Raport końcowy z realizacji projektu informatycznego

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Wyszczególnienie** | **Opis** |
|  | Tytuł projektu | *Konto Przedsiębiorcy – usługi online dla firm w jednym miejscu* |
|  | Beneficjent projektu | *Ministerstwo Rozwoju i Technologii* |
|  | Partnerzy | *Sieć Badawcza Łukasiewicz – Poznański Instytut Technologiczny* |
|  | Postęp finansowy | *Zadania, w których wykazano oszczędności, były realizowane do końca trwania projektu.*  *W trakcie projektu wielokrotnie przeprowadzano kontrole (CPPC) oraz audyty (KAS). Żaden nie wykazał uchybień, ani nie skutkował wydatkami niekwalifikowanymi czy nieprawidłowościami.*  *Mniejsze wydatkowanie jest spowodowane niższym kosztami osobowymi oraz niższymi kosztami zakupu środków trwałych oraz usług zewnętrznych.*   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | Zakontraktowane pierwotnie | Aneks do umowy o dofinansowanie | Faktyczne poniesione wydatki | Suma **złożonych** wniosków | Suma **zatwierdzonych\*\*** wniosków | | Kwota kwalifikowalna | 41 017 842,27 | 42 812 529,85 | 40 827 834,76 | **40 827 834,76** | 36 222 758,20 | | Wkład własny\* | 377 000,00 | 377 000,00 | 2 214,00 | 2 214,00 | 2 213,80 | | Kwota ogółem | 41 394 842,27 | 43 189 529,85 | 40 830 048,76 | **40 830 048,76** | 36 224 972,00 |   *\* Wkład własny powstał jako różnica między limitem 3% z pierwotnej wartości projektu na wydatki promocyjne a potrzebami szacowanymi na etapie przygotowywania Studium Wykonalności. COVID-19 wymusił na użytkownikach zachowania – korzystanie z e-usług w miejsce tradycyjnych – które w konsekwencji obniżyły koszty tych działań.*  *\*\* Obecnie trwa zatwierdzanie końcowego wniosku o płatność z uwagi na konieczność poprawek w zakresie WCAG zgodnie z zaleceniami eksperta CPPC.*   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | Aneks do umowy o dofinansowanie | Faktyczne poniesione wydatki | Oszczędność | Powód oszczędności | | | | Zadanie 1 | 35 633 849,76 | 34 656 203,22 | 977 646,54 | * Niższe niż zakładano koszty osobowe spowodowane przez braki kadrowe. * Niższe wydatki na zakup środków trwałych i usług zewnętrznych | | | | Zadanie 2 | 2 535 803,62 | 1 849 556,13 | 686 247,49 | * Niższe niż planowano koszty usług zewnętrznych; zrezygnowano ze stacjonarnych konferencji dla urzędników. | | | | Zadanie 3 | 1 245 000,00 | 982 591,97 | 262 408,03 | * Niższe niż zakładano koszty osobowe. * Niższe wydatki na zakup usług zewnętrznych - przeniesienie się użytkowników do Internetu, spowodowane covidem, wpłynęło pozytywnie na popularność e-usług, jednocześnie nie było uzasadnienia dla mnożenia wydatków promocyjnych. | | | | Zadanie 3 - wkład własny | 377 000,00 | 2 214,00 | 374 786,00 | | Koszty pośrednie | 3 397 876,47 | 3 339 483,44 | 58 393,03 | * Niższe koszty osobowe w zadaniach merytorycznych przekładają się automatycznie na zmniejszone koszty pośrednie, które są ustalane na zasadzie ryczałtu. | | | | RAZEM OGÓŁEM | 43 189 529,85 | 40 830 048,76 | 2 359 481,09 |  |  |  | | **RAZEM KWALIFIKOWALNE** | **42 812 529,85** | **40 827 834,76** | **1 984 695,09** |  |  |  | |
|  | Postęp rzeczowy | Wszystkie zadania w projekcie zostały zrealizowane zgodnie z planowanym zakresem, jednak przesunięciu uległa data zakończenia projektu.   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | Rozpoczęcie projektu | Zakończenie projektu | Powód zmiany | | Pierwotna data | 2019-03-01 | 2022-02-28 | nd | | Faktyczna data | 2019-03-01 | 2022-08-31 | 1. Przeszkody w terminowej realizacji zadań wynikające z trwającej pandemii COVID-19 i wpływające na realizację zamówień publicznych (konieczność powtarzania postępowań ze względu na bardzo wysokie ceny ofert uwzględniające ryzyka związane z zachwianiem np. łańcucha dostaw, prośby oferentów o wydłużanie terminów na składanie ofert) 2. Trudności i spowolnienie w integracji z instytucjami odpowiedzialnymi za systemy niezbędne do stworzenia produktów projektu (m.in. masowe przestawienie się pracowników na system pracy zdalnej). |   Status realizacji kamieni milowych w projekcie:   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Nazwa KM | Opis funkcjonalny kamienia milowego | Pierwotny planowany termin osiągnięcia KM | Planowany termin osiągnięcia KM | Rzeczywisty termin osiągnięcia KM | Status realizacji KM | Przyczyny przekroczenia terminu | | Zakończenie badań z prototypem usługi „Obsługa online działalności gospodarczej” | W wyniku realizacji kamienia milowego powstał raport z badań nad prototypem usługi, z którego wnioski zostały wykorzystane przy tworzeniu wersji produkcyjnej e-usług. | 12-2019 | 2019-12-19 | 2019-12-19 | osiągnięty | n/d | | Udostępniona usługa „Obsługa online działalności gospodarczej” | W systemie CEIDG uruchomiony zostanie pierwszy produkt Projektu umożliwiający przedsiębiorcom realizację online spraw związanych z działalnością gospodarczą. | 02-2020 | 2020-02-17 | 2020-07-29 | osiągnięty | Obsługa online działalności gospodarczej została pomyślnie uruchomiona na środowisku produkcyjnym w lutym 2020 r. Jednak z uwagi na konieczność zweryfikowania zadania pod względem bezpieczeństwa postanowiono odroczyć moment podpisania protokołu odbioru Kamienia Milowego i odebrać zadanie dopiero po pozytywnym zweryfikowaniu przez niezależną firmę audytorską. Tymczasem samo podpisywanie umowy z firmą audytorską uległo znacznemu opóźnieniu z przyczyn leżących po stronie wykonawcy. Do tego doszły problemy związane z wprowadzeniem obostrzeń epidemiologicznych ze względu na COVID-19 i w konsekwencji protokół odbioru z udostępnienia usługi "Obsługa online działalności gospodarczej" został podpisany w późniejszym niż zakładano terminie. | | Udostępniona rozbudowana aplikacja CEIDG dla urzędników | Powstanie nowa wersja aplikacji dla pracowników instytucji, za pomocą której będą oni mogli obsługiwać wnioski składane za pomocą usługi „Obsługa online działalności gospodarczej”. | 08-2020 | 2020-08-11 | 2020-08-19 | osiągnięty | „Udostępniona rozbudowana aplikacja CEIDG dla urzędników” miała miejsce już 2020-08-11. Jednak z uwagi na okres urlopowy protokół odbioru został podpisany z kilkudniowym opóźnieniem, tj. 2020-08-19. | | Udostępnione „Konto Firmy” zawierające dane CEIDG | Po zalogowaniu się do aplikacji w systemie Biznes.gov.pl. przedsiębiorca będzie miał możliwość wglądu do wszystkich swoich danych umieszczonych w CEIDG. | 09-2020 | 2020-09-09 | 2020-11-27 | osiągnięty | Termin zakończenia prac uzależniony był od udostępnienia wymaganej funkcjonalności interfejsu API dostarczającego dane przedsiębiorcy przechowywane w bazie systemu CEIDG. Interfejs API wymagał istotnej, wielokrotnej rozbudowy umożliwiającej przekazywanie zarówno danych aktualnych jak i wszystkich historycznych wpisów przedsiębiorcy do CEIDG. Powyższe wraz z okresem testów i poprawek trwało dłużej niż wcześniej planowano. | | Udostępniony rozbudowany system CEIDG w chmurze | System CEIDG zostanie przeniesiony na nową infrastrukturę. | 11-2020 | 2020-11-17 | 2020-11-30 | osiągnięty | Termin zakończenia prac był uzależniony od momentu zaimplementowania chmury obliczeniowej. Tymczasem już na etapie samego postępowania nastąpiły opóźnienia spowodowane bardzo dużą ilością pytań ze strony potencjalnych wykonawców. Następnie jeden z oferentów złożył odwołanie do KIO, w której to terminy rozpatrywania odwołań uległy wydłużeniu z uwagi na sytuację związaną z COVID. | | Udostępniona wyszukiwarka firm na Biznes.gov.pl | W systemie Biznes.gov.pl zostanie uruchomiona możliwość wyszukiwania danych przedsiębiorców z bazy CEIDG i KRS. | 12-2020 | 2021-09-15 | 2022-03-22 | osiągnięty | Przesunięcie terminu było spowodowane czynnikami zewnętrznymi i było wynikiem trudności i spowolnienia w integracji z instytucjami odpowiedzialnymi za systemy niezbędne do stworzenia produktów projektu. | | Udostępnione objaśnienia prawne na Biznes.gov.pl | W systemie Biznes.gov.pl zostaną umieszczone objaśnienia prawne | 01-2021 | 2021-10-29 | 2021-12-17 | osiągnięty | Termin zakończenia prac uzależniony był od pobrania objaśnień prawnych z systemu Rzecznika MŚP co spowodowało dłuższe niż przewidywane prace integracyjne. | | Odebrana dokumentacja techniczna rozbudowanego systemu CEIDG | Lider Projektu po pozytywnej weryfikacji otrzymuje od partnera dokumentację techniczną rozbudowanego systemu CEIDG. | 04-2021 | 2022-07-29 | 2022-08-30 | osiągnięty | n/d | | Udostępniona usługa „Obsługa online zgłoszeń i zagadnień do Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców” na Biznes.gov.pl | W systemie Biznes.gov.pl uruchomiony zostanie drugi produkt Projektu umożlwiający przedsiębiorcom składanie online zgłoszeń i zagadnień do Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców. | 06-2021 | 2021-06-01 | 2021-07-16 | osiągnięty | Prace mające na celu udostępnienie usługi umożlwiającej przedsiębiorcom składanie online zgłoszeń i zagadnień do Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców zostały ukończone 1 czerwca 2021 r., przy czym odbiór prac, tj, podpisanie protokołu odbioru nastąpiło 16 lipca 2021 r. | | Odebrana dokumentacja techniczna rozbudowanego systemu Biznes.gov.pl | Lider Projektu po pozytywnej weryfikacji otrzymuje od partnera pełną dokumentację systemu Biznes.gov.pl. | 01-2022 | 2022-07-29 | 2022-08-30 | osiągnięty | n/d |   **W wyniku realizacji projektu powstały poniżej wymienione produkty końcowe:**   |  |  | | --- | --- | | **Nazwa produktu** | **Data wdrożenia** | | Rozbudowany system CEIDG (rejestr, API, hurtownia danych, aplikacja urzędnika) | 08-2022 | | Rozbudowany system Biznes.gov.pl (moje konto, portal, baza wiedzy, eLF, API BW, akademia, głos przedsiębiorców, logowanie i rejestracja, system obsługi zgłoszeń) | 08-2022 |   W zakresie głównych produktów projektu nie zaszły zmiany w stosunku do pierwotnego planu.  W trakcie realizacji projektu doszło jednak do nieznacznej korekty założeń w e-usługach na Biznes.gov.pl – przewidywanej już na etapie redagowania Studium Wykonalności dla projektu - a mianowicie, ze względu na utrudnienia we wdrożeniu kanału eDoręczenia wysyłka dokumentów elektronicznych do urzędów ostatecznie jest zapewniona poprzez integrację z ePUAP.. |
|  | E-usługi dla obywateli i przedsiębiorców | *W ramach realizacji projektu zostały uruchomione niżej wymienione usługi publiczne (typu A2B):*   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Lp.** | **Nazwa e-usługi** | **Opis e-usługi** | **Stopień dojrzałości** | **Zmiany względem założeń** | | 1 | Obsługa online działalności gospodarczej | [1] Dostęp z jednego miejsca do informacji, e-usług i statusu spraw prowadzonych przez przedsiębiorcę (np. nazwa firmy, NIP, REGON, adresy, pełnomocnicy, koncesje, lista spraw). | 5 | przeniesiono datę wdrożenia z lutego na lipiec 2020 | | [2] Podpowiadanie danych wprowadzonych wcześniej przez użytkownika w kontekście innych e-usług. | | [3] Zintegrowana wyszukiwarka firm bazująca na danych z CEIDG i KRS. | | [4] Proaktywna komunikacja z przedsiębiorcą poprzez wysyłkę newsletterów i mailingu. Przedsiębiorcy będą otrzymywać informacje przypominające o zbliżających się terminach, w kontekście zrealizowanych wcześniej przez nich spraw (np. koniec koncesji), zachęcające do zrealizowania powiązanej sprawy przy wykorzystaniu e-usługi. | | [5] Dostęp do całej korespondencji z e-administracją w jednym miejscu. | | [6] Transakcyjne e-płatności. W procedurach, w których wymagana jest płatność, przedsiębiorcy będą mogli zapłacić bezpośrednio w kroku e-usługi. | | 2 | Obsługa online zgłoszeń i zagadnień do Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców | [1] Dostęp z jednego miejsca do informacji o statusie realizacji zgłoszeń i zagadnień do Rzecznika MŚP. | 5 | przeniesiono datę wdrożenia z czerwca na lipiec 2021 | | [2] Minimalizacja wprowadzanych przez przedsiębiorcę danych w celu realizacji e-usługi poprzez podpowiadanie danych wprowadzonych wcześniej przez użytkownika w kontekście innych e-usług. | | [3] Dostęp do informacji publikowanych przez Rzecznika MŚP oraz objaśnień prawnych publikowanych przez urzędy. Planuje się udostępnić w jednym miejscu na portalu Biznes.gov.pl objaśnienia prawne związane z obowiązkami i uprawnieniami przedsiębiorców, jakie urzędy wydają i publikują na swoich stronach BIP. Będą także dostępne informacje jakie publikuje Rzecznik MŚP. | |
|  | Postęp w realizacji strategicznych celów Państwa | *Projekt realizuje cele wymienione w dokumentach strategicznych i wpisuje się w realizację planów transformacji cyfrowej kraju tj.:*   * *Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju w zakresie celu III Skuteczne pańs państwo i instytucje służące wzrostowi oraz włączeniu społecznemu i gospodarczemu, Obszar E-Państwo, Cyfrowe państwo usługowe, Budowa i rozwój e-administracji – orientacja administracji państwa na usługi cyfrowe: zwiększenie zarówno podaży oczekiwanych przez społeczeństwo wysokiej jakości publicznych e-usług w Polsce, jak i poziomu ich wykorzystania przez obywateli, w tym przedsiębiorców,* * *Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa: Przejście od administrowania do zarządzania rozwojem, poprzez m.in. wprowadzenie spójnej strategii zarządzania informacją oraz jednolitych zasad, standardów budowy i eksploatacji budowy rozwiązań IT w administracji (e-administracja) oraz zwiększenie zarówno podaży oczekiwanych przez społeczeństwo wysokiej jakości publicznych e-usług w Polsce, jak i poziomu ich wykorzystania mierzonego odsetkiem obywateli i przedsiębiorców, korzystających z internetu w relacjach z administracją publiczną, zgodnie z celami strategii Sprawne Państwo.* * *Program Operacyjny Polska Cyfrowa, cel szczegółowy 2: Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych: poszerzenie zakresu spraw, które obywatele i przedsiębiorcy mogą załatwić drogą elektroniczną.*   *Nowe e- Usługi i rozbudowany system Biznes.gov.pl usprawniają funkcjonowanie skutecznego państwa, a poprzez wdrożenie wersji cyfrowych najbardziej popularnych usług dla firm zwiększają automatycznie liczbę osób korzystających z tych rozwiązań. Wprowadzenie jednolitych standardów IT w e-administracji, stosowanie uproszczeń, wykorzystanie wspólnych modułów, integracji i styleguidów tak, jak miało to miejsce w projekcie „Konto przedsiębiorcy..” przekłada się bezpośrednio na wzrost jakości usług publicznych, a także na zwiększenie stopnia sprawności i częstotliwości wykorzystania e-usług przez użytkowników. Ponadto w projekcie zostały wytworzone nowe rozwiązania, które rozszerzaja katalog spraw realizowanych drogą elektroniczną.*  *Przyjęte w projekcie wskaźniki zostały opracowana na podstawie „Szczegółowego opisu osi priorytetowych Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020”.*  *W wyniku realizacji projektu osiągnięto zakładane poziomy wskaźników, przy czym w niektórych przypadkach przekroczono wartość docelową in plus. Stało się tak dlatego, że na etapie opracowywania Studium Wykonalności nie spodziewano się, tak dużej liczby użytkowników zainteresowanych korzystaniem ze szkoleń, stąd zakładana wartość jest niższa od wartości wskaźnika osiągniętej na koniec okresu kwalifikowalnego projektu. Portal Biznes.gov.pl stał się jednym z największych portali rządowym w Polsce, gdyż jest to realne i aktualne źródło wsparcia dla przedsiębiorców. Jednocześnie obserwujemy stały wzrost liczby użytkowników portalu. Liczba użytkowników serwisu Biznes.gov.pl na czas zakończenia projektu przekroczyła 1,6 mln.*  *W ramach projektu osiągnięto następujące wskaźniki:*   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Nazwa** | **Jedn. miary** | **Wartość docelowa** | **Wartość osiągnięta** | **Termin osiągnięcia** | | *Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja* | sztuki | 2 | 2 | 2020-07-29 | | *Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne* | sztuki | 2 | 2 | 2022-08-30 | | *Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym - kobiety* | osoby | 353 | 394 | 2021-06-01 | | *Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym - mężczyźni* | osoby | 151 | 164 | | *Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne nie będących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym* | osoby | 504 | 558 | | *Liczba załatwionych spraw poprzez udostępnioną on-line usługę publiczną* | szt/rok | 340 000 | 2 125 066\* | 2023-08-31 | | *Liczba rejestrów publicznych o poprawionej interoperacyjności* | sztuki | 1 | 1 | 2022-08-30 |   *\*wskaźnik rezultatu bezpośredniego Projektu do osiągnięcia w terminie 12 miesięcy od zakończenia rzeczowej realizacji Projektu, która – wskaźnik zostanie zmierzony w okresie do 2023-08-31. Wartość 2 125 066 została osiągnięta wg stanu na 2023-05-11.*  ***Zmiany i przyczyna zmian w zakresie wskaźników w stosunku do pierwotnego planu dotyczą:***   1. *Wskaźnik - Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym - kobiety*   *Wartość osiągnięta przekroczyła pierwotne założenia*  *Przyczyną przekroczenia było zwiększone zainteresowanie*   1. *Wskaźnik - Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym - mężczyźni*   *Wartość osiągnięta przekroczyła pierwotne założenia*  *Przyczyną przekroczenia było zwiększone zainteresowanie*  *Wskaźnik rezultatu bezpośredniego* ***Liczba załatwionych spraw poprzez udostępnioną on-line usługę publiczną*** *zostanie udostępniony przez Beneficjenta na życzenie upoważnionych organów.*  *Cele Projektu oraz zaproponowany w Projekcie sposób ich realizacji jest w pełni zgodny z celem szczegółowym Działania 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych” opisanego w Programie Operacyjnym Polska Cyfrowa. W ramach Projektu poszerzono zakres spraw, które przedsiębiorcy mogą załatwić drogą elektroniczną. Obie planowane do wdrożenia e-usługi zostały udostępnione przez organy administracji publicznej na poziomie centralnym, a ich realizacja przez przedsiębiorców jest możliwa bez względu na miejsce inicjowania załatwienia danej sprawy.*  *Celem głównym Projektu była poprawa warunków prowadzenia działalności gospodarczej w Polsce poprzez uproszczenie realizacji e-usług i ułatwienie odnajdywania informacji dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej drogą elektroniczną, za pośrednictwem Punktu Informacji dla Przedsiębiorcy. Cel ten wynika ze zobowiązań nałożonych prawem Unii Europejskiej, gdyż system Biznes.gov.pl stanowi Pojedynczy Punkt Kontaktowy (Point of Single Contact) zgodnie z zapisami Dyrektywy 2006/123/WE. Zapisy Dyrektywy 2006/123/WE art. 8 ust. 1, przewidują iż „Państwa członkowskie zapewniają, aby wszelkie procedury i formalności dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności usługowej były łatwe do wypełnienia na odległość oraz drogą elektroniczną, poprzez odpowiedni pojedynczy punkt kontaktowy i w odpowiednich właściwych organach”.*  *W wymiarze społecznym, celem realizacji Projektu, jest poprawa warunków funkcjonowania przedsiębiorców, usprawnienie zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej w Polsce poprzez udostępnienie jej przez Punkt Informacji dla Przedsiębiorcy wraz z Kontem Firmy. Przechowywane i prezentowane tam dane pozwolą na efektywną realizację usług elektronicznych, zarówno przez samych przedsiębiorców, jak i pełnomocników firm. Realizacja celu społecznego jest ściśle związana z dalszym wypełnieniem wymogów określonych w Dyrektywie Usługowej, która nakłada na państwa członkowskie szereg obowiązków związanych m.in. z powołaniem punktów kontaktowych, elektronizacją i uproszczeniem procedur administracyjnych, usunięciem barier dla działalności gospodarczej i zwiększeniem wzajemnego zaufania między państwami członkowskimi oraz między usługodawcami i konsumentami na rynku wewnętrznym.* |
| 8. | Ryzyka i problemy | *W toku realizacji projektu zmaterializowało się ryzyko - wydłużenie realizacji projektu z powodu pandemii COVID-19 spowodowane opóźnieniami w realizacji zamówień publicznych (konieczność powtarzania postępowań ze względu na bardzo wysokie ceny ofert uwzględniające ryzyka związane z zachwianiem np. łańcucha dostaw, prośby oferentów o wydłużanie terminów na składanie ofert). Do tego doszły trudności i spowolnienie w integracji z instytucjami odpowiedzialnymi za systemy niezbędne do stworzenia produktów projektu (m.in. masowe przestawienie się pracowników na system pracy zdalnej).*  *Ryzyko zostało zmitygowane poprzez zastosowanie w jak największym stopniu elektronicznych metod komunikacji oraz dzięki przeprowadzeniu badań UX online zamiast stacjonarnie, a także poprzez wydłużenie terminu realizacji projektu.*  *W czasie realizacji projektu identyfikowano również inne ryzyka, jednak nie zmaterializowały się.*  ***W przebiegu realizacji Projektu zostały zidentyfikowane następujące problemy i ryzyka:***   1. Problemy z integracją z założonymi systemami – niechęć właścicieli lub niegotowość systemów (projekty, w ramach których systemy są tworzone nie zostaną terminowo zrealizowane). 2. Brak możliwości terminowego dostarczenia produktów ze względu na konieczność implementacji w CEIDG zmian ustawowych, które nie były przewidywane w chwili uruchomienia projektu. 3. Brak możliwości zaangażowania do Projektu zasobów ludzkich o odpowiednich kompetencjach. 4. Oddanie do użytku produktów niespełniających oczekiwań głównych użytkowników, ze względu niekompletną lub błędną analizę potrzeb interesariuszy. 5. Opóźnienia w realizacji zadań projektowych w związku z ogłoszeniem stanu zagrożenia epidemicznego. 6. Znaczne opóźnienia w realizacji wszystkich zadań projektowych w związku pojawieniem się wśród pracowników przypadków kwarantanny lub zachorowań na COVID -19 lub związku z brakiem zasobów kadrowych spowodowanych masowym wykorzystaniem przez pracowników MRPIT i pracowników Partnera zasiłków opiekuńczych. 7. Niezrealizowanie badań zaplanowanych w Planie badań, które wymagają kontaktu osobistego moderatora z respondentem, w związku z ograniczeniami przemieszczania się i kontaktów, nałożonymi przez polski rząd i zalecenia OFBOR. 8. Przekroczenie budżetu w realizacji któregokolwiek z zadań. Np. wykonawcy wliczają w cenę ofert ryzyko związane ze zmianą kursu walut i niepewnością na rynku dostaw spowodowaną pandemią koronawirusa) 9. Opóźnienia w projekcie w związku z przedłużającymi się pracami nad dokumentacją do postępowań przetargowych, co spowodowane jest wejściem w życie znowelizowanej ustawy PZP, nakładającej na zamawiających nowych obowiązków, których odpowiedni sposób realizacji nie został określony. 10. Opóźnienia w projekcie związane ze zmianą wykonawców, w szczególności w zakresie rozwoju i utrzymania systemów CEIDG i Biznes.gov.pl. Bezpośrednia przyczyną ew. opóźnień może być czas poświęcony na zapoznanie się ze szczegółową dokumentacją systemów i zbudowanie środowisk niezbędnych na etapie realizacji prac rozwojowych. 11. Występowanie awarii systemów oraz możliwość wystąpienia ataków cybernetycznych na infrastrukturę teleinformatyczną 12. Nie znalezienie optymalnego modelu finansowania kosztów transakcji e-płatności. 13. Problem z dotarciem do grup docelowych i niewystarczający poziom wykorzystania udostępnionych usług. 14. Niechęć właściwych organów do współpracy w zakresie aktualizacji udostępnianych treści i usług. 15. Wprowadzenie przepisów tworzących bariery dla elektronizacji usług. |
| 9. | Uzyskane korzyści | Projekt pozwolił na osiągnięcie następujących korzyści:   * udostępnienie przedsiębiorcom w jednym miejscu kompletu potrzebnych mu informacji i usług; * uproszczenie sposobu korzystania z systemów dla użytkowników poprzez m.in. zmniejszenie liczby miejsc, które musi odwiedzić aby załatwić sprawę; * umożliwienie wykorzystania wielokrotnie tych samych danych przez użytkowników (zasada jednorazowości); * ułatwienia w zakresie wyszukania i identyfikacji przedsiębiorców poprzez zastosowanie jednej wyszukiwarki; * standaryzacja e-usług poprzez dostosowanie usługi CEIDG do GOV.PL; * zwiększenie dostępności usług dla szerszego kręgu odbiorców poprzez unifikację systemów identyfikacji i uwierzytelniania użytkowników (WK); * usprawnienie realizacji e-usług przez pełnomocników przedsiębiorców; * podniesienie kompetencji cyfrowych wśród przedsiębiorców; * zmiany w architekturze systemów wynikające z dotychczasowych doświadczeń. * oszczędność czasu, * wyposażone w prosty, darmowy i bezpieczny sposób uwierzytelnienia * zrozumiały dla przedsiębiorcy język informacji.   **Długofalowe korzyści realizacji Projektu:**   * Skrócenie czasu i obniżenie kosztów zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej w Polsce * Zwiększenie wykorzystania elektronicznych usług publicznych przez przedsiębiorców * Obniżenie kosztów ponoszonych przez administrację na obsługę przedsiębiorców * Zwiększenie zakresu dostępnych informacji związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej * Zwiększenie liczby osób fizycznych zakładających działalność gospodarczą * Poprawa klimatu do prowadzenia działalności gospodarczej * Uproszczenie sposobu korzystania z systemów e-administracji.  |  |  | | --- | --- | | **Interesariusze** | **Długofalowe korzyści** | | Osoby planujące założyć działalność gospodarczą | * Obniżenie kosztów i skrócenie czasu zakładania działalności gospodarczej * Ułatwienie zakładania działalności gospodarczej | | Przedsiębiorcy, w szczególności MSP | * Obniżenie kosztów i skrócenie czasu prowadzenia działalności gospodarczej * Łatwiejszy dostęp do publicznych e-usług * Udostępnienie informacji bardziej spersonalizowanej, dostosowanej do aktualnego zapotrzebowania użytkownika * Poprawa bezpieczeństwa obrotu gospodarczego * Możliwość zwiększenia stopnia wykorzystania technologii informatycznych do prowadzenia biznesu * Poprawa klimatu do prowadzenia działalności gospodarczej * Uproszczenie sposobu korzystania z systemów e-administracji | | Urzędy zaangażowane w realizację procedur administracyjnych | * Obniżenie kosztów ponoszonych przez administrację na obsługę przedsiębiorców * Odciążenie wybranych urzędników od kontaktów z przedsiębiorcami, dzięki temu, że zintegrowana platforma przejmie docelowo pierwszoplanową rolę w kontaktach z polskimi przedsiębiorcami | | Ministerstwo Rozwoju i Technologii | * Zwiększenie liczby osób fizycznych zakładających działalność gospodarczą * Uproszczenie architektury utrzymywanych systemów  e-administracji (CEIDG, Biznes.gov.pl) * Zwiększenie wydajności, stabilności i bezpieczeństwa własnych systemów e-administracji * Umożliwienie tworzenia zaawansowanych e-usług * Usprawnienie procesów związanych z udostępnianych danych z CEIDG |   Podsumowanie długofalowych korzyści w podziale na grupy interesariuszy zawiera poniższa tabela:  *Korzyści wynikające z zakończenia projektu będą mierzone poprzez monitorowanie wskaźnika rezultatu* Liczba załatwionych spraw poprzez udostępnioną on-line usługę publiczną*, który zostanie udostępniony przez Beneficjenta na prośbę upoważnionych organów.*  *Dodatkowo trzeba wyjaśnić, że liczba zakładanych działalności gospodarczych oraz zmian są informacjami ogólnodostępnymi.* |
| 10. | E-usługi i rejestry z jakimi zintegrował się wytworzony system w ramach realizacji projektu | *Podstawowe usługi systemu Biznes.gov.pl „Obsługa online działalności gospodarczej” oraz „Obsługa online zgłoszeń i zagadnień do Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców" są oparte na integracji z następującymi podsystemami:*   1. *ESP (Elektroniczna Skrzynka Podawcza) ePUAP*    1. *E-usługa „Obsługa online zgłoszeń i zagadnień do Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców"*    2. *Integracja przez API*    3. *E-usługa korzysta z ePUAP za pośrednictwem którego odbywa się wysyłanie i odbieranie korespondencji pomiędzy przedsiębiorcą a Rzecznikiem MSP* 2. *SSO (Moduł uwierzytelniania) Login.gov.pl (WK)*     1. *E-Usługi „Obsługa online działalności gospodarczej” oraz „Obsługa online zgłoszeń i zagadnień do Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców"*    2. *Integracja przez API*    3. *Integracja z Login.gov.pl służy do zapewnienia bezpiecznego dostępu przez przedsiębiorców do danych z rejestru CEIDG. Jest także wykorzystywany jako jedna z możliwości logowania się do Biznes.gov.pl.* 3. *PZ (Podpis Zaufany),*     1. *E-Usługi „Obsługa online działalności gospodarczej” oraz „Obsługa online zgłoszeń i zagadnień do Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców"*    2. *Integracja przez API*    3. *Integracja umożliwia składanie podpisów przez użytkowników e-usług na Biznes.gov.pl oraz weryfikację poprawności złożonych podpisów. Alternatywnie do podpisu przy wykorzystaniu PZ, system Biznes.gov.pl umożliwia podpisywanie za pomocą zewnętrznego oprogramowania.* 4. *CRWDE (Centralne Repozytorium Wzorów Dokumentów Elektronicznych)*    1. *E-Usługa „Obsługa online zgłoszeń i zagadnień do Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców"*    2. *wykorzystywanie e-usługach wzorów dokumentów elektronicznych opublikowanych w CRWDE*    3. *Wykorzystywanie wzorów opublikowanych w CRWDE wynika z przepisów prawa i pozwala urzędom przetwarzać dokumenty e-usług w sposób automatyczny w swoich systemach domenowych.* 5. *Rejestr CEIDG*     1. *E-Usługi „Obsługa online działalności gospodarczej”*    2. *Integracja przez API*    3. *E-usługa korzysta z API CEIDG do składania wniosków związanych z wpisem w CEIDG oraz także zapewnia dostęp do informacji dotyczących wpisu w rejestrze CEIDG jakie są prezentowane przedsiębiorcy na Koncie Binznes.gov.pl.* 6. *Hurtownia Danych CEIDG*    1. *E-Usługi „Obsługa online działalności gospodarczej”*    2. *Integracja przez API*    3. *E-usługa korzysta z API Hurtowni Danych CEIDG do składania wniosków związanych z nadaniem uprawnień przedsiębiorcom do korzystania z dostępu API HD CEIDG oraz do realizacji funkcjonalności wyszukiwania firm na portalu Biznes.gov.pl.* 7. *Rejestr KRS*    1. *E-Usługi „Obsługa online działalności gospodarczej”*    2. *Integracja przez API*    3. *E-usługa korzysta z API KRS za pośrednictwem Hurtowni Danych CEIDG, w celu realizacji funkcjonalności wyszukiwania firm na portalu Biznes.gov.pl.*   *Beneficjent podjął niezbędne czynności w ramach zapewnienia dostępności i utrzymania podstawowych e-usług. Zgodnie z założeniami projektu, w projekcie powstały (i zostało udostępnionych) 2 usługi systemu Biznes.gov.pl: Obsługa online działalności gospodarczej oraz Obsługa online zgłoszeń i zagadnień do Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców*  *Dostępność i utrzymanie ww. jest realizowane przez Beneficjenta poprzez zapewnienie ich funkcjonowania na portalu Biznes.gov.pl. w taki sposób, że zainteresowany podmiot (obywatel lub przedsiębiorca) ma możliwość realizacji jednej z usług w formie elektronicznej, po rejestracji/zalogowaniu na konto w portalu Biznes.gov.pl* |
|  | Zapewnienie utrzymania projektu (w okresie trwałości) | *Finansowa trwałość projektu zapewniona jest przez Ministerstwo Rozwoju i Technologii w ramach środków budżetowych działu gospodarka administracji rządowej. Świadczenie głównych usług powstałych w ramach projektu będzie spoczywało na zakontraktowanych wykonawcach zgodnie z modelem przyjętym w projekcie.* |
| 11. | Doświadczenia związane z realizacją projektu | *W ramach Projektu prowadzony był Dziennik projektu zbierający doświadczenia i wydarzenia na bieżąco w trakcie trwania projektu, ponadto w trakcie spotkań projektowych (odbywających się minimum raz w tygodniu) zespół projektowy miał każdorazowo możliwość omówienia zrealizowanych zadań, czy wydarzeń wpływających na realizację Projektu tak, aby zgromadzoną wcześniej wiedzę stosować podczas kolejnych prac.*  *Dodatkowo system służący do rozliczania zleceń Lidera wobec partnerów zawierał każdorazowo, poza kryteriami odbioru poszczególnych zadań, historię realizacji poszczególnych prac. Pozwoliło to na kategoryzację zadań, zebranie doświadczeń i ocen projektowych, narzędzie wyposażone było również w wyszukiwarkę, która ułatwiała indeksowanie i przeszukiwanie zasobów.*  *Projekt został podsumowany w raportach cząstkowych i końcowych, został zrealizowany w terminie. Przeprowadzone zostały spotkania podsumowujące projekt i przygotowujące do kolejnych przedsięwzięć.*  *Doświadczenia na przyszłość:*  *Immanentnym elementem realizacji projektu jest zarządzaniem ryzykami, w tym ich identyfikacja i wartościowanie. W przypadku projektu* ***Konto przedsiębiorcy*** *(…) ryzyka były raportowane do dwóch instytucji – KRMC i CPPC (ta ostatnia jako Instytucja Pośrednicząca w Programie Operacyjnym Polska Cyfrowa). Do obu instytucji należało raportować ryzyka na ich własnych wzorach, gdzie każdy posiadał np. odmienny sposób wartościowania.*  *Beneficjent wywiązywał się z obowiązku, jednak powodowało to dodatkowe obciążenie, nie mówiąc o tym, że stwarzało negatywne wrażenie raportowania odmiennych ryzyk w zależności od instytucji. Zresztą podobne wnioski wyciągnął audyt wewnętrzny w MRIT zalecając ujednolicenie sposobu raportowania ryzyk bez względu na ich adresata.*  *Innym doświadczeniem z realizacji projektu to kwestia zabezpieczenia środków na początkowym etapie jego realizacji.*  *Jeśli jednostka nie będzie mogła zabezpieczyć środków w planie budżetu jednostki (bo np. w momencie zgłaszania propozycji nie będzie dysponować dokumentem stanowiącym podstawę zgłoszenia: porozumienie o dofinansowanie, list intencyjny, informacja o pozytywnym rozstrzygnięciu naboru), wtedy zmuszona jest korzystać z rezerwy celowej, której sztywne i rygorystyczne zasady narzucają dodatkowe ograniczenia niekorzystnie wpływając na ten początkowy etap realizacji projektu.*  *Niewątpliwie trudnym momentem w realizacji projektu było nagłe przeniesienie się do online, szczególnie odczuwalne w początkowym okresie COVID-19, kiedy wszyscy dopiero uczyliśmy się funkcjonowania w zmienionej rzeczywistości adoptując świat analogowy do cyfrowego. Tym bardziej, że założenia projektu były formułowane jeszcze w czasach kiedy nie było powszechnej świadomości ryzyka związanego z wybuchem pandemii i jej skutków. To doświadczenie pozostawia refleksję, że przy tworzeniu założeń do nowych projektów należałoby rozważać alternatywne scenariusze przewidując najrozmaitsze ryzyka - np. redagując elastyczne zapisy.*  *W wyniku realizacji projektu zauważyliśmy także, że Komitet Sterujący dla projektu powinien mieć większy udział w realizacji projektu, przynajmniej w warstwie informacyjnej.* |