
| Zakończone zakupy licencji na oprogramowanie – etap 1 - Licencje - 50 szt. | 2024-12-31 |
| Zakończone prace modernizacyjne dot. narzędzia CRM-RF - etap 2 (funkcjonalności modułu Raporty) | 2025-06-30 |
| Rozstrzygnięty przetarg na zakup sprzętu informatycznego – etap 2 | 2025-06-30 |
| Rozstrzygnięty przetarg na zakup licencji na oprogramowanie – etap 2 | 2025-06-30 |
| Zakończone prace modernizacyjne dot. narzędzia CRM-RF - etap 3 (funkcjonalności modułu Analizy) | 2025-06-30 |
| Zakończone zakupy sprzętu informatycznego – etap 2 - Serwery (maszyny wirtualne) – 18 szt. | 2025-12-31 |
| Zakończone zakupy licencji na oprogramowanie – etap 2 - Licencje - 6 szt. | 2025-12-31 |
| Zakończone szkolenia – etap 1 - szkolenia dla użytkowników narzędzia, miękkie z zarządzania relacjami z klientem oraz dla członków zespołu projektowego | 2025-12-31 |
| Zmodyfikowana hurtownia danych CHD | 2025-12-31 |

| Kamienie milowe | Planowany termin osiągnięcia |
|---|------------------------------|
| Zakończone prace modernizacyjne dot. narzędzia CRM-RF - etap 4 (funkcjonalności modułu Historia kontaktów z klientem KAS) | 2026-06-30 |
| Rozstrzygnięty przetarg na zakup sprzętu informatycznego – etap 3 | 2026-06-30 |
| Rozstrzygnięty przetarg na zakup licencji na oprogramowanie – etap 3 | 2026-06-30 |
| Zakończone prace modernizacyjne dot. narzędzia CRM-RF - etap 5 (funkcjonalności modułu Przeglądanie dokumentów podmiotu) | 2026-12-31 |
| Zakończone zakupy sprzętu informatycznego – etap 3 - Serwery (maszyny wirtualne) – 14 szt. | 2026-12-31 |
| Zakończone zakupy licencji na oprogramowanie – etap 3 - Licencje - 4 szt. | 2026-12-31 |
| Zakończone szkolenia – etap 2 - szkolenia dla użytkowników narzędzia, miękkie z zarządzania relacjami z klientem oraz dla członków zespołu projektowego | 2026-12-31 |
| Zakończone prace modernizacyjne dot. narzędzia CRM-RF - etap 6 (funkcjonalności modułu Utrzymanie informacji niezbędnych do odpowiedniej segmentacji podatników oraz Data hub CRM dla części funkcjonalności) | 2027-06-30 |
| Rozstrzygnięty przetarg na zakup sprzętu informatycznego – etap 4 | 2027-06-30 |
| Rozstrzygnięty przetarg na zakup licencji na oprogramowanie – etap 4 | 2027-06-30 |
| Zakończone prace modernizacyjne dot. narzędzia CRM-RF - etap 7 (funkcjonalności Nowe podmoduły lub pojedyncze opcje w module administracyjnym/CMS oraz zakończenie nowych integracji ze źródłami danych) | 2027-09-30 |
| Zakończone zakupy sprzętu informatycznego – etap 4 - Serwery (maszyny wirtualne) – 9 szt. | 2027-09-30 |
| Zakończone zakupy licencji na oprogramowanie – etap 4 - Licencje - 8 szt. | 2027-09-30 |
| Zakończone szkolenia – etap 3 - szkolenia dla użytkowników narzędzia, miękkie z zarządzania relacjami z klientem oraz dla członków zespołu projektowego | 2027-09-30 |
| Zamknięty projekt | 2027-12-31 |

4. KOSZTY

4.1. Koszty ogólne projektu wraz ze sposobem finansowania

| | | |
|---|---|---|
| Całkowity koszt projektu (netto oraz brutto), w tym | Netto 26 977 301,97 zł Brutto 33 182 086,73 zł | |
| Procent dofinansowania ze środków UE (brutto) | 79,71% | |
| Procent środków z budżetu państwa (brutto) | 20,29% | |
| Podział całkowitego kosztu projektu na poszczególne lata (netto oraz brutto) | 2024 | Netto 4 415 795,38 zł Brutto 5 431 429,19 zł |
| | 2025 | Netto 8 113 659,86 zł Brutto 9 979 803,22 zł |
| | 2026 | Netto 6 934 246,75 zł Brutto 8 529 124,87 zł |
| | 2027 | Netto 7 513 599,98 zł Brutto 9 241 729,45 zł |

4.2. Wykaz poszczególnych pozycji kosztowych

| Nazwa pozycji kosztowej | | Przewidywany koszt brutto | Uzasadnienie pozycji kosztowej (przeznaczenie) |
|-------------------------|---|---------------------------|--|
| Oprogramowanie | Koszty wytworzenia oprogramowania, ekspertów programistycznych, stworzenia prototypów, zakupu gotowych rozwiązań programistycznych – oprogramowanie standardowe | 12 093 718,81 zł | Wydatki na pokrycie kosztów wytworzenia, zakupu, leasingu, dzierżawy i najmu oprogramowania, wydatki na wdrożenie oprogramowania, wydatki na rozbudowę i aktualizację istniejącego oprogramowania, wydatki na pokrycie kosztów prac instalacyjnych, konfiguracyjnych i optymalizacyjnych, wydatki na pokrycie kosztów stworzenia domen (platform) i portali, wydatki na pokrycie kosztów przygotowania zawartości portali, w tym wydatki na rozbudowę portali, wydatki na budowę lub rozbudowę zabezpieczeń logicznych (firewall, systemy IDS, IPS), wydatki na zakup narzędzi warstwy programowej niezbędnych dla zapewnienia bezpieczeństwa przesyłanych informacji oraz identyfikacji (np. elektronicznego poświadczania tożsamości), amortyzacja |

| Nazwa pozycji kosztowej | | Przewidywany koszt brutto | Uzasadnienie pozycji kosztowej (przeznaczenie) |
|-------------------------|--|---------------------------|--|
| | | | wartości niematerialnych z zachowaniem zasad ogólnych dotyczących amortyzacji danego rodzaju wartości niematerialnych w zakresie i w czasie, w jakim są one wykorzystywane do realizacji projektu. Przy zakupie, modernizacji, aktualizacji bądź stworzeniu oprogramowania kwalifikowane są wydatki zakupu, rozszerzenia i aktualizacji licencji lub przejęcia. Koszty związane z bodyleasingiem |
| Infrastruktura | zakup sprzętu informatycznego niezbędnego do wdrożenia systemu oraz utworzenia i utrzymania kopii bezpieczeństwa | 5 410 758,72 zł | Szacowanie infrastruktury na potrzeby Projektu oparto m.in. o analizę dotyczącą przyrostu danych wynikającą z kolejnych integracji oraz liczby użytkowników korzystających z aplikacji CRM-RF. Infrastruktura sprzętowa obejmować będzie: - platformę serwerową - przestrzeń dyskową o zróżnicowanej wydajności wraz z niezbędnymi elementami - infrastrukturę sieciową. |
| Koszty UX i grafiki | koszty badań użytkowników stworzenia projektu UX i projektu graficznego, testowania systemu wśród docelowych użytkowników, wprowadzanie poprawek wynikających z testów z użytkownikami | 2 733 290,11 zł | Wydatki na pokrycie kosztów badań użytkowników stworzenia projektu UX i projektu graficznego, testowania systemu wśród docelowych użytkowników, wprowadzanie poprawek wynikających z testów z użytkownikami. Interfejs użytkownika powinien zostać zaprojektowany i zbudowany w taki sposób, aby zrealizować postulaty, wpisujące się w zasadę uniwersalnego projektowania |
| Bezpieczeństwo | przeprowadzenie testów bezpieczeństwa, koszty audytów, analiz i ekspertyz, oraz koszty wdrożenia poprawek wynikających z | 2 733 290,11 zł | Wydatki na pokrycie kosztów przeprowadzenia testów bezpieczeństwa, audytów, analiz i ekspertyz, oraz wdrożenia poprawek wynikających z testów bezpieczeństwa niezbędne są do zachowania wymogów polityki bezpieczeństwa MF. Wydatki zostaną poniesione na |

| Nazwa pozycji kosztowej | | Przewidywany koszt brutto | Uzasadnienie pozycji kosztowej (przeznaczenie) |
|--|---|---------------------------|--|
| | testów bezpieczeństwa | | mechanizmy bezpieczeństwa oraz budowę komponentów architektury (security by design). Nadzór architektoniczny w zakresie bezpieczeństwa, przeglądy kodu oraz stosowanie automatycznego weryfikacji metryk w procesie wytwórczym zapewni wysoką jakość i bezpieczeństwo kodu |
| Wydajność rozwiązań | koszty przeprowadzenia testów wydajności rozwiązań oraz koszty związane z wdrożeniem poprawek wynikających z testów wydajności. | 2 733 290,11 zł | Wydatki na pokrycie kosztów przeprowadzenia testów wydajności rozwiązań oraz koszty związane z wdrożeniem poprawek wynikających z testów wydajności które niezbędne są do poprawnego działania każdej. Realizacja tych zadań potrzebna jest do weryfikacji szybkości, stabilności i niezawodności działania poszczególnych usług i platformy wytworzonej w ramach projektu. body leasing |
| Szkolenia | Koszty szkoleń zespołu projektowego oraz użytkowników końcowych | 5 306 948,15 zł | Szkolenia, seminaria i warsztaty dla pracowników instytucji korzystających z produktów projektu, w tym e-learning, szkolenia dla osób zaangażowanych we wdrażanie projektu. Szkolenia obejmują: - szkolenia dla użytkowników narzędzia, - szkolenia z zarządzania relacjami z klientem, - szkolenia dla członków zespołu projektowego. |
| Działania informacyjno-promocyjne | Działania informujące o realizacji projektu | 100 000,00 zł | Koszty informacji i promocji obejmują wydatki na tablice informacyjne i pamiątkowe, oraz koszty organizacji konferencji promujących projekt oraz spotkań informacyjnych. |
| Koszty zarządzania i wsparcia (w tym wynagrodzenia personelu pomagającego) | Wynagrodzenia personelu | 2 070 790,72 zł | Wynagrodzenia personelu (m.in. kierownika projektu, koszty koordynatora projektu oraz innego personelu zaangażowanego w zarządzanie, rozliczanie, monitorowanie projektu lub prowadzenie innych |

| Nazwa pozycji kosztowej | | Przewidywany koszt brutto | Uzasadnienie pozycji kosztowej (przeznaczenie) |
|-------------------------|--|---------------------------|---|
| | | | działań administracyjnych w projekcie, jak również osób uprawnionych do reprezentowania jednostki i osób należących do personelu obsługowego (obsługa kadrowa, finansowa, księgowość, administracyjna, sekretariat, kancelaria, obsługa prawna, w tym dotycząca zamówień) |

4.3. Koszty ogólne utrzymania wraz ze sposobem finansowania (okres 5 lat)

| Całkowity koszt utrzymania trwałości projektu (brutto) | 3 052 050,00 zł | | Źródło finansowania |
|---|-----------------|---|---|
| Podział całkowitego kosztu utrzymania trwałości projektu na poszczególne lata (netto oraz brutto) | 2028 | 500 000,00 zł (brutto) (406 504,07 zł netto) | krajowe środki publiczne - budżet państwa |
| | 2029 | 550 000,00 zł (brutto) (447 154,48 zł netto) | krajowe środki publiczne - budżet państwa |
| | 2030 | 605 000,00 zł (brutto) (491 869,92 zł netto) | krajowe środki publiczne - budżet państwa |
| | 2031 | 665 000,00 zł (brutto) (541 056,92 zł netto) | krajowe środki publiczne - budżet państwa |
| | 2032 | 732 050,00 zł (brutto) (595 162,61 zł netto) | krajowe środki publiczne - budżet państwa |

4.4. Planowane koszty ogólne realizacji (w przypadku projektu współfinansowanego – wkład krajowy z budżetu państwa) oraz koszty utrzymania projektu:

- zostaną pokryte w ramach budżetów odpowiednich dysponentów części budżetowych bez konieczności występowania o dodatkowe środki z budżetu państwa
- ~~- będą powodować konieczność przyznania dodatkowych kwot~~

5. GŁÓWNE RYZYKA

5.1. Ryzyka wpływające na realizację projektu

| Nazwa ryzyka | Siła oddziaływania | Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka | Sposób zarządzania ryzykiem |
|--|--------------------|---------------------------------------|--|
| Nieterminowa realizacja umowy przez wykonawcę | Duża | Średnie | Wprowadzenie odpowiednich zapisów w umowie z wykonawcą, które precyzyjnie określą reguły współpracy oraz zdefiniują sankcje związane z niewywiązywaniem się z umowy lub jej niepełną realizację. |
| Opóźnienie realizacji zadań wynikających z harmonogramu - zagrożenie związane z czasem, to ryzyko, że zadania w ramach projektu będą trwały dłużej niż zakładano. Opóźnienie na osi czasu może wpłynąć na inne elementy, takie jak budżet, termin wykonania i ogólna wydajność. Na etapie planowania istnieje ryzyko błędnego oszacowania czasu potrzebnego członkom zespołu na realizację projektu ponieważ projekt obejmuje prace, na które ma wpływ wiele zmiennych elementów | Średnia | Średnie | Zaplanowanie adekwatnej ilości czasu na realizację zadań oraz uwzględnienie dodatkowego czasu na nieoczekiwane problemy. Dzięki temu później będzie możliwe bardziej elastyczne dysponowanie czasem. Stworzenie harmonogramu projektu za pomocą osi czasu. Czytelne informacje na temat pracy, istniejących w niej zależności oraz opóźnień pozwolą kierownikom projektów dynamicznie adaptować się do pojawiających się zagrożeń związanych z czasem. Zrozumienie cyklu życia projektu ułatwia także oszacowanie długości realizacji każdego zadania. |
| Brakujące zasoby - zagrożenie związane z zasobami może wystąpić, gdy nie ma zasobów | Średnia | Średnie | Stworzenie planu alokacji zasobów, który umożliwi wydajne wykorzystanie zasobów zespołu przy jednoczesnej maksymalizacji ich wpływu i wspieraniu celów zespołu. Właściwa wiedza o zasobach jakie są niezbędne do |

| Nazwa ryzyka | Siła oddziaływania | Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka | Sposób zarządzania ryzykiem |
|---|--------------------|---------------------------------------|---|
| wystarczających do ukończenia projektu. Zasoby mogą obejmować czas, umiejętności, pieniądze lub narzędzia. | | | realizacji projektu, pozwoli zmniejszyć prawdopodobieństwo, że zabraknie ich na późniejszym etapie. Kierownik projektu jest odpowiedzialny za zamawianie zasobów dla zespołu i prowadzenie z nim komunikacji na temat statusu zasobów. |
| Niska wydajność pracy - zagrożenie wydajności może wystąpić, gdy projekt nie przebiega tak, jak wstępnie zakładano. | Średnia | Niskie | 1. Optymalizacja procesów i eliminacja zbędnych kroków. 2. Odpowiednia motywacja przez Kierownictwo. 3. Zaangażowanie zespołu w rozwiązywanie problemów z wydajnością. 4. Wykorzystywanie narzędzia JIRA, które jest oprogramowaniem służącym do śledzenia błędów oraz zarządzania projektami. Narzędzie pozwoli na wykrycie potencjalnych zagrożeń związanych z wydajnością, umożliwia śledzenie procesów w czasie rzeczywistym, wspiera komunikację między członkami zespołu, umożliwia zarządzanie i kontrolę nad przebiegiem prac w projekcie, pozwala na usprawnienie współpracy. |
| Pandemie i epidemie | Średnia | Średnie | 1. Stworzenie elastycznego planu pracy pozwalającego na kontynuację działalności w warunkach ograniczeń. 2. Przeprowadzanie szkoleń dot. higieny i zasad postępowania w przypadku podejrzenia zakażenia. 3. wykorzystanie systemu zastępstw - przyjętej w organizacji formy delegowania uprawnień służących utrzymaniu lub kontynuacji procesów lub podejmowaniu jednorazowych decyzji zgodnie z istniejącymi kompetencjami. 4. Korzystanie z narzędzi umożliwiających pracę zdalną - możliwość świadczenia pracy przez pracownika poza siedzibą Ministerstwa Finansów. |
| Awarie i nieprawidłowości działania sprzętu | Średnia | Niskie | 1. Regularna konserwacja i utrzymanie sprzętu. 2. Tworzenie kopii zapasowych danych. |

| Nazwa ryzyka | Siła oddziaływania | Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka | Sposób zarządzania ryzykiem |
|--|--------------------|---------------------------------------|--|
| informatycznego lub sieci teleinformatycznej, nieprawidłowe działanie oprogramowania, awarie oprogramowania. | | | 3. Monitorowanie i wczesne wykrywanie problemów. 4. Plany awaryjne przywracania danych. 5. Zapewnienie redundancji krytycznych elementów. 6. Szkolenia z postępowania w przypadku awarii. 7. Regularne aktualizacje i wsparcie techniczne. |
| Spory z kontrahentami, sprzedawcami, dostawcami. | Średnia | Średnie | 1. Wsparcie zespołu prawnego w sporządzaniu precyzyjnych umów i porozumień. 2. Zapisy w umowach wyraźnie określające wzajemne prawa i obowiązki stron, 3. Utrzymanie otwartej i regularnej komunikacji z kontrahentami z wykorzystaniem dostępnych kanałów komunikacji (e-mail, telefon, spotkania w siedzibie). 4. Prowadzenie negocjacji zmierzających do polubownego i sprawnego rozwiązania sporu. 5. Poszukiwanie alternatywnych rozwiązań problemów powstałych w wyniku sporu. 6. Weryfikacja podmiotów przed nawiązaniem współpracy, mająca na celu ocenę rzetelności wykonawców. |
| Ujawnienie informacji niejawnych lub prawnie chronionych | Średnia | Znikome | 1. Określenie poziomu poufności dla wszystkich dokumentów/informacji w projekcie i odpowiednie ich przechowywanie. 2. Zasada minimalnego dostępu – ograniczenie dostępu do danych poufnych, tylko do osób, które tego potrzebują. 3. Kontrola dostępu - nadawanie pracownikowi adekwatnych do zajmowanego stanowiska uprawnień lub autoryzacja przez innego pracownika pozwalające na korzystanie z systemów i infrastruktury teleinformatycznej oraz dokumentacji i pomieszczeń. 4. Szkolenia personelu, aby był świadomy polityki bezpieczeństwa realizowanej w organizacji. 5. Cyfrowe zabezpieczenia (metody |

| Nazwa ryzyka | Siła oddziaływania | Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka | Sposób zarządzania ryzykiem |
|---|--------------------|---------------------------------------|---|
| | | | <p>szyfrowania, hasła, zabezpieczenia sieciowe).</p> <p>6. Regularne przeglądy polityki bezpieczeństwa</p> <p>7. Stosowanie się do regulacji wewnętrznych i zewnętrznych obowiązujących w organizacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wytyczne dot. postępowania z dokumentami i informacjami zawierającymi tajemnicę przedsiębiorstwa, - Zarządzenie Ministra Finansów w sprawie doboru i zakresu stosowania środków bezpieczeństwa fizycznego stosowanych do zabezpieczenia informacji niejawnych, - Procedury zarządzania bezpieczeństwem informacji. |
| Zatajenie konfliktu interesów (dot. zamówień publicznych) | Średnia | Niskie | <p>1. Szkolenia dla personelu z zakresu etyki, mające na celu podniesienie wiedzy, umiejętności lub wypracowania właściwych zachowań pracowników.</p> <p>2. Prowadzenie dokładnej dokumentacji dotyczącej wszystkich zamówień publicznych, uwzględniającej wszelkie potencjalne konflikty interesów i działania podjęte w celu ich uniknięcia,</p> <p>3. Przejrzyste procesy decyzyjne,</p> <p>4. Monitoring i kontrola działań oraz relacji pracowników związane z zamówieniami publicznymi,</p> <p>5. Procedury raportowania incydentów,</p> <p>6. Współpraca z organami nadzorczymi,</p> <p>7. Promowanie etycznych zachowań i postępowania zgodnie z wewnętrznymi procedurami (Zarządzenie Ministra Finansów w sprawie Zasad przeciwdziałania ryzykom związanym z konfliktem interesów oraz zasad przyjmowania i przekazywania prezentów w Ministerstwie Finansów).</p> <p>8. Wyłączenie pracowników z określonych działań, na które mogą świadomie lub nieświadomie wywierać negatywny wpływ przez relacje prywatne lub służbowe.</p> <p>9. Kontrola bieżąca przeprowadzana przez inną osobę niż wykonująca daną</p> |

| Nazwa ryzyka | Siła oddziaływania | Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka | Sposób zarządzania ryzykiem |
|--|--------------------|---------------------------------------|--|
| | | | czynność w celu ograniczenia ryzyka celowego działania na szkodę organizacji. 10. Kontrola następcza - weryfikacja przeprowadzana przez inną osobę niż wykonująca daną czynność. |
| Niegospodarność wydatkowania środków | Średnia | Znikome | 1.Opracowanie realistycznych prognoz budżetowych i planu finansowego, 2. Wprowadzenie systemu zarządzania kosztami, 3. Regularna ocena efektywności wydatków i inwestycji, 4. System kontroli kosztów, w celu weryfikacji wydatków zgodnie z określonymi kryteriami, 5. Negocjacja cen z dostawcami, 6. Plany awaryjne na wypadek wystąpienia potencjalnego ryzyka niegospodarności w wydatkach, 7. Postępowanie zgodnie z regulacjami i procedurami dot. operacji finansowych i gospodarczych (w szczególności ustawa o finansach publicznych), 8. Kontrola bieżąca - weryfikacja operacji finansowych i gospodarczych przeprowadzana przez komórkę ds. księgowości, w celu ograniczenia ryzyka popełnienia błędu/działania niezgodnego z regulacjami lub celowego działania na szkodę pracodawcy. |
| Nadużycie posiadanych uprawnień w systemie CRM-RF - nadużycie uprawnień może być związane z nadmiarowym przetwarzaniem danych osobowych w celach niezwiązanych z realizacją zadań służbowych | Średnia | Niskie | 1. Prawidłowe zamodelowanie uprawnień (aby każdy użytkownik miał dostęp tylko do niezbędnych zasobów), 2. Regularne przeglądy uprawnień, 3. Logi i monitorowanie ruchu, 4. Stosowanie polityki bezpieczeństwa w zakresie zasad dostępu, zarządzania, hasłami i procedury nadawania uprawnień, 5. Szkolenia z zakresu bezpiecznego zarządzania danymi, 6. Procedura reakcji na incydenty, 7. Zabezpieczenia techniczne: szyfrowanie danych, firewall, wykrywanie zagrożeń, 8. Testy penetracyjne. |
| Ujawnienie | Średnia | Niskie | 1. Szkolenia pracowników z zasad |

| Nazwa ryzyka | Siła oddziaływania | Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka | Sposób zarządzania ryzykiem |
|--|--------------------|---------------------------------------|--|
| danych/ nieuprawnione przetwarzanie danych - przetwarzanie danych osobowych jest procesem złożonym, angażującym czynnik ludzki (w procesie uczestniczą pracownicy. Tym samym ewentualne naruszenie ochrony danych osobowych może nastąpić z przyczyn leżących po stronie personelu – ujawnienie danych w wyniku błędu np. niezapewnienie odpowiedniej ochrony wskutek nieprzestrzegania procedur. | | | ochrony danych w tym rozpoznawania zagrożeń i właściwego przetwarzania informacji, 2. Stosowanie polityki bezpieczeństwa, 3. Monitorowania i kontrola dostępu do danych, 4. Szybkie reagowanie na incydenty, aby zminimalizować skutki i ograniczyć ryzyko dalszych naruszeń, 5. Przestrzeganie klauzul dostępu do danych osobowych oraz przepisów i procedur wynikających z RODO, 6. Regularne audyty i testy bezpieczeństwa, 7. Środki organizacyjne związane z rozliczalnością pracowników Resortu Finansów z zadań realizowanych z wykorzystaniem systemu. 8. Zabezpieczenia logiczne i organizacyjne, minimalizacja uprawnień i dostępu, monitorowanie systemu i systemów pomocniczych, 9. Określenie praw dostępu do zasobów, umożliwienie dostępu do danych osobowych wyłącznie osobom posiadającym upoważnienie, 10. Nadawanie ról i uprawnień tylko osobom pełniącym funkcje w ramach projektu, w zakresie niezbędnym do realizacji obowiązków. |
| Problemy związane z integracją z systemami (nowe integracje z systemami dziedzinowymi) | Duża | Średnie | 1. Dokładna analiza celów biznesowych i technicznych oraz oczekiwań związanych z procesem integracji, 2. Zabezpieczenie środków na procesy integracyjne (np. budowanie API), 3. Wykorzystanie uznanych standardów integracji danych, 4. Testy integracyjne, 5. Zabezpieczenie zespołu w kompetencje pozwalające na zarządzanie procesem integracji, monitoringiem danych, reakcją na problemy, 6. Analiza post-implementacyjna, 7. Weryfikacja jakości danych – testy integracyjne, 8. Odpowiednio przeprowadzone analizy |

| Nazwa ryzyka | Siła oddziaływania | Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka | Sposób zarządzania ryzykiem |
|--|--------------------|---------------------------------------|--|
| | | | <p>(indywidualnie do każdego źródła danych) architektury rozwiązań i zaplanowanie właściwych sposobów realizacji integracji.</p> <p>9. Uwzględnienie możliwej ewolucji poszczególnych systemów i opracowanie ew. kroków zaradczych, mających na celu zapewnienie nieprzerwalności działania rozwiązania.</p> <p>10. Ustanowienie kontraktów, zapewniających stabilność integracji oraz ustalenie niezawodnej komunikacji w przypadku zmian realizowanych lub przewidzianych po stronie integrowanych systemów.</p> |
| Zmiana dotycząca szczegółowych założeń biznesowych | Średnia | Średnie | <p>1. Regularna analiza zmian legislacyjnych i technologicznych,</p> <p>2. Opracowanie założeń biznesowych z uwzględnieniem alternatywnych scenariuszy,</p> <p>3. Identyfikacja potencjalnych zmian założeń,</p> <p>4. Otwarta komunikacja z interesariuszami, informowanie o możliwych zmianach i konsekwencjach,</p> <p>5. Systematyczne monitorowanie realizacji strategii i założeń</p> <p>6. Szkolenia i wsparcie umożliwiające przystosowanie się do zmieniających się warunków biznesowych,</p> <p>7. Weryfikacja i opracowanie dokumentacji przy współpracy interdyscyplinarnego zespołu projektowego,</p> <p>8. Przygotowanie szczegółowych analiz biznesowych dla projektowanego systemu informatycznego CRM-RF,</p> <p>9. Zaprojektowanie narzędzia w sposób najbardziej efektywny i zgodny z kierunkami działania Resortu Finansów na lata 2021-2024,</p> <p>10. Zachowanie elastyczności rozwiązań w przypadku ewentualnych zmian dot. szczegółowych założeń biznesowych.</p> |
| Brak zapewnienia ciągłości dostępności lub liczebności | Mała | Średnie | <p>1. Zaplanowanie składu zespołu niezbędnego do wykonania planowanych zadań</p> <p>2. Elastyczne rozwiązania wykonywania</p> |

| Nazwa ryzyka | Siła oddziaływania | Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka | Sposób zarządzania ryzykiem |
|--|--------------------|---------------------------------------|--|
| zasobu kadrowego Zespołu deweloperskiego. Kluczowym elementem na drodze do realizacji zaplanowanych prac jest zapewnienie stałego dostępu do zasobu kadrowego (zespołu deweloperskiego). | | | pracy, np. praca zdalna 3. Regularne monitorowanie postępów prac, 4. Odpowiednie zapisy w umowie deweloperskiej przewidujące mechanizmy zastępstw pracowników w przypadku wystąpienia zdarzeń losowych oraz urlopów pracowniczych. Wykonawca zapewni zasób kadrowy umożliwiający wykonanie zaplanowanych zadań. |
| Brak zapewnienia wymaganych zasobów sprzętowych (serwery / bloki serwerowe) oraz oprogramowania (licencje). Możliwość osiągnięcia kolejnych etapów prac deweloperskich uzależnione jest od zapewnienia wymaganych zasobów sprzętowych. Zaplanowany w projekcie moduł zakupowy obejmuje sprzęt niezbędny do prawidłowej realizacji projektu | Średnia | Średnie | Przeciwdziałanie temu ryzyku zaplanowane jest na kilku poziomach. Po pierwsze zespół ekspertów dokonał szacowania niezbędnych zasobów sprzętowych – przyjmując niezbędną minimalną moc obliczeniową i odpowiednią ilość licencji. Zostało to potwierdzone odpowiednimi testami analizami. Dodatkowo racjonalne zaplanowanie zamówień publicznych w ramach projektu zapewni dostawy sprzętu i licencji na odpowiednim etapie prac deweloperskich. |
| Niechęć użytkowników do korzystania z nowego narzędzia - opór wobec zmiany bierze się m.in. z | Mała | Średnie | 1. Włączenie użytkowników w proces projektowy, zbieranie opinii, uwzględnianie potrzeb, 2. Zapewnienie szkoleń i wsparcia technicznego przed i po wdrożeniu systemu, 3. Dostosowanie funkcjonalności do |

| Nazwa ryzyka | Siła oddziaływania | Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka | Sposób zarządzania ryzykiem |
|---|--------------------|---------------------------------------|---|
| naturalnego strachu przed nowością, nieznajomości zasad, na jakich odbywać się będzie wprowadzanie zmiany oraz niechęci do uczenia się nowego środowiska pracy. | | | potrzeb i umiejętności użytkowników, 4. Regularna ewaluacja – kontynuowanie monitorowania i oceny systemu po wdrożeniu, 5. Wyeksponowanie korzyści jakie CRM-RF przynosi dla użytkowników, w tym ułatwień, oszczędności czasu, itp. 6. Koncentracja na przedstawieniu najważniejszych funkcjonalności narzędzia. |
| Wzrost wartości urządzeń i oprogramowania przewidywanych do zakupu w stosunku do przygotowanej wyceny | Średnia | Średnie | Szacowanie wydatków wykonane przez ekspertów w oparciu o realnie poniesione wydatki oraz know-how zdobyte podczas realizacji projektu CRM 1.0. Uwzględnienie przy wycenie tempa zmian cen w gospodarce. Śledzenie sytuacji i trendów na rynku. |

5.2. Ryzyka wpływające na utrzymanie efektów

| Nazwa ryzyka | Siła oddziaływania | Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka | Sposób zarządzania ryzykiem |
|--|--------------------|---------------------------------------|---|
| Zniszczenie infrastruktury informatycznej lub danych w wyniku zdarzeń losowych | Duża | Niskie | Stosowanie zabezpieczeń fizycznych obiektu serwerowni oraz zarządzanie kopiami zapasowymi |
| Wyciek danych (przechwycenie, kradzież, ataki na aplikację, infrastrukturę, niezabezpieczone połączenia z siecią publiczną itd.) | Duża | Niskie | 1. Zarządzanie cyberbezpieczeństwem - stosowanie przez kadrę pracowniczą polityki bezpieczeństwa danych w połączeniu z ograniczonym dostępem do przetwarzanych danych. 2. Zastosowanie adekwatnych systemów zabezpieczeń torów komunikacyjnych. 3. Instrukcje i procedury nadawania uprawnień. 4. Szkolenia dla pracowników uwrażliwiające na ryzyko wycieku |

| Nazwa ryzyka | Siła oddziaływania | Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka | Sposób zarządzania ryzykiem |
|--|--------------------|---------------------------------------|---|
| | | | danych. |
| Brak nadzoru nad dystrybucją uprawnień do oprogramowania | Duża | Niskie | 1. Postępowanie zgodnie z instrukcjami i procedurami nadawania uprawnień. 2. Szkolenia dla pracowników. |
| Obecność personelu zewnętrznego lub sprząającego bez nadzoru | Średnia | Niskie | 1. Brak dostępu do danych przez personel sprząający, 2. Praca personelu w pomieszczeniach, w których przetwarzane dane wyłącznie pod nadzorem uprawnionego pracownika. 3. Nakazanie kierownikom jednostek organizacyjnych, w których wykorzystywany jest narzędzie CRM-RF nadzoru nad personelem sprząającym pomieszczenia. |
| Nadużycie uprawnień w systemie związane z nadmiarowym przetwarzaniem danych; ujawnienie danych | Duża | Średnie | 1. Szkolenia kadry pracowniczej. 2. Zabezpieczenie w postaci informacji wyświetlanej w systemie nt. konsekwencji nieuprawnionego przetwarzania danych. |
| Brak wystarczających środków na utrzymanie efektów projektu | Średnia | Niskie | 1. Świadome planowanie budżetu oraz pozyskanie środków finansowania niezbędnych do realizacji wymaganych wydatków. 2. Odpowiedni podział organizacyjny zapewniający utrzymanie efektów przez jednostkę posiadającą odpowiednie środki i kompetentny zespół. |

6. OTOCZENIE PRAWNE

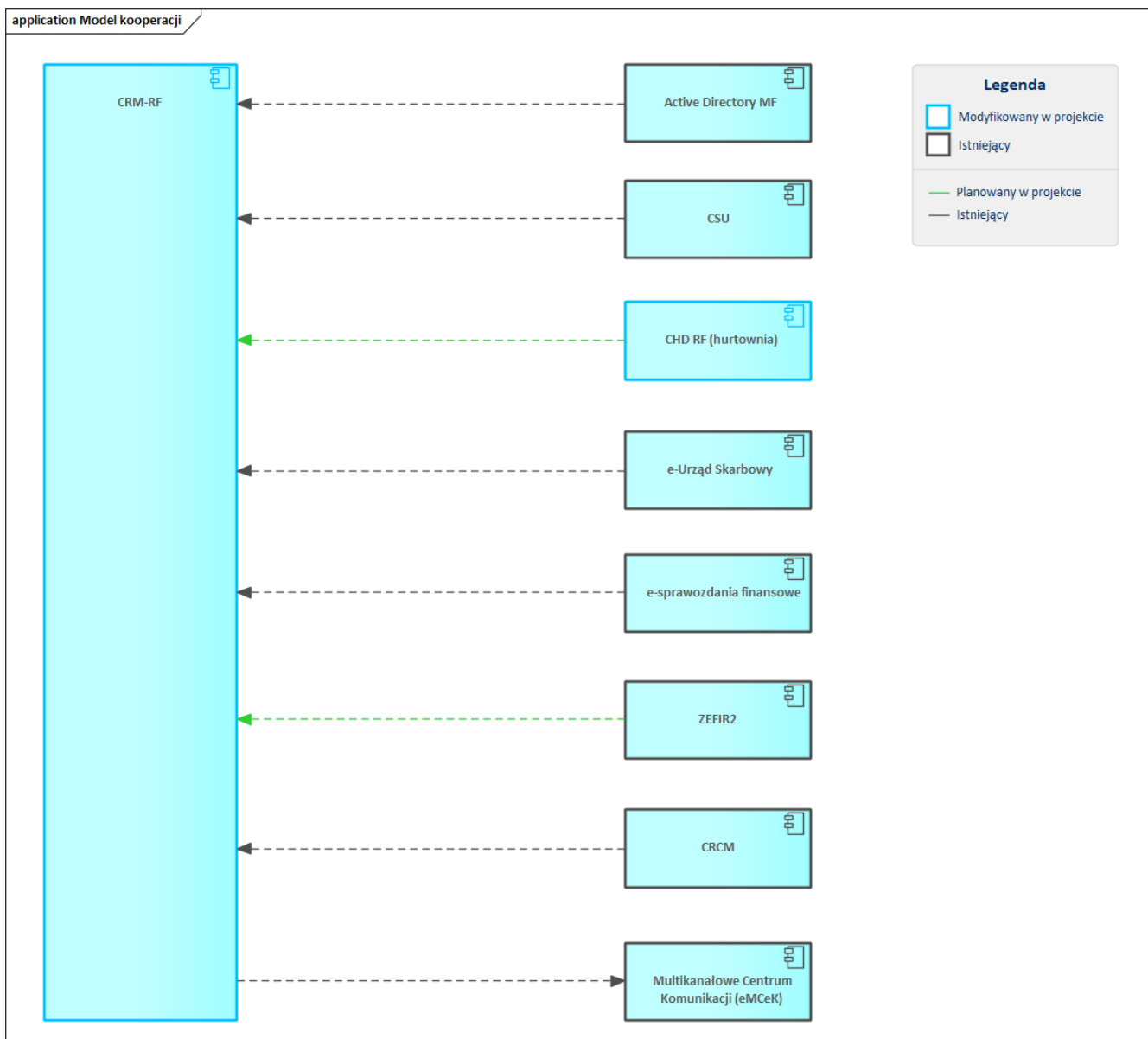
| Lp. | Tytuł aktu prawnego | Czy wymaga zmian | Opis zmian (jeśli dotyczy) | Etap prac legislacyjnych (jeśli dotyczy) |
|-----|---|------------------|----------------------------|--|
| 1 | Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne | TAK/NIE | | |
| 2 | Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 | TAK/NIE | | |

| Lp. | Tytuł aktu prawnego | Czy wymaga zmian | Opis zmian (jeśli dotyczy) | Etap prac legislacyjnych (jeśli dotyczy) |
|-----|---|------------------|----------------------------|--|
| | 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 | | | |
| 3 | Ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa | TAK/NIE | | |
| 4 | Ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych. | TAK/NIE | | |
| 5 | Ustawa z dnia 11 sierpnia 2021 r. o otwartych danych i ponownym wykorzystywaniu informacji sektora publicznego | TAK/NIE | | |
| 6 | Ustawa dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych | TAK/NIE | | |
| 7 | Ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych | TAK/NIE | | |
| 8 | Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej | TAK/NIE | | |
| 9 | Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 czerwca 2020 r. w sprawie profilu zaufanego i podpisu zaufanego | TAK/NIE | | |
| 10 | Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 10 marca 2020 r. w sprawie szczegółowych warunków organizacyjnych i technicznych, które powinien spełniać system teleinformatyczny służący do uwierzytelniania użytkowników | TAK/NIE | | |
| 11 | Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych | TAK/NIE | | |
| 12 | Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 lipca 2011 r. w sprawie podstawowych wymagań bezpieczeństwa teleinformatycznego | TAK/NIE | | |
| 13 | Ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach | TAK/NIE | | |
| 14 | Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 28 grudnia 2015 r. w sprawie sposobu przesyłania, w formie dokumentu elektronicznego, pełnomocnictwa ogólnego, pełnomocnictwa szczególnego oraz pełnomocnictwa do doręczeń | TAK/NIE | | |

| Lp. | Tytuł aktu prawnego | Czy wymaga zmian | Opis zmian (jeśli dotyczy) | Etap prac legislacyjnych (jeśli dotyczy) |
|-----|---|------------------|----------------------------|--|
| 15 | Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 28 grudnia 2015 r. w sprawie określenia rodzajów spraw, które mogą być załatwiane z wykorzystaniem portal podatkowego | TAK/NIE | | |
| 16 | Ustawa z dnia 8 czerwca 2022 r. o zmianie niektórych ustaw w celu automatyzacji załatwiania niektórych spraw przez Krajową Administrację Skarbową | TAK/NIE | | |
| 17 | Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 6 lipca 2022 r. w sprawie korzystania z e-Urzędu Skarbowego | TAK/NIE | | |
| 18 | Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Ordynacja podatkowa | TAK/NIE | | |

7. ARCHITEKTURA

7.1. Widok kooperacji aplikacji



Lista systemów wykorzystywanych w projekcie

| Lp. | Nazwa systemu | Gestor systemu | Opis systemu | Status | Krótki opis ewentualnej zmiany |
|-----|---------------|-------------------|--|--------------|---|
| 1 | CRM-RF | Minister Finansów | Wprowadzana modernizacja jest rozwinięciem systemu CRM-RF, będącego dla pracowników Resortu Finansów ujednoliconym źródłem jak największej ilości informacji o podmiocie (podatniku, kliencie) oraz o jego dotychczasowych | Modyfikowany | W ramach projektu planuje się modyfikację aplikacji, systematyzując jej funkcjonalność i w formie modułów: - Web app |

| Lp. | Nazwa systemu | Gestor systemu | Opis systemu | Status | Krótki opis ewentualnej zmiany |
|-----|---------------|----------------|--|--------|--|
| | | | <p>działaniach w stosunku do Krajowej Administracji Skarbowej. System dostarcza funkcjonalności umożliwiające pozyskiwanie informacji z systemów Resortu Finansów:</p> <ul style="list-style-type: none"> - podatkowych (Poltax+, Poltax2B+, SSP, ZEFIR2), - do rejestracji podatników i płatników (CRP KEP), - udostępniających informacje o czynnościach majątkowych, - udostępniających informacje o sprawozdaniach finansowych, - udostępniających informacje o sprawach i pismach kierowanych od/ do podatnika, - przechowujących zeznania i deklaracje podatkowe. <p>System CRM-RF w oparciu o posiadane informacje umożliwia porównywanie teczek podatników, ustalanie powiązań, adresów, rachunków bankowych. Umożliwia przeprowadzanie analiz oraz tworzenie zestawień. Dzięki mechanizmom automatyzacji umożliwia szybkie ustalanie nieprawidłowości występujących u konkretnych podatników. System stanowi również wsparcie Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK, udzielając niezbędnych informacji o podatnikach.</p> | | <p>(logika związana z prezentacją danych w panelu)</p> <ul style="list-style-type: none"> - API (API na potrzeby systemów klienckich) - Kalendarz (obsługa zaplanowanych zadań, kontaktów z podatnikiem itd.) - Wskaźniki (komponent wskaźników konfigurowalnych w panelu) - Logi audytowe (obsługa logów audytowych w aplikacji, generowanie raportów audytowych) - Zawartość tekstowa (obsługa zawartości tekstowej prezentowanej w aplikacji) - Dostęp do źródeł danych (komponent odpowiedzialny za pobieranie danych z zewnętrznych źródeł) - Raporty (moduł generujący dane nt. podatników) |

| Lp. | Nazwa systemu | Gestor systemu | Opis systemu | Status | Krótki opis ewentualnej zmiany |
|-----|---------------|----------------|---|--------|--|
| | | | System CRM-RF został przewidziany jako narzędzie mogące w przyszłości stać się modułem systemu JSP (Jednolity System Podatkowy). Stało się to możliwe dzięki odpowiedniemu podejściu do projektowania, zgodnemu z architekturą JSP. | | <ul style="list-style-type: none"> - Uwierzytelnienie i weryfikacja użytkownika (moduł odpowiedzialny za dostęp użytkowników do systemu) - Powiadomienia mailowe (moduł obsługi wysyłki powiadomień mailowych) - Obsługa COKP (moduł obsługi funkcjonalności na potrzeby eMCeK) Takie usystematyzowanie funkcjonalności w formie modułów, ułatwi dalszy rozwój aplikacji i zminimalizuje liczbę błędów systemu. Planuje się również dodanie obsługi danych pochodzących z kolejnych systemów dziedzinowych, a także rozbudowę sekcji raportów nt. |

| Lp. | Nazwa systemu | Gestor systemu | Opis systemu | Status | Krótki opis ewentualnej zmiany |
|-----|--------------------|-------------------|--|--------------|---|
| | | | | | podatnika. |
| 2 | CHD RF (hurtownia) | Minister Finansów | <p>Centralna Hurtownia Danych (CHD) jest to rozwiązanie dedykowane, mające w swoich założeniach zapewnić pracownikom resortu na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej realizowanie celów statutowych poszczególnych jednostek organizacyjnych. Zapewnione w ramach Centralnej Hurtowni Danych funkcjonalności mają w szczególności umożliwić kompleksowy, szybki i łatwy dostęp do danych umożliwiając podejmowanie decyzji zarówno strategicznych jak i operacyjnych w obszarach budżetowym, podatkowym i celnym.</p> <p>Cele biznesowe oraz techniczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stanowi pojedynczy magazyn danych z różnych systemów źródłowych tzw. „jedno źródło prawdy”, - dostępność do danych w formacie „24/7”, - możliwość przechowywania w jednym miejscu pełnej historii danych (w ramach zdefiniowanych potrzeb), - integracja danych z dodatkowych, zewnętrznych źródeł, - dostarczenie tzw. „Obszaru Podmiot” z globalnym identyfikatorem, umożliwiającym | Modyfikowany | <p>W ramach projektu planuje się skorzystanie z istniejących zasobów CHD RF - dane analityczne pochodzące ze źródeł z którymi hurtownia została dotąd zintegrowana, a także mechanizmy umożliwiające przeprowadzanie analiz i predefiniowanie raportów - na potrzeby CRM-RF.</p> <p>Modyfikacja będzie polegała na stworzeniu zbioru danych „Data Mart” dedykowanego jedynie dla CRM-RF. Dzięki temu CRM-RF otrzyma dostęp do istotnych danych, z zastrzeżeniem wyłączności.</p> <p>Kolejna modyfikacja CHD RF będzie polegała na zasileniu hurtowni danymi z</p> |

| Lp. | Nazwa systemu | Gestor systemu | Opis systemu | Status | Krótki opis ewentualnej zmiany |
|-----|---------------|----------------|--|--------|--|
| | | | <p>kompleksową analizę podatnika dla danych z różnych źródeł,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wdrożenie rozwiązania jednolitego od strony zastosowanej technologii i ustalonej architektury umożliwiającej łatwiejsze i bardziej efektywne kosztowo zarządzanie systemem, - wdrożenie jednolitych standardów zasileń, co ułatwia utrzymanie procesów oraz sprawną realizację prac rozwojowych, - podniesienie sprawności operacyjnej poprzez wykorzystanie sprawdzonych i zintegrowanych danych, - zapewnienie pełnej kontroli nad przepływem danych tj. od systemu źródłowego do warstwy wynikowej, - zapewnienie ujednoliconego modelu obsługi użytkownika biznesowego od strony operacyjnej i narzędziowej, - ustrukturyzowanie modelu bezpieczeństwa w zakresie dostępu do danych i zabezpieczeń na warstwie strony procesowej i technologicznej. <p>Kluczowe usługi CHD:</p> <ul style="list-style-type: none"> - usługa dostarczania predefiniowanych raportów, - usługa udostępniania struktur OLAP, - usługa dostarczania predefiniowanych kokpitów menedżerskich, | | <p>innych systemów istotnych biznesowo dla CRM-RF, z których CHD RF w tej chwili nie pobiera danych.</p> |

| Lp. | Nazwa systemu | Gestor systemu | Opis systemu | Status | Krótki opis ewentualnej zmiany |
|-----|------------------|-------------------|--|------------|--------------------------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - usługa dostępu do specjalizowanych struktur analitycznych, - usługa podnoszenia jakości danych. | | |
| 3 | e-Urząd Skarbowy | Minister Finansów | <p>Serwis udostępniony w formie aplikacji webowej i mobilnej, w którym klienci Krajowej Administracji Skarbowej mają możliwość łatwego i kompleksowego załatwienia swoich spraw podatkowych.</p> <p>Dzięki rozwiązaniu, podatnicy otrzymują dostęp do:</p> <ul style="list-style-type: none"> - usług umożliwiających złożenie zeznań podatkowych, - usługi e-mikrofirma (bezpłatna aplikacja do generowania i wysyłania JPK), - wykazu swoich mandatów karnych, - usługi Płatności online, - usługi Zwroty podatków, - usługi Akty notarialne, - usługi Historia deklaracji, - usługi Pełnomocnictwa. - swoich aktualnych danych, a także danych o działalności gospodarczej, - informacji o swoim indywidualnym rachunku podatkowym, - złożonych i otrzymanych dokumentów, - historii płatności, - historii logowania, - informacji o udzielnych pełnomocnictwach. <p>Użytkownicy uzyskują możliwość złożenia do US:</p> | Istniejący | nd. |

| Lp. | Nazwa systemu | Gestor systemu | Opis systemu | Status | Krótki opis ewentualnej zmiany |
|-----|--------------------------|-------------------|--|------------|--------------------------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Wniosek o wydanie zaświadczenia: <ul style="list-style-type: none"> -- o niezaleganiu lub stanie zaległości w podatkach, -- o dochodach, -- o wysokości dochodu i składkach, - Zgłoszenie ZAP-3, - Pismo ogólne, - Wniosek o stwierdzenie nadpłaty - Pismo w sprawie wyjaśnienia przeznaczenia wpłaty, - Wniosek o zaliczenie nadpłaty lub zwrotu podatku na poczet innych zobowiązań, - Zawiadomienie o popełnieniu czynu zabronionego (tzw. czynny żal), - Zawiadomienie ZAW-NR, - Pełnomocnictwo UPL-1/ Zawiadomienie OPL-1. <p>Dzięki systemowi e-Urząd Skarbowy, system CRM-RF otrzymuje dostęp do danych znajdujących się w systemach z którymi e-Urząd Skarbowy został już zintegrowany. Takie podejście ogranicza konieczność przeprowadzania kolejnych integracji i ułatwia utrzymanie ładu architektonicznego w Organizacji.</p> | | |
| 4 | e-sprawozdania finansowe | Minister Finansów | W związku z obowiązkiem sporządzania ustrukturyzowanych e-sprawozdań finansowych przez podatników PIT, którzy prowadzą księgi rachunkowe i mają obowiązek sporządzania | Istniejący | nd. |

| Lp. | Nazwa systemu | Gestor systemu | Opis systemu | Status | Krótki opis ewentualnej zmiany |
|-----|---------------|-------------------|---|------------|--------------------------------|
| | | | <p>sprawozdań finansowych oraz jednostki wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, za wyjątkiem jednostek sporządzających sprawozdania finansowe zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Rachunkowości (MSR) została przygotowana aplikacja Przeglądarka e-Sprawozdań Finansowych umożliwiającą wyszukiwanie i pobieranie sprawozdań przez Urzędników KAS i pracowników MF.</p> <p>Dzięki integracji CRM-RF z e-sprawozdania finansowe, użytkownicy CRM-RF uzyskują dostęp do sprawozdań finansowych składanych przez podatników.</p> | | |
| 5 | ZEFIR2 | Minister Finansów | <p>Zintegrowany System Poboru Należności i Rozrachunków z UE i Budżetem. Wykorzystywany przez jednostki Krajowej Administracji Skarbowej oraz w obszarze sprawozdawczości i planowania budżetu przez Ministerstwo Finansów.</p> <p>System ZEFIR2 jest zarówno systemem wymiarowym jak i finansowo-księgowym w wymiarze celno skarbowym. W systemie tym są rejestrowane dokumenty wymiarowe (z oznaczeniem nr</p> | Istniejący | nd. |

| Lp. | Nazwa systemu | Gestor systemu | Opis systemu | Status | Krótki opis ewentualnej zmiany |
|-----|---------------|-------------------|--|------------|--------------------------------|
| | | | <p>dokumentu oraz osoby rejestrującej), np. deklaracje podatkowe, czy decyzje określające (jako wynik postępowania administracyjnego). W systemie ZEFIR2 odbywa się również księgowanie wpłat z oznaczeniem użytkownika dokonującego księgowania. Należy jednak zaznaczyć, że w systemie ZEFIR2 zarówno po stronie wymiarowej jak księgowej zaszyte są algorytmy automatyzujące proces, np. automatyczne rejestrowanie deklaracji składanych elektronicznie oraz automatyczne księgowanie wpłat na podstawie wyciągu bankowego.</p> <p>Dzięki zintegrowaniu się z systemem ZEFIR2, CRM-RF uzyskuje dostęp do danych z obszaru celnego.</p> | | |
| 6 | CRCM | Minister Finansów | <p>Aplikacja CRCM czyli Centralny Rejestr czynności Majątkowych jest nową wersją dotychczas wykorzystywanej w jednostkach KAS aplikacji CzM – czynności Majątkowe. CRCM powstał w związku z koniecznością zapewnienia przede wszystkim centralnej oraz nowocześniejszej aplikacji służącej obsłudze zadań związanych z odnotowywaniem</p> | Istniejący | nd |

| Lp. | Nazwa systemu | Gestor systemu | Opis systemu | Status | Krótki opis ewentualnej zmiany |
|-----|---------------|----------------|---|--------|--------------------------------|
| | | | <p>czynności majątkowych na potrzeby realizowanych czynności i postępowań. Dotychczasowa aplikacja o dość archaicznym i ograniczonym interfejsie nie pozwala zbudować rozwiązania zapewniającego wydajną obsługę i wspomaganie realizacji zadań związanych z informacjami dotyczącymi czynności majątkowych w skali centralnej. Ponadto nowa aplikacja zaprojektowana została w oparciu o nowe mechanizmy API, które umożliwiają wymianę informacji w sposób bardziej zautomatyzowany. Na kanwie budowy nowej wersji aplikacji przewidziano także pozyskiwanie danych z CEPiK oraz zaprojektowano zmiany w przepisach prawa w obszarze notariuszy co także przekłada się na sposób pozyskiwania informacji od tych podmiotów. Zmiany te powodują, że notariusze przekazywać mogą informacje drogą elektroniczną a tym samym trafiają one bezpośrednio do aplikacji co eliminuje konieczność ich manualnego wprowadzania.</p> <p>System dostarcza funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rejestracja informacji (aktów notarialnych, | | |

| Lp. | Nazwa systemu | Gestor systemu | Opis systemu | Status | Krótki opis ewentualnej zmiany |
|-----|---|-------------------|--|------------|--------------------------------|
| | | | <p>postanowień sądu, itp.),</p> <ul style="list-style-type: none"> - przyjmowanie informacji/aktów notarialnych drogą elektroniczną (GIIF, CREWAN), - centralne zarządzanie wprowadzonymi dokumentami (przekazywanie między jednostkami KAS), - udostępnianie informacji w eUS, - raporty predefiniowane. | | |
| 7 | Multikanałowe Centrum Komunikacji (eMCeK) | Minister Finansów | <p>W ramach Multikanałowego Centrum Komunikacji udostępnionych zostanie szereg narzędzi usprawniających komunikację na linii Klient KAS organy KAS, w tym narzędzia klasy AI zapewniające m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zdalną obsługę klienta niezidentyfikowanego oraz zidentyfikowanego w kanałach telefon, czat, e-mail, wideo; - efektywne zarządzanie działaniami dla rozproszonych lokalizacji oraz zarządzanie dostępem zdalnym; - integrację z narzędziami klasy AI: Voicebot, Chatbot w tym automatyzację kontaktu z klientem oraz rozpoznanie i utrzymanie kontekstu rozmów – budowa Wirtualnego Asystenta Klienta KAS; - automatyzację badań poziomu satysfakcji klienta. <p>Model obsługi eMCeK: Usługi Multikanałowego</p> | Istniejący | nd. |

| Lp. | Nazwa systemu | Gestor systemu | Opis systemu | Status | Krótki opis ewentualnej zmiany |
|-----|---------------------|-------------------|---|------------|--------------------------------|
| | | | <p>Centrum Komunikacji (eMCeK) będą udostępniane w ramach integralnej platformy z jednym numerem telefonu dla wszystkich jednostek KAS. Docelowo obsługa klientów odbywać się będzie w kanałach komunikacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - telefonicznym, - czat, - e-mail, - wideo. <p>System eMCeK wykorzystuje dane pozyskane z CRM-RF do obsługi podatników np. do weryfikacji pełnomocników podatników.</p> | | |
| 8 | Active Directory MF | Minister Finansów | Active Directory (AD) Ministerstwa Finansów umożliwia uwierzytelnianie się użytkownikom, chcącym dostać się do systemu CRM-RF. | Istniejący | nd. |
| 9 | CSU | Minister Finansów | Centralny System Uwierzytelniania (CSU) Ministerstwa Finansów. System umożliwiający zarządzanie uprawnieniami pracownika Urzędu Skarbowego poprzez przydzielenie właściwej roli stanowiskowej. | Istniejący | nd. |

Lista przepływów

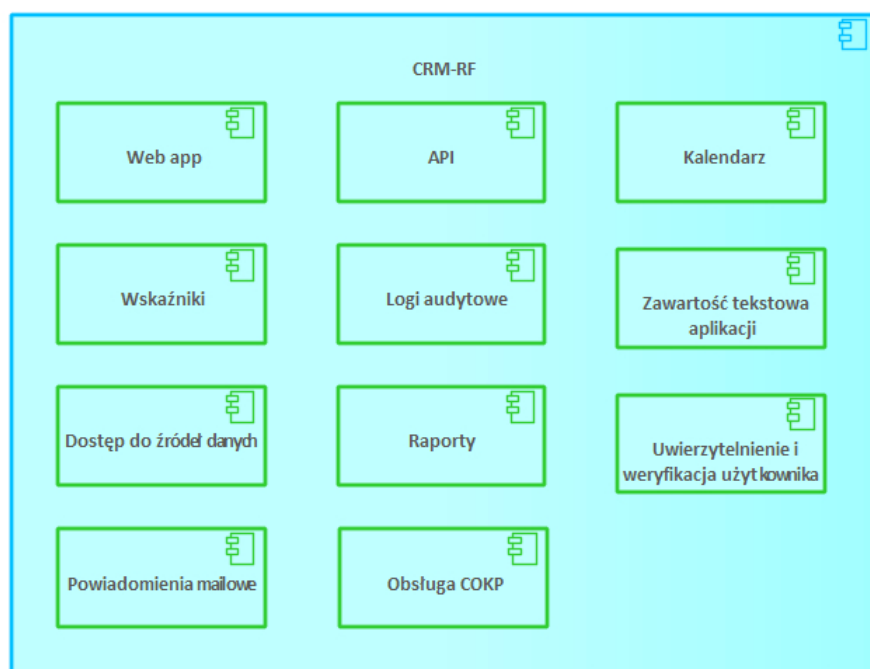
| Lp. | System źródłowy | System docelowy | Zakres wymienianych danych | Sposób wymiany danych | Typ modyfikacji | Typ interfejsu |
|-----|-----------------|-----------------|----------------------------|-----------------------|-----------------|----------------|
| 1 | CHD RF | CRM-RF | Dane nt. | tryb odwołań | istotny dla | połączenia |

| Lp. | System źródłowy | System docelowy | Zakres wymienianych danych | Sposób wymiany danych | Typ modyfikacji | Typ interfejsu |
|-----|------------------|-----------------|---|----------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| | (hurtownia) | | podatnika, m.in.: identyfikatory podatkowe, rozliczenia z obszaru zaległości i nadpłat w rozszerzonym zakresie, tytuły wykonawcze, egzekucje, czynności sprawdzające, kontrole, obowiązki podatkowe, deklaracje podatnika, historia czynności sprawdzających, historia kontaktów, obowiązki podatkowe, historia kontroli, klasy PKD, historia powiązań pomiędzy podmiotami, adresy elektroniczne, dokumenty tożsamości, obywatelstwa. | bezpośrednich | sukcesu projektu | bazodanowe, widoki w bazie danych |
| 2 | e-Urząd Skarbowy | CRM-RF | Dane dot. podatnika, m.in. identyfikatory podatkowe, adresy, rozliczenia, rachunki bankowe, partnerzy biznesowi, dane | tryb odwołań bezpośrednich | istotny dla sukcesu projektu | REST API, JSON |

| Lp. | System źródłowy | System docelowy | Zakres wymienianych danych | Sposób wymiany danych | Typ modyfikacji | Typ interfejsu |
|-----|--------------------------|---|--|----------------------------|------------------------------|----------------|
| | | | kontaktowe, działalności gospodarcze, powiązania KRS, pełnomocnicy, mocodawcy, dokumenty wysłane oraz otrzymane, interpretacje podatkowe, rodzaje podatków, międzynarodowe identyfikatory podatkowe. | | | |
| 3 | e-Sprawozdania finansowe | CRM-RF | Dane dot. sprawozdań finansowych złożonych przez podatnika. | tryb odwołań bezpośrednich | istotny dla sukcesu projektu | REST API, JSON |
| 4 | ZEFIR2 | CRM-RF | Dane z obszaru celnego, w szczególności: korespondencja przychodząca i wychodząca, deklaracje celne, dane wymiarowe, rozliczenia. | tryb odwołań bezpośrednich | istotny dla sukcesu projektu | REST API, JSON |
| 5 | CRCM | CRM-RF | Informacje nt. czynności majątkowych podatnika, listy aktów. | tryb odwołań bezpośrednich | istotny dla sukcesu projektu | REST API, JSON |
| 6 | CRM-RF | Multikanałowe Centrum Komunikacji (eMCeK) | Dane umożliwiające zweryfikowanie czy mocodawca dzwoniącego należy do | tryb odwołań bezpośrednich | istotny dla sukcesu projektu | REST API, JSON |

| Lp. | System źródłowy | System docelowy | Zakres wymienianych danych | Sposób wymiany danych | Typ modyfikacji | Typ interfejsu |
|-----|---------------------|-----------------|--|---|---|----------------|
| | | | grupy Kluczowych Podmiotów, informacje o opiece mocodawcy i jego zastępcy. | | | |
| 7 | Active Directory MF | CRM-RF | Dane uwierzytelniające użytkownika, potwierdzenie uwierzytelnienia. | tryb odwołań bezpośrednich | istotny dla sukcesu projektu | LDAP |
| 8 | CSU | CRM-RF | dane dotyczące podatnika | tryb odwołań bezpośrednich oraz kopiowanie danych | Dane umożliwiające sprawdzenie, czy uwierzytelniony za pośrednictwem AD użytkownik ma prawo dostępu do systemu. | REST API, JSON |

7.2. Kluczowe komponenty architektury rozwiązania



7.3. Przyjęte założenia technologiczne

| Lp. | Obszar | Założenie technologiczne |
|-----|------------------------------|--|
| 1. | Infrastruktura | Infrastruktura zwirtualizowana, posadowiona na zasobach CIRF Radom |
| 2. | Sieć i bezpieczeństwo | Bezpieczeństwo aplikacji i sieci zgodnie ze standardami CIRF |
| 3. | Standardy wymiany danych | Wymiana danych pomiędzy systemami za pośrednictwem JSON, XML |
| 4. | Systemy operacyjne serwerowe | Zgodne z katalogiem CIRF: Windows Server, Oracle Linux |
| 5. | Bazy danych | IIS |
| 6. | Serwery aplikacji | |
| 7. | Portale | |
| 8. | Inne | W projekcie przewiduje się wykorzystanie dostarczanych przez CIRF bloków architektonicznych. Technologią wiodącą rozwiązania będzie .Net |

7.4. Opis zasobów danych przetwarzanych w planowanym rozwiązaniu

Czy nowy system będzie tworzył zasoby danych o charakterze rejestru publicznego?

~~TAK~~/NIE

Czy nowy system będzie przetwarzał (używał, zmieniał) zawartość innych rejestrów publicznych?

~~TAK~~/NIE

7.5. Bezpieczeństwo

Planowany poziom zapewnienia bezpieczeństwa (w rozumieniu przepisów §20 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności [...] (Dz. U. 2012, poz. 526 z późn. zm.) w zakresie dot. systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji:

- ~~-system nie podlega rygorom KRI – należy wyjaśnić czy istnieją inne normy bezpieczeństwa, które będą spełnione przez system zgodnie z wymogami KRI~~
- ~~-dodatkowe zabezpieczenia powyżej wymogów KRI: należy wskazać uzasadnienie~~