Uwagi zgłoszone przez Zespół Zadaniowy Rada Architektury IT oraz wyjaśnienia wnioskodawcy

1. **W pkt 1.1 uzupełnienie opisu problemów o istotę problemu, szerszą informację analityczną; przykładem są zapisy typu: „Niewystarczające wykorzystanie e-usług publicznych ZUS.”, czy „..niewystarczający dostęp do usług, przydatnych w życiu codziennym w jednej, centralnej lokalizacji”, albo „..ograniczony dostęp do dokumentów w wersji elektronicznej”. Uzupełnienie wniosku o informacje analityczne wzmocniłoby merytoryczne uzasadnienie biznesowe na wydatkowanie tak sporej kwoty na realizację projektu**.

W punkcie 1.1 uzupełniono informacje statystyczne na ile było to możliwe w związku z limitem znaków w polu. Dodatkowo pragniemy podkreślić, iż aplikacja mObywatel cieszy się dużą popularnością, co potwierdza liczba ponad 12 mln pobrań ze sklepu Google Play, 258 tysięcy wystawionych opinii, z których średnia ocena wynosi 4,8 na 5 możliwych[[1]](#footnote-1) oraz ponad 7 mln pobrań ze sklepu App Store, 276 tysięcy wystawionych opinii, z których średnia wynosi 4,8 na 5 możliwych2. Aplikacja mObywatel ma ok. 8 mln aktywnych użytkowników. Planując dalszy rozwój aplikacji uwzględniamy: potrzeby zgłaszane przez użytkowników, możliwości techniczne, prawne i finansowe związane nie tylko z udostępnieniem, ale również utrzymaniem aplikacji. W przedmiotowym projekcie ze względu na źródło finansowania (KPO) konieczne było również uwzględnienie czasu, jaki niezbędny jest do opracowania i wdrożenia e-usług. Z przyczyn formalnych związanych ze źródłem finansowania zrezygnowano z tych usług, których opracowanie wykroczyłoby poza ramy czasowe wskazane w KPO.

Pragniemy również podkreślić, iż poza 28 usługami wskaźnikowymi, które zostaną udostępnione w aplikacji, znaczącą częścią prac jest przygotowanie systemu i aplikacji do udostępnienia e-usług innych współpracujących podmiotów. Bez odpowiedniego przygotowania po stronie systemu i aplikacji mObywatel nie byłoby możliwe udostępnienie w aplikacji usług planowanych m.in. przez MNiSW czy MRiT.

1. **W pkt 2.1 zweryfikowanie nazwy celu nr 1 oraz w pkt 1.2 lub w pkt 2.2 w polu nazwa e-usługi wskazanie które z 28 e-usług będą nowymi, dotychczas niedostępnymi dla interesariuszy w żaden inny sposób w związku z tym, że jako cel 1 wskazano: „Rozwój aplikacji mObywatel poprzez uruchomienie w aplikacji 28 nowych usług typu A2C oraz A2B.”, a jednocześnie wydaje się, że wiele/ kilka z nich jest już dostępnych, chociażby poprzez dedykowane aplikacje mobilne (np. Aplikacja Jakość powietrza w Polsce w App Store (apple.com), Jakość powietrza w Polsce – Aplikacje w Google Play).**

Usługami, które w żaden sposób nie funkcjonują są: poz. 18 „mStłuczka”, poz. 27 „Zgłoszenie pomysłu na projekt w ramach budżetu partycypacyjnego” i poz. 28 „Głosowanie na projekt w ramach budżetu partycypacyjnego”. Pozostałe e-usługi funkcjonują obecnie poza aplikacją mObywatel, najczęściej w dostępie webowym lub poprzez dedykowane dla każdego obszaru aplikacje. Niemniej jednak w aplikacji mobilnej będą to usługi nowe, aktualnie w tej aplikacji niedostępne. Wspomniany w punkcie 1.1 OZPI Raport z badania ilościowego, wykonany w 2023 r. przez Minds&Roses dotyczący korzystania z cyfrowych usług publicznych polegał na zbadaniu oczekiwań użytkowników odrębnie dla usług webowych i odrębnie dla aplikacji mobilnej. Jednym z zadawanych pytań było pytanie o preferencje dotyczące korzystania z e-usług w jednej centralnej aplikacji mobilnej czy poprzez wiele różnych dedykowanych aplikacji dotyczących poszczególnych obszarów. Najwięcej respondentów wybrało odpowiedź „Wszystkie cyfrowe usługi publiczne powinny znajdować się na jednej stronie internetowej lub aplikacji”. Innymi słowy, sama koncepcja konsolidacji, standaryzacji i udostępnienia usług w aplikacji mObywatel jest wynikiem badania oczekiwań użytkowników i podążania w ten sposób wyznaczoną drogą. Ponadto oczekiwania dotyczące usług w aplikacji mobilnej nie zawsze pokrywają się z oczekiwaniami dotyczącymi usług udostępnianych webowo. Wszystkie te aspekty są starannie analizowane i brane pod uwagę przy planowaniu rozwoju poszczególnych usług.

1. **W pkt 2.1 rozważenie zmiany wartości docelowych wskaźników dla celu 4 („Zwiększenie wykorzystania publicznych e-usług przez obywateli”), które wydają się być kontrowersyjnie niskie, biorąc pod uwagę wydatkowanie ponad 235 mln zł (wartość aktualna: 0, wartość docelowa: 50 000 dodatkowych użytkowników, przy liczbie interesariuszy: 31 000 000).**

Pragniemy zwrócić uwagę, iż definicja wskaźnika znacząco różni się od dotychczas stosowanej w funduszach unijnych. Dotychczas zliczane były wykonane e-usługi, co pozwalało wykazać wysokie wartości wskaźnika. Obecnie, zgodnie z definicją zliczani są wyłącznie użytkownicy publicznych e-usług nowo opracowanych lub znacznie zmodernizowanych dzięki wsparciu środkami w ramach Instrumentu na rzecz Odbudowy i Zwiększania Odporności, przy czym użytkownicy oznaczają klientów usług publicznych (zgodnie z definicją wskaźnika w KPO w przypadku użytkowników zalogowanych jedna osoba liczona jest jeden raz niezależnie od tego ile razy i z ilu e-usług skorzysta). W związku z taką definicją zaliczanie do wskaźnika dotyczy wyłącznie użytkowników 28 e-usług wskaźnikowych. Nie zliczamy do wskaźnika np. użytkowników e-Dyplomów, ponieważ tych użytkowników zliczać będzie w swoim projekcie MNiSW. Innymi słowy z szacowanej wartości wskaźnika usunięto wszystkich użytkowników, którzy co prawda skorzystają z aplikacji mObywatel i będą użytkownikami nowymi, ale będą podlegali zliczaniu w innym projekcie, ponieważ poprzez aplikację mObywatel złożą wniosek o e-Dyplom. Założenia projektu zdecydowanie odmienne od innych projektów, ponieważ poza 28 usługami wskaźnikowymi, które zostaną udostępnione w aplikacji, znaczącą częścią prac i kosztów jest przygotowanie systemu i aplikacji do udostępnienia e-usług innych współpracujących podmiotów. Bez odpowiedniego przygotowania po stronie systemu i aplikacji mObywatel nie byłoby możliwe udostępnienie w aplikacji usług planowanych m.in. przez MNiSW czy MRiT. Usługi te, jak również ich użytkownicy zliczani będą przez beneficjentów innych projektów, co może stwarzać mylne wrażenie wysokiego kosztu w porównaniu do liczby usług wskaźnikowych przedmiotowego projektu.

Jednocześnie informujemy, iż wartość wskaźnika została skorygowana na 200 000 użytkowników.

1. **Wyjaśnienie (w piśmie) sposobu kalkulowania osiągniętej wartości wskaźnika dotyczącego skorzystania z e-usługi np. „Jakość powietrza” za pomocą mObywatel. Czy to będzie skutkować wliczeniem do KPI, a jeśli za pomocą innego kanału - to już nie? Jak taką sytuację należy interpretować z perspektywy globalnej oceny wykorzystania publicznych e-usług przez obywateli? Może się okazać, że zdecydowana większość użytkowników o jakość powietrza będzie odpytywać bezpośrednio serwis GIOŚ. Czy odpytanie serwisu GIOŚ poprzez mObywatel będzie również zwiększało statystykę wykorzystania publicznych e-usług tego serwisu (czyli globalnie może być zliczane podwójnie)?**

Planując i szacując wartości wskaźników dołożyliśmy wszelkich starań aby wyeliminować najmniejsze nawet zagrożenie podwójnego zliczania wskaźników. W przedmiotowym projekcie w ogóle nie podlega liczeniu i nie jest objęta żadnym wskaźnikiem „liczba skorzystania z e-usługi”, zliczani są wyłącznie użytkownicy, przy czym zidentyfikowany użytkownik liczony jest wyłącznie jeden raz w ciągu 12 miesięcy niezależnie z ilu e-usług za pomocą aplikacji mObywatel skorzysta. Nie zliczamy w przedmiotowym projekcie użytkowników, którzy skorzystają z usług innym kanałem. Nie zliczamy użytkowników, którzy poprzez aplikację mObywatel skorzystają z usług oferowanych przez inne podmioty będące wnioskodawcami w KPO w zakresie usług objętych tymi projektami. Do wskaźnika zliczamy wyłącznie użytkowników 28 usług wskaźnikowych. Takie podejście wyklucza możliwość podwójnego liczenia wskaźników.

Jeżeli serwis GIOŚ wskazał KPI dotyczący liczby wyświadczonych e-usług, to usługi te wyświadczone z wykorzystaniem aplikacji mObywatel liczone będę wyłącznie po stronie GIOŚ, ponieważ, jak wskazano powyżej przedmiotowy projekt zlicza wyłącznie użytkowników, a nie liczbę wyświadczonych e-usług.

1. **Wyjaśnienie (w piśmie) jaką nową (np. poza agregacją kanałów dostępu) wartość dla interesariuszy oraz jakie dotychczas nieistniejące e-usługi zapewni System mObywatel, skoro w wielu przypadkach bazować będzie na dotychczasowym, niezmienionym środowisku e-usług podmiotów trzecich mając na uwadze, że po stronie systemów (tj. tych których gestorami są podmioty trzecie) kooperujących z systemem mObywatel w projekcie nie są realizowane żadne modernizacje/ modyfikacje. W jaki sposób planowana jest koordynacja tak złożonego przedsięwzięcia**.

System mObywatel i aplikacja mObywatel 2.0 wprowadza nową jakość dla interesariuszy poprzez centralizację dostępu do usług cyfrowych. Choć wiele z tych usług bazuje na dotychczasowym środowisku, sama agregacja różnych kanałów dostępu w jednym miejscu znacząco podnosi wygodę korzystania z nich. Dzięki temu użytkownik nie musi już odwiedzać wielu różnych serwisów – ma wszystko dostępne w jednej aplikacji, co odpowiada na istotną potrzebę użytkowników aplikacji. Naturalnym kierunkiem jest budowanie jednego punktu dostępu, który w obecnej rzeczywistości po prostu nie istnieje, a jest wyraźnie pożądany.

Nowe e-usługi, które zostaną wdrożone w ramach systemu, obejmują możliwość zgłaszania stłuczek drogowych, oraz usługi umożliwiające zgłaszanie pomysłów w ramach budżetów partycypacyjnych, a także głosowanie na nie.

Warto również podkreślić, że mimo braku modyfikacji systemów stron trzecich, dzięki dobrze zaplanowanej koordynacji i współpracy pomiędzy tymi podmiotami, projekt mObywatel 2.0 pozwoli na płynne wdrożenie i integrację nowych usług, zapewniając tym samym ich sprawne funkcjonowanie.

Koordynacja tak złożonego przedsięwzięcia jak mObywatel 2.0 opiera się na ścisłej współpracy pomiędzy gestorami systemów zewnętrznych, które będą integrowane z aplikacją. Choć po stronie tych systemów w ramach projektu nie są planowane modernizacje ani modyfikacje, mObywatel 2.0 działa jako centralna platforma integracyjna, która harmonizuje dane i usługi dostępne z różnych źródeł. Kluczowym elementem jest tu stworzenie odpowiednich mechanizmów komunikacji i interoperacyjności, które pozwolą na płynne przesyłanie informacji pomiędzy systemami, bez konieczności wprowadzania istotnych zmian w ich architekturze.

Koordynacja obejmuje również dokładne zarządzanie harmonogramami, priorytetami oraz wymaganiami technicznymi, które są uzgadniane pomiędzy zespołem mObywatel a partnerami zewnętrznymi. Regularne spotkania, wspólne testy oraz uzgodnienia dotyczące wymagań funkcjonalnych i technicznych pozwalają na efektywne wdrożenie nowych e-usług. Ważnym aspektem jest także zapewnienie odpowiedniego wsparcia technicznego i operacyjnego dla wszystkich uczestników procesu integracji, aby minimalizować ryzyko ewentualnych problemów podczas wdrażania nowych funkcjonalności.

Dzięki temu, mimo braku zmian w systemach podmiotów trzecich w ramach projektu, aplikacja mObywatel 2.0 może skutecznie pełnić rolę jednolitej bramy do e-usług, podnosząc efektywność i transparentność procesów obsługi obywateli.

1. **W pkt 4.2 zweryfikowanie szacowanych kosztów projektu. Np. kalkulowane są prace rozwojowe dotyczące oprogramowania zapewniające uruchomienie w aplikacji 28 e-usług typu A2C oraz A2B, jak wydaje się, w wielu przypadkach może ograniczać się do „przekierowania” do już istniejących e-usług, w związku z czym zaproponowane koszty wydają się zdecydowanie zawyżone. Ponadto koszty oprogramowania realizowane przez COI (160 860 256 zł.) przeliczane na etaty wg. zaproponowanego we wniosku regulaminu wynagradzania, oznaczają zatrudnienie w projekcie ponad 100 osób przez pełne 30 miesięcy (?)**

W kosztach prac COI wliczone zostały wszystkie niezbędne zasoby, tj. 138,5 etatu przez cały okres trwania projektu. Realizacja prac rozwojowych będzie realizowana przez Centralny Ośrodek Informatyki w postaci usług zlecanych i rozliczanych przez Ministerstwo Cyfryzacji. W ramach projektu przewidziane jest poniesienie kosztów w następujących obszarach:

1. Realizacja prac rozwojowych

Realizacja prac rozwojowych w aplikacji mObywatel odpowiada za przygotowanie e-usług oraz rozwoju systemu mObywatel. Prace rozwojowe przewidują m.in.: uruchomienie w aplikacji 28 usług typu A2C oraz A2B, które zostały wskazane w KPI, integrację skrzynki ePUAP, prace integracyjne związane z usługami opracowywanymi przez inne podmioty, w tym m.in.: mFirma, Elektroniczne dyplomy, eKRS oraz elektroniczne księgi wieczyste, Odyseusz, prace związane z dostosowaniem do wymagań prawnych UE, w tym rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i

Rady nr 2024/ 1183 z dnia 11 kwietnia 2024 r. w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 910/2014 w odniesieniu do ustanowienia ram europejskiej tożsamości cyfrowej (tzw. „Rozporządzenie eIDAS 2.0”), prace integracyjne związane z innymi usługami, rozwój portfela dokumentów w aplikacji mObywatel i dodanie nowych dokumentów o charakterze ogólnokrajowym, lokalnym i zawodowym w ramach usługi modułu systemu mObywatel - Wewnętrzny Rejestr Uprawnień (WRU), a także poprzez integrację systemu mObywatel z innymi podmiotami poprzez API.

Prace będą realizowane w ramach tzw. Feature Teamów. Każdy z tych zespołów jest w stanie realizować działania niezależenie od siebie, co daje pełną możliwość zrównoleglenia kilku strumieni prac. W ramach każdego zespołu przewidziane są następujące role: Developer Mobile, Developer Back-end, Product Owner, Specjalista UX, Analityk Biznesowy, Analityk Systemowy, Tester Manualny. Role te będą odpowiedzialne m.in. za: bieżące określenie wymagań biznesowych oraz systemowych dla realizowanych prac, przygotowanie dokumentacji

(analitycy biznesowy i systemowi), przygotowanie poprawnego kodu (developerzy mobile i back-end), przygotowanie scenariuszy testów oraz ich realizację (testerzy), zdefiniowanie wizji usługi i zarządzanie backlogiem (Product Owner), projektowanie doświadczeń użytkownika (specjalista UX).

Dodatkowo w ramach wsparcia, które obejmuje działania przekrojowe między feature teamami przewidziano realizację zadań w obrębie ról: Specjalista WCAG, UX Writing, UX Designer, Design System UX, Architekt IT, Product Owner (dla obszaru eIDAS), Release Manager, Project Manager. Role te będą odpowiedzialne m.in. za: opracowanie treści dostępnych w aplikacji przydatnych i zrozumiałych dla użytkownika (specjaliści z obszaru UX), współpracę z feature teamami w zakresie zapewnienia zgodność wdrażanych rozwiązań z wymogami WCAG (specjalista WCAG), projektowanie struktury systemu i nadzorowanie jej wdrożenia (architekt IT), zdefiniowanie wizji rozwiązań wynikających z eIDAS 2.0 i zarządzanie backlogiem (Product Owner), wsparcie procesu wdrożeń (Release Manager), nadzór nad realizacją projektu (Project Manager).

Koszty zostały oszacowane na podstawie stawek wynagrodzenia przyjętych przez Centralny Ośrodek Informatyki na bazie planu finansowego na 2024 r.

2. Realizacja prac biznesowych powiązanych z pracami rozwojowymi

Realizacja prac rozwojowych w aplikacji mObywatel nie jest możliwa bez wcześniejszego uregulowania kwestii biznesowych, takich jak np. kwestie legislacyjne czy formalno-prawne związane z zawieraniem porozumień z podmiotami, których usługi i dokumenty są implementowane w aplikacji. Z uwagi na to, prace biznesowe są prowadzone równolegle i

ich poprawna realizacja warunkuje możliwość uruchomienia produkcyjnego usług, na potrzeby realizacji tego typu zadań, w projekcie przewidziano rolę „Biznes”, która odpowiada za realizację szerokiego zakresu zadań, w skład których wchodzi m.in.: pełnienie roli właściciela biznesowego aplikacji mObywatel, bieżący nadzór nad rozwojem aplikacji mObywatel po stronie COI, definiowanie kierunków i strategii rozwoju biznesowego aplikacji mObywatel, ścisła współpraca z zespołem wytwórczym (w tym w zakresie regulacji i finansów), nadzór nad budżetem i zapewnienie rozliczalności dla realizowanych prac, współpraca z podmiotami w zakresie zmian prawnych dotyczących aplikacji mObywatel, wsparcie zadań komunikacyjnych i promocyjnych (w tym m.in. przygotowywanie wkładów dla zespołu komunikacji), współpraca z podmiotami zewnętrznymi w zakresie wykorzystania i stosowania aplikacji mObywatel (w tym w szczególności nawiązywanie współpracy z podmiotami i umożliwienie integracji z systemem mObywatel), obsługa użytkowników aplikacji w zakresie dotyczącym nowych e-usług oraz rozwoju systemu mObywatel, kreowanie wymagań biznesowych w zakresie aplikacji.

Koszty zostały oszacowane na podstawie stawek wynagrodzenia przyjętych przez Centralny Ośrodek Informatyki na bazie planu finansowego na 2024 r.

3. Realizacja prac rozwojowych w zakresie Chatbota

Development rozwiązania jakim jest Chatbot – aplikacja będąca silnikiem konwersacyjnym, którego interfejsem komunikacyjnym jest język naturalny, wymaga zastosowania wielu technik AI, ze szczególnym skupieniem wokół obszaru GenAI, zwłaszcza LLM z obszaru NLP oraz umiejętności umożliwiających produktyzację tychże rozwiązań (np. budowa infrastruktury AI). Zatem, przy developmencie Chatbota niezbędne jest wykorzystanie roli AI developera, która jest

kombinacją wspomnianych powyżej kompetencji. Zadania realizowane przez tę rolę dotyczą w szczególności: budowy bazy wiedzy w celu zasilenia silnika konwersacyjnego, budowy silnika konwersacyjnego w oparciu o technikę RAG, testów i optymalizacji jakości rozwiązania, budowy monitoringu efektywności rozwiązania, budowy mechanizmu feedback loop niezbędnego do identyfikacji problemów, optymalizacji kosztowej oraz utrzymania jakości i efektywności rozwiązania w długim okresie, budowy łatwo zarządzanej i utrzymywanej infrastruktury AI z wykorzystaniem IaC, optymalizacji rozwiązania w zakresie kosztowym i efektywnościowym.

Development usługi Chatbota, który jest skomplikowanym przedsięwzięciem również wymaga ról stricte produktowych i projektowych: Product Owner, PM, analityk biznesowy oraz ról wspierających (w znikomym zakresie w kontekście udziału w wycenie, jednocześnie nie mniej ważnych od innych w kontekście realizacji projektu): Architekt IT i Inżynier DevOps.

Udział poszczególnych ról uwzględnionych w projekcie wynika z zakresu realizowanych przez nie zadań niezbędnych do jego realizacji. Dla ról produktowych (analityk biznesowy, Product Owner, PM) są to klasyczne zadania, takie jak: definiowanie wizji produktu, planowanie projektu, komunikacja z interesariuszami, utrzymywanie backlogu produktu, monitorowanie, wspieranie i odbieranie prac developerskich, zarządzanie budżetem, modelowanie procesów, walidacja i testowanie rozwiązań oraz przygotowywanie dokumentacji, multiplikacja nakładu pracy na niektóre z wcześniej wymienionych zadań oraz dodatkowe zadania wynikające ze

specyfiki tworzenia produktów AI. Przykładem multiplikacji nakładu pracy jest potrzeba aktywnego udziału ról produktowych w walidowaniu rozwiązania niezbędna do odbioru prac i prowadzenia nadzoru nad realizacją projektu oraz aktualizacji dokumentacji, wynikająca z charakterystyki rozwoju produktów AI – chociażby prowadzenia licznych eksperymentów. Z kolei przykładami dodatkowych zadań są m.in.: zarządzanie danymi (ich pozyskiwanie i przetwarzanie oraz zapewnienie zgodności z regulacjami np. RODO), zarządzanie bardzo angażującym i wymagającym, iteracyjnym procesem rozwoju rozwiązania AI, zarządzanie ryzykiem związanym z niepewnością wyników (rozwiązania AI mogą dawać nieprzewidywalne wyniki - Product Owner musi zarządzać oczekiwaniami interesariuszy oraz być przygotowanym na scenariusze, w których model nie spełnia założonych wymagań), zapewnienie zgodności rozwiązania z regulacjami AI (np. AI Act) oraz rozważanie aspektów etycznych AI.

Role wspierające (Architekt IT; Inżynier DevOps) zapewniają zgodność budowanego rozwiązania ze standardami Organizacji oraz asystę przy zapewnieniu ich zbieżności z rozwiązaniem Chatbot.

Koszty zostały oszacowane na podstawie stawek wynagrodzenia przyjętych przez Centralny Ośrodek Informatyki na bazie planu finansowego na 2024 r.

Reasumując odpowiedzialność za realizację projektu w określonych zakresie, czasie i na wysokim poziomie nie pozwala nam na proponowanie zaniżonego i nieadekwatnego do ponoszonych kosztów budżetu.

1. **W pkt 2.2 usunięcie z listy usług usługi typu Chatbot („Usługa Chatbot oparta o mechanizm sztucznej inteligencji wytrenowanej m.in. o dane z aplikacji mObywatel oraz serwisu GOV.PL”), które „same w sobie nie są klasyfikowane jako e-usługi publiczne. Są to programy komputerowe zaprojektowane do symulowania rozmów z ludźmi, często wykorzystywane w różnych sektorach, takich jak obsługa klienta, marketing, czy edukacja.**

**Jednakże, chatboty mogą być częścią e-usług publicznych, jeśli są wykorzystywane przez instytucje publiczne do komunikacji z obywatelami. Na przykład, urzędy mogą używać chatbotów do udzielania informacji o swoich usługach, odpowiadania na pytania obywateli, czy pomagania w wypełnianiu formularzy online”.**

Zastosowano zaproponowaną zmianę usuwając usługę Chatbot z listy usług wskaźnikowych z jednoczesnym pozostawieniem planowanych prac jako uzupełnienia i wsparcia funkcjonowania pozostałych e-usług.

1. **Wyjaśnienie (w piśmie) jakiego rodzaju środki będą zastosowane w celu przeciwdziałania sytuacjom uzyskania nieuprawnionego dostępu do Systemu mObywatel przez osoby trzecie, ale także wszelkich próbach dostępu do danych przechowywanych w innych systemach? Jak będą traktowane katastrofalne w skutkach przypadki utraty tożsamości? (Przecież projekt powinien adresować problem „Niewystarczające bezpieczeństwo obywateli związane z ryzykiem kradzieży tożsamości.”) Jakiego rodzaju środki zadośćuczynienia zostaną przewidziane dla pokrzywdzonych?**

System mObywatel został zaprojektowany z myślą o zapewnieniu najwyższych standardów bezpieczeństwa, aby zminimalizować ryzyko uzyskania nieuprawnionego dostępu przez osoby trzecie oraz ochronić dane przechowywane w zewnętrznych systemach. W architekturze systemu zastosowano wielopoziomowe zabezpieczenia, takie jak zaawansowane narzędzia monitorowania ruchu, m.in. rozwiązania klasy FortiGate, które pozwalają na bieżące śledzenie i analizę potencjalnie niebezpiecznych działań. Ruch sieciowy został odpowiednio podzielony na strefy, co umożliwia lepszą segmentację i ochronę poszczególnych komponentów systemu przed atakami.

Dodatkowo, system mObywatel korzysta z nowoczesnych mechanizmów szyfrowania danych, zarówno w ruchu (end-to-end encryption), jak i w spoczynku. Każda wymiana informacji pomiędzy systemem a użytkownikami jest chroniona przed nieautoryzowanym dostępem. Co więcej, aplikacja mObywatel 2.0 oferuje możliwość logowania przy użyciu biometrii, takiej jak odcisk palca lub skan twarzy, co ogranicza dostęp wyłącznie do autoryzowanych użytkowników i eliminuje ryzyko wykorzystania skradzionych danych, np. spowodowanych kradzieżą urządzenia mobilnego na której zainstalowana jest aplikacja mObywatel 2.0.

Każdy wychodzący ruch do systemów zewnętrznych jest dodatkowo zabezpieczony poprzez wykorzystanie wirtualnych sieci prywatnych (VPN) oraz tokenów autoryzacyjnych. Użycie VPN zapewnia bezpieczne połączenie pomiędzy systemem mObywatel a zewnętrznymi systemami, uniemożliwiając nieuprawnione przechwycenie danych w trakcie ich transmisji. Tokeny autoryzacyjne zapewniają, że tylko autoryzowane połączenia mogą być nawiązane, co dodatkowo chroni systemy przed nieautoryzowanym dostępem.

Regularnie prowadzony jest monitoring bezpieczeństwa w celu wczesnego wykrywania potencjalnych zagrożeń. W przypadku wykrycia nietypowych aktywności, system natychmiast uruchamia procedury alarmowe, które pozwalają na szybką reakcję i minimalizację potencjalnych szkód.

W kwestii kradzieży tożsamości, warto zaznaczyć, że problem ten jest bardziej związany z kradzieżą danych do środka identyfikacji elektronicznej, np. do Profilu Zaufanego niż z samą aplikacją mObywatel 2.0. To właśnie te dane i użycie ich są kluczowe dla procesu weryfikacji tożsamości, a ich zabezpieczenie leży po stronie systemów zewnętrznych. Mimo to, aplikacja wdraża środki dodatkowe, takie jak wspomniana biometryka, aby dodatkowo chronić użytkowników.

W przypadku wystąpienia incydentów związanych z utratą dostępu do aplikacji mObywatel 2.0, co również powoduje utratę e-tożsamości, przewiduje się wdrożenie procedur szybkiego reagowania, takich jak natychmiastowa blokada konta, powiadomienie odpowiednich służb oraz wsparcie dla poszkodowanego użytkownika w celu przywrócenia pełnego dostępu do aplikacji.

1. **W pkt 7.1 zmianę statusu „Istniejący” dla systemu Odyseusz 2.0 na „Modyfikowany”, co wynika z dokumentów opiniowanych przez KRMC w ostatnim czasie.**

Wprowadzono zgłoszoną zmianę. Ponadto, zgodnie z uwagami innych podmiotów skorygowano również status wybranych innych systemów.

1. **Rozważenie włączenia w zakres projektu wykorzystania pewnych rozwiązań z projektu „System lokalizacji użytkownika kontaktującego się na numery alarmowe w oparciu o dane pochodzące z telekomunikacyjnego urządzenia końcowego (AML)”, np. Advanced Mobile Location w celu podniesienia bezpieczeństwa e-usług (np. poprzez ustalenie lokalizacji użytkownika) np. jako uzupełnienie palety e-usług udostępnianych przez mObywatel o możliwość rozbudowanej funkcjonalności powiadamiania alarmowego.**

Dziękujemy za interesującą propozycję. Rozważymy taką możliwość przy kolejnym etapie rozwoju aplikacji mObywatel. Aktualny horyzont czasowy realizacji projektu narzucony zasadami KPO, niezbędna do przygotowania legislacja, konieczność zawarcia stosownych umów z innymi podmiotami i skuteczna koordynacja i tak już skomplikowanego przedsięwzięcia nie pozwala nam na rozszerzenie zakresu przedmiotowego projektu.

1. **Wyjaśnienie (w piśmie) braku istotnego z punktu widzenia obywatela łatwego dostępu do identyfikacji przestrzennej serwowanej przez system TERYT oraz uzupełniającej informacji gospodarczej o podmiotach prowadzonej w rejestrze REGON. Przywołane w projekcie systemy KRS i CEiDG nie obejmują rejestracji i identyfikacji wszystkich podmiotów funkcjonujących w obrocie gospodarczym Polski. Pełna populacja wszystkich podmiotów zarejestrowanych w Polsce znajduje się w rejestrze REGON i jest dostępna przez API. Zgodnie z KRI systemy PESEL, REGON i TERYT stanowią fundament systemu informacyjnego państwa o zjawiskach społecznych, gospodarczych i środowiskowych.**

Planując rozwój aplikacji uwzględniamy: potrzeby zgłaszane przez użytkowników, możliwości techniczne, prawne i finansowe związane nie tylko z udostępnieniem, ale również utrzymaniem aplikacji. W przedmiotowym projekcie ze względu na źródło finansowania (KPO) konieczne było również uwzględnienie czasu, jaki niezbędny jest do opracowania i wdrożenia e-usług. Z przyczyn formalnych związanych ze źródłem finansowania zrezygnowano z tych usług, których opracowanie wykroczyłoby poza ramy czasowe wskazane w KPO.

Z całą pewnością przeanalizujemy w przyszłości w pierwszej kolejności wykorzystanie możliwości systemu TERYT, tym bardziej, iż łączy się to z potrzebą zgłaszaną przez MRiT dotyczącą udostępniania danych z Rejestru Urbanistycznego, w tym m.in. w zakresie planowanych zmian w zagospodarowaniu przestrzennym, a także częściowo z aktualnie planowanym do udostępnienia wglądem w Elektroniczne Księgi Wieczyste.

W zakresie związanym z rejestrem REGON przeanalizujemy możliwości i potrzeby w porozumieniu z MRiT. Dalsze analizy będą wymagały również oceny potrzeb legislacyjnych, technicznych i oszacowania kosztów oraz ewentualnego horyzontu czasowego, w jakim możliwe byłoby wprowadzenie usług w wykorzystaniem systemu REGON.

1. **Jednocześnie Rada Architektury IT sugeruje kierunkowo rozważenie zbudowania odrębnych aplikacji mobilnych wspierających realizację usług przez obywateli lub firmy.**

Pierwotnym założeniem systemu i aplikacji mObywatel było udostępnianie usług i dokumentów wyłącznie obywatelom. W trakcie rozwoju systemu nie można było jednak zignorować faktu, iż przeważająca większość polskich przedsiębiorstw to małe przedsiębiorstwa, często bez odrębnej osobowości prawnej, zakładane jako „działalność gospodarcza osoby fizycznej” podlegająca wpisowi do CEIDG. Specyfika takiej firmy powoduje, iż ta sama osoba jest jednocześnie obywatelem i przedsiębiorcą, a cały majątek tak funkcjonującej firmy jest jednocześnie majątkiem osoby fizycznej. Bardzo często przy poszczególnych usługach np. dotyczących sprawdzenia liczby punktów karnych kierowcy nie jesteśmy w stanie odróżnić czy obywatel sprawdza punkty z przyczyn prywatnych, czy też związanych z jego działalnością gospodarczą np. w sytuacji prowadzenia jednoosobowej działalności gospodarczej, w ramach której przedsiębiorca świadczy usługi transportowe (taksówka, przewóz osób, przewóz towarów). Konstrukcja prawna jednoosobowej działalności gospodarczej powoduje, iż nie jest możliwe rozdzielenie usług dla obywatela i firmy (osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą) na dwie odrębne aplikacje. Usługi kierowane do przedsiębiorców uwzględniane są zgodnie z potrzebami zgłaszanymi m.in. przez MRiT.

Wydzielenie do odrębnej aplikacji zostanie natomiast rozważone w przypadku przedsiębiorstw posiadających osobowość prawną, takich jak Sp. z o.o. czy S.A. Obecnie tego typu przedsiębiorstwa nie są obsługiwane w systemie i aplikacji mObywatel. W takich podmiotach często reprezentacja nie jest jednoosobowa, a do skutecznej czynności prawnej niezbędny jest podpis np. dwóch członków zarządu łącznie. Rozwiązanie takie byłoby obarczone wieloma dodatkowymi problemami organizacyjnymi, technicznymi i prawnymi. Nie weryfikowaliśmy również zapotrzebowania na tego typu aplikację.

W związku z usunięciem usługi Chatbot z wykazu usług wskaźnikowych w części 2.2, a także usunięciem na wniosek ZUS 2 usług „Weryfikacja danych o płatnikach składek (Moi pracodawcy)” oraz „Weryfikacja informacji o zgłoszeniu do ubezpieczeń (Moje ubezpieczenia w ZUS)”, mając na względzie konieczność zapewnienia odpowiedniej liczby e-usług wskazanych jako wskaźniki KPO na poziomie całego kraju, podjęto decyzję o zaproponowaniu w miejsce usuwanych usług łącznie trzech innych usług. Podejście takie pozwala na zachowanie dotychczas planowanej wartości wskaźnika liczby usług. Jednocześnie są to usługi, na które istnieje udokumentowane zapotrzebowanie, są możliwe do wdrożenia w wymaganym czasie i budżecie, a także nie powodują konieczności wprowadzania dodatkowych prac legislacyjnych. Usługami tymi są: „Wniosek o dowód osobisty dla dziecka”, „Zawieszenie/ cofnięcie zawieszenia e-dowodu dziecka” oraz „Zawieszenie/ cofnięcie zawieszenia e-dowodu”.

1. <https://play.google.com/store/apps/details?id=pl.nask.mobywatel&hl=pl> [↑](#footnote-ref-1)