|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Nazwa dokumentu:*** Opis założeń projektu informatycznego pn.:**Opracowanie systemu do zarządzania relacjami z klientami NFZ (CRM)** – wnioskodawca Minister Zdrowia, beneficjent Narodowy Fundusz Zdrowia. | | | | | |
| **Lp.** | **Organ wnoszący uwagi** | **Jednostka redakcyjna, do której wnoszone są uwagi** | **Treść uwagi** | **Propozycja zmian zapisu** | **Odniesienie do uwagi** |
| **1** | **MC** | 1.1 Identyfikacja problemu i potrzeb lub 4.2. Wykaz poszczególnych pozycji kosztowych | Proszę o uzupełnienie informacji dot. infrastruktury, na której będzie pracował system CRM, z uwzględnieniem czy NFZ skorzysta z rozwiązań chmurowych, WIIP czy on-premise. | Proszę o analizę i korektę opisu założeń. | Z uwagi na to, że infrastruktura NFZ należy do krytycznej infrastruktury państwa należy przyjąć domyślnie, że systemy obsługi klienta będą pracowały na rozwiązaniach on-premise. Powyższy zapis został wprowadzony do OZPI dla CRM. |
| **2** | **MC** | 1.2 Opis stanu obecnego | Proszę o uzupełnienie informacji czy system CRM będzie gotowym produktem z gotową konfiguracją dla NFZ, czy będzie programowany od zera. | Proszę o analizę i korektę opisu założeń. | Zgodnie z opisem ujętym w OZPI pkt 1.1 system CRM będzie rozwiązaniem dedykowanym czyli produktem wytworzonym na indywidualne potrzeby NFZ. |
| **3** | **MC** | 4.2. Wykaz poszczególnych pozycji kosztowych | Proszę o wyodrębnienie z wartości wykazanej w pozycji kosztowej „Oprogramowanie” wartości dla pozycji „Koszty UX i grafiki”, „Bezpieczeństwo”, „Wydajność rozwiązań”. | Proszę o analizę i korektę opisu założeń. | Wytworzenie systemu CRM będzie odbywało się zwinnie. Koszty związane z budową interfejsu użytkownika, wydajnością i bezpieczeństwem będą doprecyzowane w trakcie prac wytwórczych i łącznie weryfikowane oraz akceptowane. Dlatego na tym etapie nie jest możliwe wyodrębnienie tych pozycji. Są one składowymi pozycji oprogramowanie. W planie inwestycyjnym NFZ środki przeznaczone na wytworzenie systemu wraz z uwzględnieniem pozycji dot. kosztów grafiki i UX, bezpieczeństwa i wydajności zostały ujęte w jednej pozycji kosztowej. |
| **4** | **MC** | 4.2. Wykaz poszczególnych pozycji kosztowych | Proszę o doprecyzowanie działań/produktów finansowanych w ramach pozycji kosztowej „Bezpieczeństwo”. | Proszę o analizę i korektę opisu założeń. | Działania realizowane w zakresie bezpieczeństwa będą realizowane równolegle z pracami wytwórczymi i są z nimi ściśle powiązane.  Wykonawca otrzyma wymagania bezpieczeństwa dla systemu, które będą implementowane na wszystkich etapach jego budowy.  W ramach realizacji zadań związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa systemu finalnym produktem będą raporty z przeprowadzonych testów.  Celem tworzenia tych raportów jest uzyskanie potwierdzenia, że wymagania bezpieczeństwa zostały poprawnie zaimplementowane przez docelowego dostawcę systemu.  Dział Bezpieczeństwa w NFZ nie wyraża zgody na udzielenie bardziej szczegółowych informacji w tym obszarze, z uwagi na fakt, że systemy NFZ są systemami krytycznymi dla bezpieczeństwa państwa. |
| **5** | **MC** | 4.3. Koszty ogólne utrzymania wraz ze sposobem finansowania  (okres 5 lat) | Proszę o zweryfikowanie kosztów utrzymania systemu na lata 2024-2031, które w każdym roku zostały wykazane w tej samej wysokości. | Proszę o analizę i korektę opisu założeń. | Koszty zostały zmodyfikowane w oparciu o prognozowane przez Ministerstwo Finansów wartości wskaźników inflacji. Wprowadzone w pkt 4.3 koszty uwzględniają koszty wsparcia serwisowego, które będzie świadczone przez wykonawcę na rzecz zamawiającego. Utrzymanie systemu będzie realizowane zasobami własnymi NFZ. Obecnie NFZ jest w trakcie podnoszenia kompetencji pracowników odpowiedzialnych za utrzymanie systemów IT, co skutkować będzie zmniejszonym zapotrzebowaniem na wsparcie serwisowe, co pozwoli na uniezależnienie się od zewnętrznych dostawców w tym obszarze. |
| **6** | **MC** | 7.1 Widok kooperacji aplikacji. Lista przepływów. | Proszę o weryfikację i wskazanie typów przepływu danych pomiędzy systemami, które będą wdrażane w projekcie. Rekomendujemy minimalizację redundancji danych i optymalizację procesów synchronizacyjnych w oparciu o pliki. | Proszę o analizę i korektę opisu założeń. | Na obecnym etapie nie jest możliwe wskazanie wyboru jednego typu interfejsów, ponieważ nie zostały one potwierdzone przez obecnych dostawców systemów źródłowych. Wymiana plikowa jest brana pod uwagę jedynie w sytuacji, gdy nie będzie innej możliwości technicznej pozyskania przedmiotowych danych. |