

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 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	44 206 051,79 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), obsługując szerokie grono Klientów, korzysta dziś z systemu CRM-RF, który pełni rolę narzędzia "back office" w zarządzaniu relacjami z Klientami. Jednak w obliczu rosnących wymagań, zmian technologicznych oraz strategicznego kierunku RF w stronę cyfryzacji i centralizacji usług, obecne rozwiązanie okazuje się niewystarczające. System CRM-RF nie zapewnia pełnej integracji z kluczowymi źródłami danych, ma ograniczone możliwości w zakresie automatyzacji i analityki oraz trudności z rozbudową i integracją z nowymi usługami. Pracownicy dalej zmuszeni są do korzystania z wielu rozproszonych aplikacji, by uzyskać kompletne informacje o Klientach, co negatywnie wpływa na efektywność pracy, spójność danych i jakość obsługi.

Z tego powodu RF identyfikuje potrzebę modernizacji istniejącego systemu CRM, poprzez jego rozwinięcie i dostosowanie do nowych realiów operacyjnych i technologicznych. Potrzebne jest rozwiązanie, które:

- zintegrowane będzie z innymi komponentami ekosystemu JSP,
- zapewni spójność i aktualność danych,
- umożliwi automatyzację procesów i zaawansowaną analitykę,
- będzie skalowalne i otwarte na dalszy rozwój.

W odpowiedzi powstał projekt CRM 2.0, który jako kontynuacja i rozwinięcie obecnego systemu został włączony do Programu Jednolitego Systemu Podatkowego (JSP). Dzięki temu możliwe będzie:

- dostosowanie systemu CRM do standardów JSP,
- eliminacja potrzeby korzystania z wielu platform,
- poprawa wydajności i jakości usług.

CRM 2.0 pozostanie zintegrowany z eMCeK – Multikanałowym Centrum Komunikacji co zapewni spójne i nowoczesne wsparcie obsługi Klienta w różnych kanałach kontaktu.

Interesariusz	Zidentyfikowany problem	Szacowana wielkość grupy
Pracownicy Resortu Finansów	a) niewystarczające narzędzie do kompleksowego prezentowania danych o klientach KAS (rozproszenie informacji w wielu bazach), b) niewystarczający centralny system typu back-office dla pracowników RF, który wspiera realizację ich zadań, c) niewystarczająca jedna „baza wiedzy” dla procedur instrukcji, zaleceń, opisów procesów, d) ograniczona możliwość: <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, e) długi czas logowania się pracowników do wielu systemów, f) długi czas uzyskania wielu informacji o podatniku KAS, g) brak wydajnego i bezpiecznego środowiska dla narzędzia o ww. funkcjonalnościach.	30 000 pracowników

1.2. Opis stanu obecnego

W ramach projektu „Zarządzanie relacjami z klientem KAS” (CRM 1.0), wdrożono aplikację CRM-RF, z której korzysta około 8000 użytkowników. System wspiera realizację codziennych zadań i umożliwia dostęp do rozproszonych zasobów organizacyjnych w ramach Resortu Finansów. Aplikacja CRM-RF pełni rolę narzędzia „back office”, jednak jej funkcjonalność jest ograniczona. Spośród 14 planowanych źródeł danych zintegrowano dotychczas tylko 7, co oznacza, że pełną funkcjonalność systemu wykorzystuje jedynie około 30% użytkowników. Ograniczona integracja z systemami dziedziny oraz brak zaawansowanych funkcji analitycznych i automatyzujących procesy wpływają na ograniczoną użyteczność systemu dla szerszego grona użytkowników.

System stanowi podstawowe narzędzie wspierające dostęp do informacji o Klientach wykorzystywane przez pracowników realizujących procesy obsługi pośredniej i bezpośredniej. Jest zintegrowany z Multikanałowym Centrum Komunikacji, co umożliwia obsługę spraw pochodzących z różnych kanałów kontaktu w jednym środowisku.

Dane prezentowane w CRM-RF pochodzą z systemów dziedziny RF i są wykorzystywane wyłącznie przez uprawnionych pracowników, z zachowaniem standardów bezpieczeństwa i zgodności z obowiązującymi przepisami prawa. Pomimo ograniczeń, system wykazuje potencjał

do dalszego rozwoju i rozszerzenia funkcjonalności.

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. Kierunki działania i rozwoju KAS na lata 2021-2024 Kierunek IV: Wzmocnienie zdolności organizacji do skutecznej realizacji zadań Cele: 4.1. Poprawa skuteczności i efektywności działania organizacji 4.2. Digitalizacja Krajowej Administracji Skarbowej</p> <p>2. Kierunki działania i rozwoju KAS na lata 2025-2028 Kierunek 2: Zrównoważony rozwój systemu podatkowego oraz profesjonalna i nowoczesna obsługa klienta Cel: 2.1. Wsparcie klientów w wykonywaniu obowiązków podatkowych i celnych</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 kliencie.</p> <p>3. Podniesienie kompetencji pracowników Resortu Finansów w zakresie zarządzania relacjami z klientem.</p> <p>4. Zwiększenie wydajności i stabilności systemu.</p>
KPI:	<p>1. Instytucje publiczne otrzymujące wsparcie na opracowywanie usług, produktów i procesów cyfrowych,</p> <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>

	11. Liczba zakupionych serwerów, 12. Liczba zakupionych licencji, 13. Liczba systemów bazodanowych Resortu Finansów, z którymi dokonano integracji, 14. Czas potrzebny do zalogowania się do systemów celem wyszukania informacji o kliencie.
Wartość aktualna i docelowa KPI:	1. Wartość aktualna: 0 2. Wartość aktualna: 0 3. Wartość aktualna: 0 4. Wartość aktualna: 8000 5. Wartość aktualna: 0 6. Wartość aktualna: 0 7. Wartość aktualna: 0 8. Wartość aktualna: 0 9. Wartość aktualna: 0 10. Wartość aktualna: 0 11. Wartość aktualna: 16 12. Wartość aktualna: 21 13. Wartość aktualna: 7 14. Wartość aktualna: 483 sekundy 1. Wartość docelowa: 1 2. Wartość docelowa: 1 3. Wartość docelowa: 8 4. Wartość docelowa: 30 000 5. Wartość docelowa: 3 000 6. Wartość docelowa: 2 250 7. Wartość docelowa: 750 8. Wartość docelowa: 10 9. Wartość docelowa: 3 10. Wartość docelowa: 7 11. Wartość docelowa: 79 12. Wartość docelowa: 47 13. Wartość docelowa: 14 14. Wartość docelowa: 30 sekund
Metoda pomiaru KPI	1. Metoda pomiaru: podpisanie porozumienia o dofinansowanie. Sposób pomiaru: wykazanie w sprawozdaniu za okres realizacji projektu informacji o podpisaniu porozumienia. Częstotliwość pomiaru: pomiar dokonywany jednorazowo w sprawozdaniu za okres realizacji projektu z 2024 r. 2. Metoda pomiaru: protokół przekazania CRM-RF Sposób pomiaru: Pomiar modernizacji CRM-RF zostanie dokonany poprzez sporządzenie protokołu przekazania do eksploatacji narzędzia informatycznego. Częstotliwość pomiaru: Protokół modernizacji CRM-RF zostanie sporządzony na koniec projektu. 3. Metoda pomiaru: protokół z testów akceptacyjnych 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: Testy prowadzone w czasie trwania prac modernizacyjnych. Podsumowanie dokonywane jest jednorazowo po

zakończeniu realizacji projektu.

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.

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.

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.

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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. Metoda pomiaru: protokół odbioru.

Sposób pomiaru: weryfikacja odbioru sprzętu i zgodności z wymaganiami dokonywana jest za pomocą protokołu odbioru zamówienia.

Częstotliwość pomiaru: pomiar przeprowadzany jest każdorazowo po podpisaniu protokołu odbioru potwierdzającego wykonanie usługi.

	<p>12. Metoda pomiaru: protokół odbioru. Sposób pomiaru: weryfikacja odbioru licencji i zgodności z wymaganiami dokonywana jest za pomocą protokołu odbioru zamówienia. Częstotliwość pomiaru: pomiar przeprowadzany jest każdorazowo po podpisaniu protokołu odbioru potwierdzającego wykonanie usługi.</p> <p>13. Metoda pomiaru: test odpytywania systemów zintegrowanych z aplikacją. Sposób pomiaru: przeprowadzenie testów potwierdzających komunikację ze źródłami danych. 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. 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). 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	Sprawne załatwianie spraw Klientów poprzez dostarczenie pracownikom RF wszystkich kluczowych danych o podatniku w jednym systemie RF	A2A	Pracownicy Resortu Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji)	Personalizacja
2	Zarządzanie informacją o kliencie - moduł optymalizujący potrzeby klientów poprzez modernizację istniejących w systemie CRM-RF funkcjonalności	A2A	Pracownicy Resortu 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	Pracownicy Resortu 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	Pracownicy Resortu Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji)	Personalizacja
5	Obsługa zapytań o klienta/podatnika i szybkie prezentowanie odpowiedzi	A2A	Pracownicy Resortu Finansów	Personalizacja

Lp.	Nazwa e-usługi	Typ	Zakres oddziaływania	Poziom dojrzałości e-usługi
	przez system w procesie automatycznym (raporty i analizy)		(rocznie ok 7500000 transakcji)	
6	Automatyczne analizy powiązań pomiędzy podmiotami powiązanymi	A2A	Pracownicy Resortu Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji)	Personalizacja
7	Wsparcie procesu wydawania zaświadczeń. Wsparcie procesu obsługi zadań przypisanych pracownikom RF	A2A	Pracownicy Resortu Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji)	Personalizacja
8	Częściowa automatyzacja udzielania informacji organom uprawnionym	A2A	Pracownicy Resortu 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
Dokumentacja inicjacyjna projektu	06-2024
Raport z wymagań biznesowych	12-2025
Modyfikacja CHD (hurtownia)	10-2027
Raport z testów badań UX	10-2027
Modyfikacja aplikacji CRM-RF	10-2027
Utworzenie przestrzeni Analityka CRM RF	10-2027
Serwery (maszyny wirtualne)	11-2027
Licencje	11-2027
Raport z testów wydajności	11-2027
Raport z testów bezpieczeństwa	11-2027
Raport z testów prywatności	11-2027
Interfejsy API	11-2027
Dokumentacja ze szkoleń	12-2027

3. KAMIENIE MIŁOWE

Kamienie milowe	Planowany termin osiągnięcia
Skompletowane zespoły biznesowe i przygotowana dokumentacja oraz struktura organizacyjna projektu	2024-06-30
Przygotowana Specyfikacja Wstępnych Wymagań Biznesowych dla CRM-RF	2024-12-31
Rozstrzygnięty przetarg na usługi Bodyleasing	2025-06-30
Rozstrzygnięty przetarg na szkolenia dla członków zespołu projektowego	2025-06-30
Przygotowana Specyfikacja Wymagań Biznesowych dla CRM-RF	2025-12-31
Rozstrzygnięty przetarg na zakup sprzętu informatycznego	2025-12-31
Rozstrzygnięty przetarg na zakup licencji na oprogramowanie	2025-12-31
Zakończone szkolenia – etap 1 - szkolenia dla członków zespołu projektowego	2025-12-31
Zakończone zakupy sprzętu informatycznego – etap 1 - Serwery (maszyny wirtualne)	2026-04-30
Zakończone zakupy licencji na oprogramowanie – etap 1 - Licencje	2026-04-30
Rozstrzygnięty przetarg na szkolenia miękkie z zarządzania relacjami z klientem	2026-06-30
Zakończone prace modernizacyjne dot. narzędzia CRM-RF - etap 1 (moduły: eMCeK/Obsługa bezpośrednia CRM-RF, COKP/DKP CRM-RF, KIS CRM-RF, UCS CRM-RF, Przeglądanie dokumentów CRM-RF, Obsługa potrzeb JSP CRM-RF, Zadania CRM-RF, Kalendarz CRM-RF, Udostępnianie danych organom uprawnionym CRM-RF)	2026-07-31
Zakończone zakupy sprzętu informatycznego – etap 2 - Serwery (maszyny wirtualne)	2026-12-31
Zakończone zakupy licencji na oprogramowanie – etap 2 - Licencje	2026-12-31
Zakończone szkolenia – etap 2 - szkolenia dla członków zespołu projektowego	2026-12-31
Zakończone szkolenia miękkie z zarządzania relacjami z klientem	2026-12-31
Rozstrzygnięty przetarg na szkolenia dla użytkowników aplikacji CRM-RF wraz z materiałami szkoleniowymi	2027-06-30
Przygotowane materiały dla użytkowników aplikacji CRM-RF	2027-08-31
Zakończone prace modernizacyjne dot. narzędzia CRM-RF - etap 2 (moduły: Kontakt z klientem KAS CRM-RF, UI CRM-RF, Analizy CRM-RF, Powiązania CRM-RF, Baza wiedzy CRM-RF, Zaświadczenia CRM-RF)	2027-10-01
Utworzona przestrzeń Analityka CRM RF	2027-10-01
Przygotowany raport z testów UX	2027-10-31
Zmodyfikowana CHD (hurtownia)	2027-10-31
Przygotowany raport z testów wydajności aplikacji CRM-RF	2027-11-30
Przygotowany raport z testów bezpieczeństwa aplikacji CRM-RF	2027-11-30

Kamienie milowe	Planowany termin osiągnięcia
Przygotowany raport z testów prywatności	2027-11-30
Przygotowane interfejsy API	2027-11-30
Zakończone zakupy sprzętu informatycznego – etap 3 - Serwery (maszyny wirtualne)	2027-11-30
Zakończone szkolenia dla użytkowników narzędzia CRM-RF	2027-12-17
Zakończone szkolenia – etap 3 - szkolenia dla członków zespołu projektowego	2027-12-31
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 35 939 879,50 zł Brutto 44 206 051,79 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 0,00 zł Brutto 0,00 zł
	2025	Netto 6 669 085,16 zł Brutto 8 202 974,75 zł
	2026	Netto 18 730 455,19 zł Brutto 23 038 459,88 zł
	2027	Netto 10 540 339,15 zł Brutto 12 964 617,16 zł

4.2. Wykaz poszczególnych pozycji kosztowych

Nazwa pozycji kosztowej		Przewidywany koszt brutto	Uzasadnienie pozycji kosztowej (przeznaczenie)
Oprogramowanie	Koszty wytworzenia oprogramowania, ekspertów programistycznych,	25 494 910,29 zł	Wydatki na pokrycie kosztów wytworzenia, zakupu, leasingu, dzierżawy i najmu oprogramowania, wydatki na wdrożenie oprogramowania,

Nazwa pozycji kosztowej		Przewidywany koszt brutto	Uzasadnienie pozycji kosztowej (przeznaczenie)
	stworzenia prototypów, zakupu gotowych rozwiązań programistycznych – oprogramowanie standardowe		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 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	7 677 565,00 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, z uwzględnieniem technologii i założeń przyjętych w Programie JSP. Infrastruktura sprzętowa obejmować będzie: - platformę serwerową - przestrzeń dyskową o zróżnicowanej wydajności wraz z niezbędnymi elementami

Nazwa pozycji kosztowej		Przewidywany koszt brutto	Uzasadnienie pozycji kosztowej (przeznaczenie)
			- 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	4 074 040,14 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, testów prywatności, koszty audytów, analiz i ekspertyz oraz koszty wdrożenia poprawek wynikających z testów bezpieczeństwa i testów prywatności.	800 000,00 zł	Wydatki na pokrycie kosztów przeprowadzenia testów bezpieczeństwa, testów prywatności, audytów, analiz i ekspertyz, oraz wdrożenia poprawek wynikających z testów bezpieczeństwa i testów prywatności niezbędne są do zachowania wymogów polityki bezpieczeństwa MF. Wydatki zostaną poniesione na mechanizmy bezpieczeństwa oraz budowę komponentów architektury (security by design). Nadzór architektoniczny w zakresie bezpieczeństwa, przeglądy kodu oraz stosowanie automatycznej 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.	1 000 000,00 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

Nazwa pozycji kosztowej		Przewidywany koszt brutto	Uzasadnienie pozycji kosztowej (przeznaczenie)
Szkolenia	Koszty szkoleń zespołu projektowego oraz użytkowników końcowych	2 267 551,67 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 wspomagającego)	Wynagrodzenia personelu	2 791 984,69 zł	Wynagrodzenia/dodatki dla personelu (m.in. kierownika projektu, koszty koordynatora projektu oraz innego personelu zaangażowanego w zarządzanie, rozliczanie, monitorowanie projektu lub prowadzenie innych 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)	3 052 550,00 zł		Źródło finansowania
Podział całkowitego kosztu utrzymania trwałości projektu	2028	500 000,00 zł (brutto) (406 504,07 zł netto)	krajowe środki publiczne - budżet państwa

na poszczególna lata (netto oraz brutto)	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	665 500,00 zł (brutto) (541,00 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	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 adaptowanie się do pojawiających się

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
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			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 wystarczających do ukończenia projektu. Zasoby mogą obejmować czas, umiejętności, pieniądze lub narzędzia.	Średnia	Średnie	Stworzenie planu alokacji zasobów, który umożliwia wydajne wykorzystanie zasobów zespołu przy jednoczesnej maksymalizacji ich wpływu i wspieraniu celów zespołu. Właściwa wiedza o zasobach jakie są niezbędne do 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
			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	<ol style="list-style-type: none"> 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 informatycznego lub sieci teleinformatycznej, nieprawidłowe działanie oprogramowania, awarie oprogramowania.	Średnia	Niskie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Regularna konserwacja i utrzymanie sprzętu. 2. Tworzenie kopii zapasowych danych. 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
			<p>zmierzających do polubownego i sprawnego rozwiązania sporu.</p> <p>5. Poszukiwanie alternatywnych rozwiązań problemów powstałych w wyniku sporu.</p> <p>6. Weryfikacja podmiotów przed nawiązaniem współpracy, mająca na celu ocenę rzetelności wykonawców.</p>
Ujawnienie informacji niejawnych lub prawnie chronionych	Średnia	Znikome	<p>1. Określenie poziomu poufności dla wszystkich dokumentów/informacji w projekcie i odpowiednie ich przechowywanie.</p> <p>2. Zasada minimalnego dostępu – ograniczenie dostępu do danych poufnych, tylko do osób, które tego potrzebują.</p> <p>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.</p> <p>4. Szkolenia personelu, aby był świadomy polityki bezpieczeństwa realizowanej w organizacji.</p> <p>5. Cyfrowe zabezpieczenia (metody 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)	Średnia	Niskie	<p>1. Szkolenia dla personelu z zakresu etyki, mające na celu podniesienie wiedzy, umiejętności lub wypracowania</p>

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
publicznych)			<p>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 czynność w celu ograniczenia ryzyka celowego działania na szkodę organizacji.</p> <p>10. Kontrola następcza - weryfikacja przeprowadzana przez inną osobę niż wykonująca daną czynność.</p>
Niegospodarność wydatkowania środków	Średnia	Znikome	<p>1. Opracowanie realistycznych prognoz budżetowych i planu finansowego,</p> <p>2. Wprowadzenie systemu zarządzania kosztami,</p> <p>3. Regularna ocena efektywności wydatków i inwestycji,</p> <p>4. System kontroli kosztów, w celu weryfikacji wydatków zgodnie z określonymi kryteriami,</p> <p>5. Negocjacja cen z dostawcami,</p> <p>6. Plany awaryjne na wypadek wystąpienia potencjalnego ryzyka niegospodarności w wydatkach,</p> <p>7. Postępowanie zgodnie z regulacjami i procedurami dot. operacji finansowych i</p>

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
			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	<ol style="list-style-type: none"> 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 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	Średnia	Niskie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Szkolenia pracowników z zasad 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,

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
personelu – ujawnienie danych w wyniku błędu np. niezapewnienie odpowiedniej ochrony wskutek nieprzestrzegania procedur.			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 (indywidualnie do każdego źródła danych) architektury rozwiązań i zaplanowanie właściwych sposobów realizacji integracji. 9. Uwzględnienie możliwej ewolucji poszczególnych systemów i opracowanie ew. kroków zaradczych, mających na celu zapewnienie nieprzerwalności działania rozwiązania. 10. Ustanowienie kontraktów, zapewniających stabilność integracji oraz ustalenie niezawodnej komunikacji w przypadku zmian realizowanych lub przewidzianych po stronie integrowanych systemów.
Zmiana dotycząca szczegółowych założeń biznesowych	Średnia	Średnie	1. Regularna analiza zmian legislacyjnych i technologicznych, 2. Opracowanie założeń biznesowych z uwzględnieniem alternatywnych scenariuszy, 3. Identyfikacja potencjalnych zmian założeń,

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
			<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 Resorty 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 zasobu kadrowego Zespołu deweloperskiego. Kluczowym elementem na drodze do realizacji zaplanowanych prac jest zapewnienie stałego dostępu do zasobu kadrowego (zespołu deweloperskiego).	Mała	Średnie	<p>1. Zaplanowanie składu zespołu niezbędnego do wykonania planowanych zadań</p> <p>2. Elastyczne rozwiązania wykonywania pracy, np. praca zdalna</p> <p>3. Regularne monitorowanie postępów prac,</p> <p>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.</p>
Brak zapewnienia wymaganych zasobów sprzętowych (serwery / bloki serwerowe) oraz	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

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
oprogramowania (licencji). 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			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 naturalnego strachu przed nowością, nieznajomości zasad, na jakich odbywać się będzie wprowadzanie zmiany oraz niechęci do uczenia się nowego środowiska pracy.	Mała	Średnie	<ol style="list-style-type: none"> 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 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Szacowanie wydatków wykonane przez ekspertów w oparciu o realnie poniesione wydatki oraz know-how zdobyte podczas realizacji projektu CRM 1.0. 2. Uwzględnienie przy wycenie tempa zmian cen w gospodarce. 3. Śledzenie sytuacji i trendów na rynku.

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
Brak możliwości integracji z systemami JSP ze względu na architekturę źródeł	Średnia	Średnie	Weryfikacja i analiza przez architektów oraz analityka systemowego możliwości integracji z wytypowanymi systemami
Opóźnienia w wykonaniu integracji przez właściciela biznesowego źródła danych	Średnia	Średnie	Po ustaleniu wymagań biznesowych bieżąca współpraca z właścicielami biznesowymi danych wewnętrznymi, jak i zewnętrznymi w celu ustalenia wspólnego harmonogramu integracji
Opóźnienia w realizacji Programu JSP/ zmiana decyzji politycznej odnośnie budowania JSP	Mała	Średnie	Na zaplanowany sposób rozbudowy CRM nie ma wpływu sytuacja JSP – integracje z obecnymi źródłami, CRM może istnieć samodzielnie.

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 danych.
Brak nadzoru nad dystrybucją	Duża	Niskie	1. Postępowanie zgodnie z instrukcjami i procedurami nadawania uprawnień.

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
uprawnień do oprogramowania			2. Szkolenia dla pracowników.
Obecność personelu zewnętrznego lub sprzątającego bez nadzoru	Średnia	Niskie	1. Brak dostępu do danych przez personel sprzątający, 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 sprzątającym 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

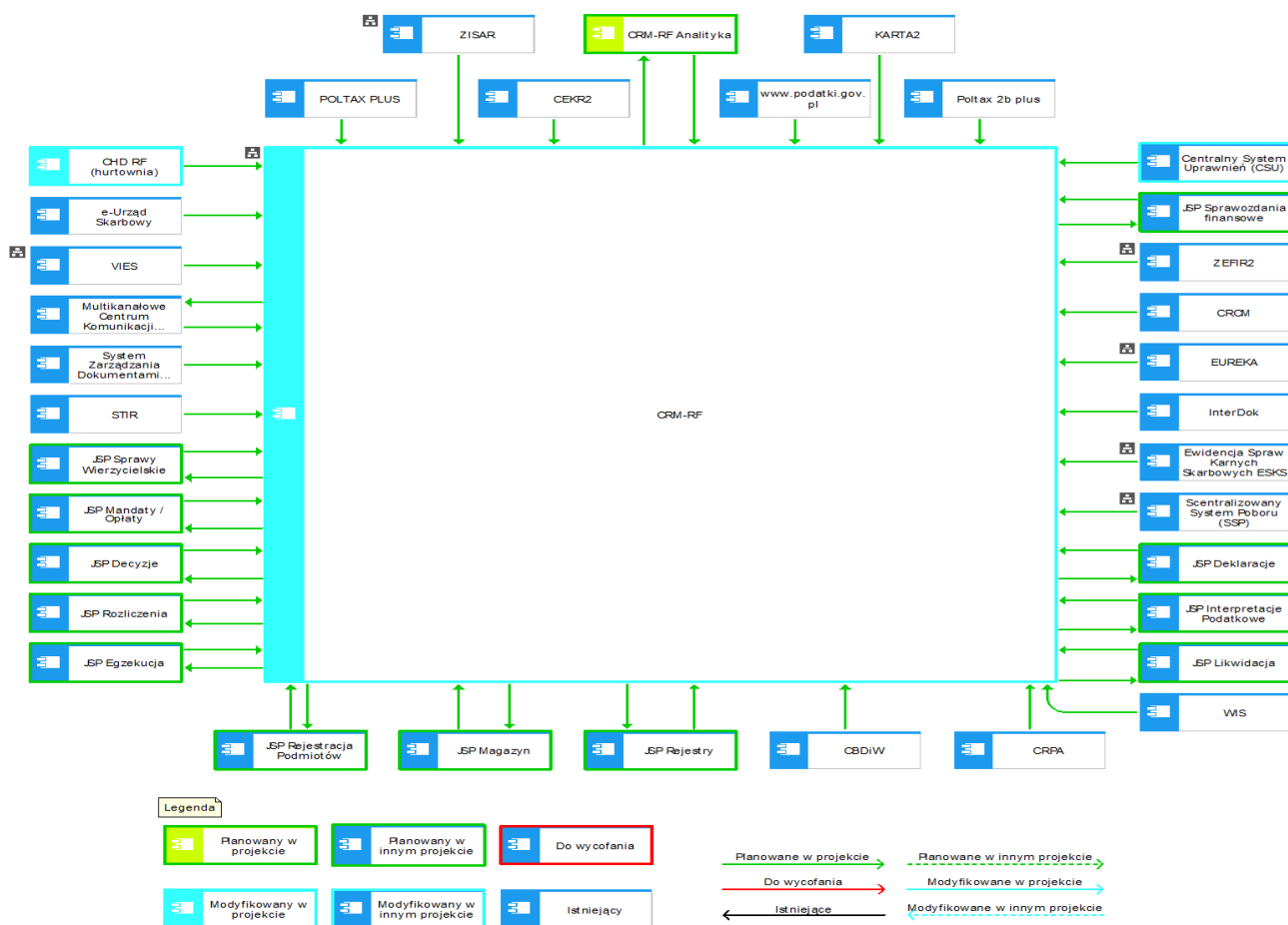
Lp.	Tytuł aktu prawnego	Czy wymaga zmian	Opis zmian (jeśli dotyczy)	Etap prac legislacyjnych (jeśli dotyczy)
1	Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne	TAK /NIE		
2	Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 21 maja 2024 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany	TAK /NIE		

Lp.	Tytuł aktu prawnego	Czy wymaga zmian	Opis zmian (jeśli dotyczy)	Etap prac legislacyjnych (jeśli dotyczy)
	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	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)	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,	TAK/NIE		

Lp.	Tytuł aktu prawnego	Czy wymaga zmian	Opis zmian (jeśli dotyczy)	Etap prac legislacyjnych (jeśli dotyczy)
	pełnomocnictwa szczególnego oraz pełnomocnictwa do doręczeń			
15	Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 28 grudnia 2015 r. w sprawie określenia rodzajów spraw, które mogą być załatwiane z wykorzystaniem portalu 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 – Krajowa Administracja Skarbowa	CRM-RF jest częścią ekosystemu JSP, służy do prezentacji przekrojowych danych o podatniku w jednym miejscu, w zakresie zgodnym z uprawnieniami użytkownika. Dzięki systemowi CRM-RF możliwe jest sprawne obsługiwanie zapytań instytucji uprawnionych, dokonywanie automatycznych analiz i generowanie list rozbieżności w danych, wskazujących na	Modyfikowany	W ramach projektu planuje się modyfikację aplikacji, systematyzując jej funkcjonalność i w formie systemów oraz komponentów tak aby odpowiadała potrzebom stawianym przez JSP oraz

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			nieprawidłowości celem szczegółowego ich rozpatrzenia przez pracowników KAS.		<p>była spójna z innymi modułami ekosystemu JSP:</p> <ul style="list-style-type: none"> - frontend (logika związana z prezentacją danych w panelu), - API (API na potrzeby systemów klienckich), - Kalendarz (obsługa zaplanowanych zadań, kontaktów z podatnikiem itd.), - Komponenty odpowiedzialne za dostarczenie funkcjonalności poszczególnym odbiorcom aplikacji (KIS, UCS, COKP, eMCeK, organy uprawnione), - Część analityczna pozwalająca w wymagany sposób przetwarzać, analizować i prezentować zebrane dane. <p>CRM będzie dostarczał funkcjonalność obsługi zadań, będzie ona wykorzystywana</p>

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
					a na potrzeby innych systemów JSP. Takie usystematyzowanie funkcjonalności w formie komponentów, ułatwi dalszy rozwój aplikacji i zminimalizuje liczbę błędów systemu.
2	CHD RF (hurtownia)	Minister Finansów	CHD RF - Centralna Hurtownia Danych to system zrealizowany w ramach MF. Jego celem jest zapewnienie rozwoju obszaru analitycznego i utrzymania ciągłości dostępu do jednolitych i rzetelnych danych z obszaru podatkowego, budżetowego i celnego Ministerstwa Finansów poprzez centralizację tegoż obszaru zarówno w warstwie technologicznej jak i biznesowej.	Modyfikowany	W ramach projektu planuje się skorzystanie z zasobów CHD RF – dane analityczne pochodzące ze źródeł, z którymi hurtownia została dotąd zintegrowana, a także mechanizmów umożliwiających przeprowadzanie analiz i predefiniowanie raportów na potrzeby systemu CRM. Modyfikacja będzie polegała na stworzeniu dedykowanych data martów, umożliwiających ułożenie danych w sposób zoptymalizowa

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
					ny w kontekście zapytań.
3	e-Urząd Skarbowy	Minister Finansów	Serwis udostępniony klientom Krajowej Administracji Skarbowej dzięki któremu mają możliwość łatwego i kompleksowego załatwienia swoich spraw podatkowych. Poprzez to rozwiązanie, podatnicy otrzymują dostęp do: 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 i danych o działalności gospodarczej, informacji o swoim indywidualnym rachunku podatkowym, złożonych i otrzymanych dokumentów, historii płatności, historii logowania, informacji o udzielnych pełnomocnictwach.	Istniejący	nd.
4	VIES	Minister Finansów	VIES (VAT Information Exchange System - VIES) - polska instancja wewnątrzwspólnotowego systemu wymiany informacji o podatku VAT. System Wymiany Informacji o VAT (w skrócie VIES) jest to system informatyczny pozwalający na automatyczną wymianę	Istniejący	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			informacji pomiędzy państwami członkowskimi Wspólnoty Europejskiej, w zakresie transakcji dokonywanych wewnątrz Wspólnoty (nabycia i dostawy wewnątrz wspólnotowe towarów oraz świadczenie usług) oraz informacji o podatnikach VAT zarejestrowanych dla potrzeb handlu wewnątrz UE. Powstał on w celu zapewnienia kontroli przepływu towarów między państwami członkowskimi, daje on możliwość wykrywania wszelkich nieprawidłowości z tym związanych, a co za tym idzie, zapobiega uniknięciu powstawania strat we wpływach podatkowych. Systemy krajowe VIES zostały wytworzone i wdrożone przez administracje podatkowe państw członkowskich na podstawie dokumentacji projektowej opracowanej przez odpowiednie agendy (Dyrekcje Generalne) KE, natomiast wymiana danych odbywa się poprzez sieć kontrolowaną przez Komisję Europejską.		
5	Multikanałowe Centrum Komunikacji (eMCeK)	Minister Finansów	Multikanałowe Centrum Komunikacji (eMCeK). W ramach Multikanałowego Centrum Komunikacji udostępnionych zostanie szereg narzędzi usprawniających komunikację na linii Klient	Istniejący	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			<p>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 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: telefonicznym, czat, e-mail, wideo.</p>		
6	CRPA	Minister Finansów	Centralny Rejestr Podatników Akcyzowych. Jeśli podmiot chce być zakwalifikowany jako podmiot akcyzowy musi występować w rejestrze.	Istniejący	nd
7	SZD	Minister Finansów	SZD to System Zarządzania Dokumentami, komponent aplikacyjny do	Istniejący	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			wykonywania czynności kancelaryjnych, dokumentowania przebiegu załatwiania spraw, gromadzenia i tworzenia dokumentacji w postaci elektronicznej, spełniający wymagania dla systemu teleinformatycznego, o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie ustawy o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach. SZD oparty jest na kompetencji aplikacyjnym e-Kancelaria.		
8	STIR	Minister Finansów	System Teleinformatyczny Izby Rozliczeniowej to narzędzie służące do przetwarzania danych przekazywanych przez instytucje bankowe oraz SKOK-i w celu analizy ryzyka wykorzystania sektora finansowego do wyłudzeń skarbowych. Zawiera podstawowe informacje o podmiotach kwalifikowanych, ich rachunkach oraz transakcjach przeprowadzanych na tych rachunkach.	Istniejący	nd.
9	JSP Rejestry	Minister Finansów	JSP Rejestry pozwala na realizację procesów biznesowych związanych z obsługą Rejestru Zastawów Skarbowych, Rejestru Należności Publicznoprawnych oraz Centralnego Rejestru Pełnomocnictw Ogólnych.	Planowany	nd.
10	JSP Rozliczenia	Minister Finansów	W JSP Rozliczenia są obsługiwane, w zakresie rachunkowym, należności	Planowany	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			pobierane przez naczelników urzędów skarbowych, finalnie stanowiące dochód budżetu państwa lub dedykowanych funduszy celowych.		
11	JSP Sprawy Wierzycielskie	Minister Finansów	JSP Sprawy Wierzycielskie obsługuje procesy zmierzające do dochodzenia zapłaty należności i czynności poprzedzające wszczęcie postępowania egzekucyjnego.	Planowany	nd.
12	JSP Decyzje	Minister Finansów	System JSP Decyzje odpowiedzialny jest za kompleksową obsługę kluczowych procesów dla wydania decyzji podatkowej. Funkcjonalności dostępne w JSP Decyzje pozwalają generować i w szerokim zakresie obsługiwać sprawy dla postępowań podatkowych, a także łączyć je z innymi sprawami wraz z załączoną w nich pełną dokumentacją.	Planowany	nd.
13	JSP Mandaty/Opłaty	Minister Finansów	Kluczową funkcjonalnością systemu JSP Mandaty/Opłaty jest rejestracja mandatów wystawianych przez JNG (Jednostki Nakładające Grzywny) oraz przez organy KAS.	Planowany	nd.
14	JSP Deklaracje	Minister Finansów	JSP Deklaracje wspiera obsługę w jednostkach KAS (US, UCS) procesów ewidencjonowania i przetwarzania deklaracji podatkowych i celnych składanych w formie elektronicznej oraz tradycyjnie (papierowo)	Planowany	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			przez podatników, płatników oraz inne podmioty, jeżeli przepisy prawa tak stanowią.		
15	JSP Magazyn	Minister Finansów	JSP Magazyn umożliwia obsługę magazynów prowadzonych przez organy KAS: - magazynów druków, w tym banderol, upoważnień na wydanie banderol, formularzy mandatów oraz pozostałych druków ścisłego zarachowania, - magazynów depozytowych, - magazynów likwidacyjnych oraz składnic egzekucyjnych.	Planowany	nd.
16	JSP Rejestracja Podmiotów	Minister Finansów	JSP Rejestracja Podmiotów jest dedykowany do kompleksowej rejestracji, obsługi oraz aktualizacji informacji dotyczących podmiotów (podatników, płatników). Oparty jest między innymi na Centralnym Rejestrze Podmiotów Krajowej Ewidencji Podatników (CRP KEP), co pozwala na realizację założeń ustawy o zasadach ewidencji i identyfikacji podatników i płatników.	Planowany	nd.
17	JSP Egzekucja	Minister Finansów	JSP Egzekucja ekosystemu JSP służy do prowadzenia procesów egzekucyjnych w ramach założeń ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji. Kluczowe funkcje i cechy systemu to m.in. kompleksowa obsługa postępowań egzekucyjnych i zabezpieczających.	Planowany	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
18	JSP Likwidacja	Minister Finansów	System JSP Likwidacja pozwala na realizację procesów likwidacyjnych w zakresie w jakim wykonują ją Naczelnicy Urzędów Celno-Skarbowych oraz Naczelnicy Urzędów Skarbowych. Główne funkcjonalności systemu pozwalają na wszczęcie postępowania likwidacyjnego, kwalifikację do likwidacji oraz realizację czynności likwidacyjnych zgodnie z zarejestrowanym orzeczeniem lub decyzją komisji kwalifikacyjnej. JSP Likwidacja umożliwia również obsługę rekwizycji w zakresie likwidacji, ewidencję kosztów i dochodów z prowadzonego postępowania likwidacyjnego, obsługę niepodjętych depozytów, wykonywanie postanowień o zabezpieczeniu majątkowym oraz wykonywanie orzeczeń w zakresie majątkowej represji karnej.	Planowany	nd.
19	JSP Interpretacje Podatkowe	Minister Finansów	System JSP Interpretacje Podatkowe zapewnia kompleksowe prowadzenie spraw i obsługę pism (przychodzących, wychodzących, wewnętrznych) oraz procesów biznesowych związanych z procedowaniem wniosków o wydanie interpretacji podatkowych (wnioski o wydanie	Planowany	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			interpretacji indywidualnej ORD-IN, interpretacji wspólnej ORD-WS oraz interpretacji ogólnej ODR-OG).		
20	JSP Sprawozdania Finansowe	Minister Finansów	JSP Sprawozdania Finansowe jest dedykowanym systemem ekosystemu JSP, który będzie odpowiedzialny za obsługę wyszukiwania sprawozdań finansowych przesłanych przez podatników. System ten także automatycznie pobiera dane sprawozdań finansowych z systemów zewnętrznych (E-Urząd/ KRS). Funkcjonalności dostępne w systemie pozwalają na skonfigurowanie kryteriów wyszukiwania sprawozdań finansowych, szczegółowy podgląd danych sprawozdania finansowego oraz ich wizualizacje w odpowiednich formatach. Dodatkowo system umożliwia import plików sprawozdań finansowych w określonym formacie z innych kanałów komunikacji elektronicznych oraz wgrywanie dodatkowych dokumentów powiązanych z plikiem sprawozdania finansowego.	Planowany	nd.
21	Centralny System Uprawnień (CSU)	Minister Finansów	Komponent IT odpowiedzialny za centralne zarządzanie rolami i użytkownikami w systemie JSP, zajmujący się autentykacją użytkownika.	Modyfikowany	nd

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
22	CEKR 1/2	Minister Finansów	Centralna Ewidencja Kas Rejestrujących – system umożliwia: - zafiskalizowanie kasy online i wirtualnej przez internet bez konieczności składania wniosku o rejestrację do urzędu skarbowego, - wyrejestrowanie kasy na wniosek podatnika, - analizę danych przesyłanych przez kasy na podstawie raportów dobowych i paragonów, - zdalne ustawianie harmonogramu pracy kasy, - wysyłanie komend do kasy np. dosłanie brakujących paragonów, pobranie certyfikatów.	Istniejący	nd.
23	CRCM	Minister Finansów	System Centralny Rejestr Czynności Majątkowych (CRCM) to centralny, ogólnopolski system służący do rejestracji czynności majątkowych, gromadzący dane z wszystkich urzędów skarbowych, zastąpić ma używany do tej pory program CZM.	Istniejący	nd.
24	podatki.gov.pl	Minister Finansów	Portal Podatkowy służy upowszechnieniu aktualnych i bieżących informacji podatkowych, dotyczących zmian w przepisach, obowiązujących wykładni przepisów i innych informacji o charakterze ogólnym oraz informacji dedykowanej konkretnemu podatnikowi jak np. zbliżające się terminy złożenia oczekiwanych od niego deklaracji, obowiązujące	Istniejący	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			go terminy płatności należności podatkowych, pozwala też na komponowanie i rozsyłanie informacji do podatników, itp. Portal umożliwia dostęp do „konta podatkowego” oraz umówienie wizyty w US.		
25	PoltaxPlus	Minister Finansów	PoltaxPlus to system informatyczny administracji skarbowej, mający na celu usprawnienie obsługi podatników oraz zarządzania danymi podatkowymi. Umożliwia elektroniczne składanie deklaracji podatkowych, kontrolowanie wpłat, oraz automatyzację wielu procesów związanych z rozliczeniami podatkowymi. System ten integruje różne moduły i bazy danych, co pozwala na szybkie i efektywne przetwarzanie informacji, a także na lepszą kontrolę i nadzór nad wpływami podatkowymi.	Istniejący	nd.
26	Poltax2B+	Minister Finansów	Poltax2B+ to system do obsługi rachunkowości podatkowej w urzędach skarbowych. Umożliwia obsługę poboru podatków PIT, CIT i VAT we wszystkich 400 Urzędach Skarbowych w Polsce.	Istniejący	nd.
27	ZISAR2	Minister Finansów	Budowa zintegrowanego środowiska w pełni wspierającego operatora systemów informatycznych pełniących rolę analityka, dysponenta zasobów czy osób bezpośrednio zaangażowanych w	Istniejący	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			<p>realizację kontroli. Podejmowanie działań analitycznych w ujęciu analizy podmiotowej, na dużych zasobach informacyjnych, w tym możliwie pełna automatyzacja procesów wsparcia decyzji. Zbieranie i ocena informacji, selektywne typowanie do kontroli, informacje o wynikach kontroli, prowadzenie analizy ryzyka.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obiegu informacji i jej oceny dla realizacji procesów zarządzania ryzykiem poprzez rejestry informacji, analiz, kontroli oraz ryzyka, - usługi analizy ryzyka oraz raportów z oceny informacji dla systemów operacyjnych i systemu SENT, - narzędzi raportujących umożliwiających generyczne wytwarzanie i publikację, - komunikacji z określonymi komponentami SISC w zakresie utrzymania tabel referencyjnych publikowanych przez Zisar oraz przez niego wykorzystanych - obsługi czynności sprawdzających i kontroli w obszarze KAS, - interfejsu definiowania i odświeżania widoków danych dla potrzeb GIS oraz analizy kryminalnej, - rejestru typowań do kontroli związanego z możliwością zarządzania obiektami i zlecenia kontroli w oparciu o 		

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			pozyskany zbiór danych,		
28	CBDiW	Minister Finansów	System Centralna Baza Dochodów i Wydatków wspiera wytypowanie spraw, przeprowadzenie analizy, kwalifikację sprawy i wysyłkę wniosku lub listy zbiorczej właściwemu organowi KAS. Platforma analityczna umożliwiająca automatyczną rejestrację przebiegu całego procesu analizy. Począwszy od wytypowania spraw, przeprowadzenia analizy, kwalifikacji sprawy i akceptację aż do ostatecznego zatwierdzenia do wysyłki wniosku bądź listy zbiorczej właściwemu organowi KAS.	Istniejący	nd.
29	Karta2	Minister Finansów	System KARTA służy do ewidencjonowania czynności związanych z kontrolami prowadzonymi przez Urzędy Celno-Skarbowe. W systemie rejestrowane są m.in.: - kontrole celno-skarbowe w zakresie podatków (art.54 ust.1 ustawy z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej) i ich wyniki, - korekty zeznań/ deklaracji podatkowych złożonych w związku z ww. kontrolami, - wpłaty wynikające z decyzji podatkowych i ww. korekt, - postępowania podatkowe, wszczęte po zakończeniu ww. kontroli i inne (np. SENT, HAZARD), - decyzje wydane po zakończeniu	Istniejący	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			<p>postępowania podatkowego,</p> <ul style="list-style-type: none"> - decyzje o zabezpieczeniu na majątku kontrolowanego oraz kwoty zabezpieczeń, - czynności podjęte w procesie odwoławczo-skargowym, - czynności związane z koordynacją działań analitycznych/kontrolnych, - zidentyfikowane w trakcie czynności kontrolnych fikcyjne faktury. <p>Z wykorzystaniem systemu KARTA, realizowane są również czynności związane z raportowaniem i sprawozdawczością kontroli celno-skarbowych.</p>		
30	WIS	Minister Finansów	System przeznaczony jest głównie do wprowadzania, weryfikacji i udostępniania użytkownikom w resorcie finansów i interesariuszom spoza resortu finansów, informacji zawierających stanowisko resortu w zakresie interpretacji przepisów prawa celnego i podatkowego.	Istniejący	nd.
31	EUREKA	Minister Finansów	Centralny System Informacji Celno-Skarbowej EUREKA, składający się z centralnej bazy informacji celno-skarbowej oraz zastępujący wiele obecnie równolegle działających systemów informatycznych poprzez przejęcie ich	Istniejący	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			funkcjonalności i zasobów informacyjnych		
32	INTERDOK	Minister Finansów	System kancelaryjny obiegu dokumentów używany w centrali i wszystkich delegaturach KIS.	Istniejący	nd.
33	ESKS	Minister Finansów	<p>Ewidencja spraw karnych-skarbowych, celem Systemu jest usprawnienie pracy administracji celnej w zakresie rejestracji spraw o przestępstwa i wykroczenie skarbowe oraz ewidencjonowania grzywien nakładanych w drodze mandatu karnego, a w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • automatyzację czynności związanych z rejestracją spraw karnych skarbowych, • wyeliminowanie obowiązku ręcznego prowadzenia rejestrów (na poziomie urzędu celnego i izby celnej) oraz powielania czynności związanych z obowiązkiem sprawozdawczym, realizowanym dla potrzeb Ministerstwa Finansów, Ministerstwa Sprawiedliwości, Głównego Urzędu Statystycznego, • przyspieszenie procesu związanego z wprowadzaniem danych (dla potrzeb innych systemów np. CKC), przygotowywaniem dokumentów procesowych, • uzyskanie jednolitych danych w obrębie krajowej administracji 	Istniejący	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			<p>celnej,</p> <ul style="list-style-type: none"> • szybki i łatwy dostęp do danych na poziomie wszystkich szczebli administracji celnej (urząd celny, izba celna, Ministerstwo Finansów), • ułatwione wykonywanie analiz i statystyk, • uzyskanie dodatkowych informacji zarządczych dot. danej komórki organizacyjnej. <p>Zwalczanie przestępstw, wykroczeń skarbowych, przestępstw i wykroczeń oraz nakładanie kar administracyjnych:</p> <p>Zwalczanie przestępstw, wykroczeń skarbowych, przestępstw i wykroczeń oraz nakładanie kar administracyjnych.</p>		
34	SSP	Minister Finansów	<p>System do obsługi podatków majątkowych oraz Karty Podatkowej (zryczałtowany podatek dochodowy od osób fizycznych w formie karty podatkowej) jak i sprawy wierzycielskie realizowane w wyniku działań wymiarowych. Obejmuje obsługę wymiarową (ewidencja deklaracji i prowadzenie spraw oraz postępowań - ewidencja decyzji i dokumentów w sprawach) oraz księgową (sprawy rozliczeń księgowanie oraz realizacji zawrotów i przyjmowanie wpłat oraz rozliczenia z gminami w ramach tzw. dystrybucji kwot wpływów w odpowiednich procentach na partycypujące gminy).</p>	Istniejący	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
35	ZEFIR2	Minister Finansów	<p>Cel fiskalny systemu ZEFIR 2 - zwiększenie efektywności procesów finansowo księgowych, obniżenie kosztów związanych z eksploatacją systemu obsługującego przedmiotowe procesy, zastąpienie starej technologii w architekturze zdecentralizowanej na architekturę zcentralizowaną zintegrowana obsługa deklaracji w akcyzie, grach hazardowych i innych podatków i opłat. Umożliwia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - złożenie w sposób elektroniczny deklaracji akcyzowych, w grach hazardowych, deklaracji o wydobyciu niektórych kopalin oraz informacji o opłacie paliwowej, - pobranie elektronicznego potwierdzenia zapłaty akcyzy od samochodu osobowego nabytego wewnątrzwspólnotowo, które podatnik lub instytucje dokonujące rejestracji pojazdów mogą pobrać i wydrukować ze strony internetowej, - generowanie elektronicznej informacji o stanie rozliczenia/ zadłużenia kontrahenta, - obsługę elektronicznych wniosków o wydanie banderol podatkowych lub sprzedaż banderol legalizacyjnych oraz wydanie upoważnienia do odbioru banderol, - złożenie wniosku o 	Istniejący	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			wydanie/sprzedaż banderol w formie elektronicznej.		
36	CRM-RF Analityka	Minister Finansów	CRM-RF Analityka to środowisko analityczne na potrzeby zaawansowanych analiz. Projekt CRM 2.0 zawiera zaawansowane środowisko analitycznego oparte na technologiach grafowych. Oprócz rozbudowanych funkcjonalności raportowych, jednym z kluczowych celów jest błyskawiczne wskazywanie relacji między podmiotami oraz korelacja zdarzeń.	Planowany	

Lista przepływów

Lp.	System źródłowy	System docelowy	Zakres wymienianych danych	Sposób wymiany danych	Typ modyfikacji	Typ interfejsu
1	CRM-RF	Multikanalne Centrum Komunikacji (eMCeK)	- dane umożliwiające zweryfikowanie czy mocodawca dzwoniącego należy do grupy Kluczowych Podmiotów, informacje o opiece mocodawcy i jego zastępy, - dane dotyczące spraw, pism, spraw KIS, korespondencji przychodzącej i wychodzącej	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker

Lp.	System źródłowy	System docelowy	Zakres wymienianych danych	Sposób wymiany danych	Typ modyfikacji	Typ interfejsu
			dotyczącej odpytywanego podmiotu - informacje o identyfikacji, rejestracji podatkowej odpytywanego podmiotu, - informacje o deklaracjach, zeznaniach postępowaniach podatkowych, decyzjach, rozliczeniach, sprawach wierzycielskich, zwrotach, wpłatach, egzekucjach administracyjnych odpytywanego podmiotu.			
2	Multikanalne Centrum Komunikacji (eMCeK)	CRM-RF	- pobieranie historii połączeń podatnika z eMCeK	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
3	VIES	CRM-RF	- informacje o wpływie deklaracji wewnątrzwspólnotowych	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
4	CHD RF	CRM-RF	- dane historyczne na potrzeby raportów, dane cross dziedzinowe, - informacje o czynnościach majątkowych, - informacje o kasach rejestrujących (dane,	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker

Lp.	System źródłowy	System docelowy	Zakres wymienianych danych	Sposób wymiany danych	Typ modyfikacji	Typ interfejsu
			poprawność przesyłanych raportów).			
5	e-US	CRM-RF	- informacja o złożonych wnioskach i wydanych automatycznie zaświadczeniach (ZAS-D, ZAS-DF, ZAS-W) oraz pismach przesłanych od klientów	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
6	SZD	CRM-RF	- informacje o etapie prowadzonych spraw oraz pismach wysłanych od i do klientów	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
7	STIR	CRM-RF	- dane z rachunków bankowych, ilość posiadanych rachunków	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
8	CRPA	CRM-RF	- dane dotyczące obowiązków akcyzowych	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
9	JSP Rejestry	CRM-RF	- dane identyfikacyjne, rodzaj zastawu + opis - rejestr pełnomocnictw ogólnych	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
10	CRM-RF	JSP Rejestry	- dane niezbędne do obsługi zadań	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
11	JSP Rozliczenia	CRM-RF	- informacje na temat dokonanych wpłat i	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker

Lp.	System źródłowy	System docelowy	Zakres wymienianych danych	Sposób wymiany danych	Typ modyfikacji	Typ interfejsu
			sposobu ich zaksięgowania - informacje o szczegółach dokonanych zwrotów (ewentualnych rozliczeń)			
12	CRM-RF	JSP Rozliczenia	- dane niezbędne do obsługi zadań	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
13	JSP Sprawy Wierzycielskie	CRM-RF	- dane o saldzie zaległości, postępowaniach w zakresie spraw wierzycielskich dla podatków KP, PCC, SD, mandatów, PIT, CIT, VAT - informacje na temat zawieszenie lub przerwania biegu terminu przedawnienia	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
14	CRM-RF	JSP Sprawy Wierzycielskie	- dane niezbędne do obsługi zadań	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
15	JSP Decyzje	CRM-RF	- informacje o wydanych rozstrzygnięciach, decyzjach, postępowaniach	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
16	CRM-RF	JSP Decyzje	- dane niezbędne do obsługi zadań	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
17	JSP Mandaty / Opłaty	CRM-RF	- informacje o mandatach karnych	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
18	CRM-RF	JSP Mandaty / Opłaty	- dane niezbędne do obsługi zadań	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker

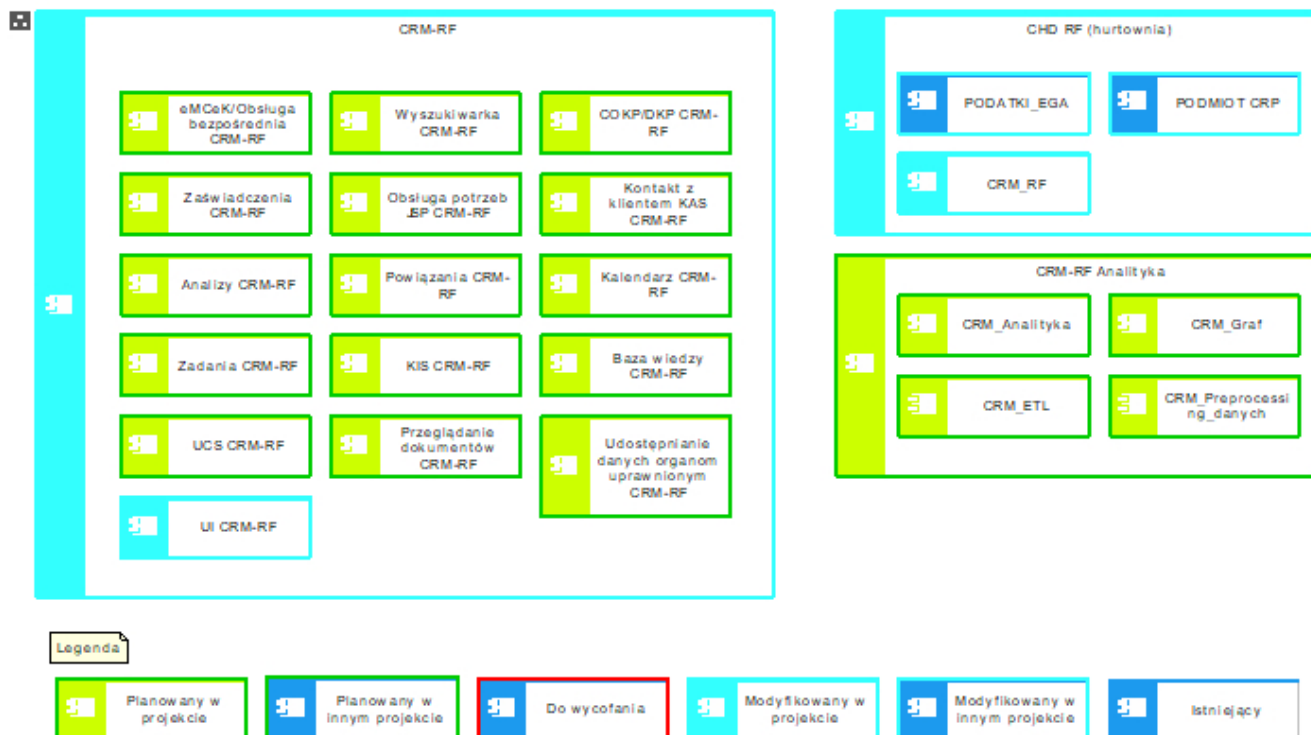
Lp.	System źródłowy	System docelowy	Zakres wymienianych danych	Sposób wymiany danych	Typ modyfikacji	Typ interfejsu
19	JSP Deklaracje	CRM-RF	- informacje o szczegółowych danych z deklaracji, - informacje na temat przyczyn wygenerowania potwierdzenia zapłaty akcyzy	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
20	CRM-RF	JSP Deklaracje	tryb odwołań bezpośrednich	- dane niezbędne do obsługi zadań	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
21	JSP Magazyn	CRM-RF	- informacje o stanach magazynowych	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
22	CRM-RF	JSP Magazyn	- dane niezbędne do obsługi zadań	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
23	JSP Rejestracja Podmiotów	CRM-RF	- dane dotyczące zgłoszonych danych identyfikacyjnych	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
24	CRM-RF	JSP Rejestracja Podmiotów	- dane niezbędne do obsługi zadań	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
25	JSP Egzekucja	CRM-RF	- dane z tytułów wykonawczych - informacje o zajęciach egzekucyjnych	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
26	CRM-RF	JSP Egzekucja	- dane niezbędne do obsługi zadań	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
27	Centralny System Uprawnień (CSU)	CRM-RF	- informacje o rolach i uprawnieniach użytkowników	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
28	ZISAR2	CRM-RF	- informacje o czynnościach i	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu	REST API / message

Lp.	System źródłowy	System docelowy	Zakres wymienianych danych	Sposób wymiany danych	Typ modyfikacji	Typ interfejsu
			nabyciach sprawdzających prowadzone przez UCS		projektu	broker
29	CBDiW	CRM-RF	tryb odwołań bezpośrednich	- informacje o dochodach i wydatkach	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
30	Karta 2	CRM-RF	- informacje o kontrolach	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
31	WIS	CRM-RF	- informacja czy była prowadzona sprawa wobec klienta	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
32	EUREKA	CRM-RF	- informacje dotycząc interpretacji indywidualnych	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
33	INTERDOK	CRM-RF	- informacje o pismach wysłanych od i do klientów oraz etapie prowadzonych spraw KIS	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
34	ESKS	CRM-RF	- informacje o postępowaniach karnych skarbowych	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
35	JSP Likwidacja	CRM-RF	- informacje na temat niepodjętych depozytów	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
36	CRM-RF	JSP Likwidacja	- dane niezbędne do obsługi zadań	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
37	JSP Sprawozdania Finansowe	CRM-RF	- dane dotyczące sprawozdań finansowych złożonych przez podatnika	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
38	CRM-RF	JSP	- dane	tryb odwołań	krytyczny dla	message

Lp.	System źródłowy	System docelowy	Zakres wymienianych danych	Sposób wymiany danych	Typ modyfikacji	Typ interfejsu
		Sprawozdania Finansowe	niezbędne do obsługi zadań	bezpośrednich	sukcesu projektu	broker
39	JSP Interpretacje Podatkowe	CRM-RF	- dane dotyczące interpretacji prawa podatkowego	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
40	CRM-RF	JSP Interpretacje Podatkowe	- dane niezbędne do obsługi zadań	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	message broker
41	CEKR 1/2	CRM-RF	- informacje o kasach rejestrujących (dane, poprawność przesyłanych raportów)	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
42	CRCM	CRM-RF	- informacje o czynnościach majątkowych	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
43	podatki.gov.pl	CRM-RF	- informacje dotyczące usługi „umów wizytę” - dane dotyczące mikrorachunku PIT	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
44	PoltaxPlus	CRM-RF	- dane wymiarowe dotyczące PIT, CIT i VAT	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
45	Poltax2B+	CRM-RF	- dane rachunkowe dotyczące zeznań CIT i PIT	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
46	SSP	CRM-RF	- dane dotyczące mandatów, postępowań, zaświadczeń, deklaracji SD i PCC	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker

Lp.	System źródłowy	System docelowy	Zakres wymienianych danych	Sposób wymiany danych	Typ modyfikacji	Typ interfejsu
47	ZEFIR 2	CRM-RF	- dane z obszaru celnego, w szczególności: korespondencja przychodząca i wychodząca, deklaracje celne, dane wymiarowe, rozliczenia.	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
48	CRM-RF Analityka	CRM-RF	Dane wynikowe analiz	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker
49	CRM-RF	CRM-RF Analityka	Dane na potrzeby analiz	tryb odwołań bezpośrednich	krytyczny dla sukcesu projektu	REST API / message broker

7.2. Kluczowe komponenty architektury rozwiązania



7.3. Przyjęte założenia technologiczne

Lp.	Obszar	Założenie technologiczne
1.	Infrastruktura	Bloki architektoniczne zgodne ze standardami CIRF, serwery IBM, macierze HCP
2.	Sieć i bezpieczeństwo	Zgodnie ze standardami przyjętymi w CIRF. Szyfrowany ruch po HTTPS, CSU, Load Balancery, usługa e-Dokument (EDOK) zarządzająca dostępem do plików
3.	Standardy wymiany danych	Rest API, SOAP, połączenia bazodanowe (connector DB), kolejki MQ, HCP S3
4.	Systemy operacyjne serwerowe	RedHat, Oracle Linux, Windows Serwer 2019/2022 - zgodnie ze standardami przyjętymi dla całego ekosystemu JSP.
5.	Bazy danych	Oracle 19c EE, PostgreSQL 16.x
6.	Serwery aplikacji	-
7.	Portale	-
8.	Inne	Klaster Kubernetes K8s (RKE2), kolejki i usługi na Platformie Integracyjnej IBM MQ, Rancher, ELK, Kibana, Prometheus, Bramka e-Dokumenty będzie w technologii Azure/K8s

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~~