

# OPIS ZAŁOŻEŃ PROJEKTU INFORMATYCZNEGO

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

## 1. POWODY PODJĘCIA PROJEKTU

### 1.1. Identyfikacja problemu i potrzeb

Resort Finansów, będący organizacją o szerokiej strukturze, która realizuje liczne usługi dla masowej ilości klientów potrzebuje kompleksowego systemu klasy CRM.

Wśród zidentyfikowanych problemów należy wymienić:

- brak jednego kompleksowego źródła danych (rozproszenie informacji w wielu bazach)
- brak jednego centralnego systemu typu "back-office" dla wszystkich pracowników, który wspiera realizację zadań Resortu
- brak jednej „bazy wiedzy” dla procedur instrukcji, zaleceń, opisów procesów
- brak lub niewystarczające narzędzia w KAS dające możliwość:
  - kompletnej i całościowej analizy informacji/danych w odniesieniu do konkretnego podatnika/jednostki/pracownika
  - raportowania i analiz informacji w celu wsparcia zadań z obszaru sprawozdawczości w KAS
  - monitorowania i analizy danych z procesów wewnętrznych KAS (w tym realizacji zadań CRM dla kluczowego systemu KAS tj. JSP (Jednolity System Podatkowy)
  - kompleksowego udzielania informacji podatnikowi poprzez kanały komunikacji typu: telefon, email, chat, wideo
- długi czas logowania się pracowników do wielu systemów, w celu obsługi spraw
- długi czas uzyskania wielu informacji o podatniku KAS
- brak wydajnego i bezpiecznego środowiska dla narzędzia o ww. funkcjonalnościach.

Powyższe problemy generują potrzebę rozbudowy narzędzia CRM-RF o nowe źródła danych, funkcjonalności i moduły, przeznaczonego dla szerokiego grona użytkowników wewnętrznych. Zaplanowana modernizacja umożliwi przekrojowy podgląd wszystkich danych o podatniku, które gromadzone są w systemach dziedzinowych KAS (jeden system do obsługi podatników) oraz dostarczy niezbędnych funkcjonalności i umożliwi kooperację z innymi systemami (w tym z systemem eMCeK, tj. Multikanałowym Centrum Komunikacji).

Nierozzerwalnie związane są z tym potrzeby zapewnienia niezbędnej infrastruktury i licencji na

oprogramowanie oraz szkoleń zwiększających kompetencje pracowników w zakresie zarządzania z relacjami klientem KAS oraz użytkowania wytworzonego narzędzia.

Interesariusz	Zidentyfikowany problem	Szacowana wielkość grupy
Pracownicy Resortu Finansów	Brak wewnętrznego i kompleksowego źródła wyszukiwania i prezentacji informacji o klientach, wspierającego obsługę zadań i spraw prowadzonych przez Resort Finansów.	30 000 pracowników

## 1.2. Opis stanu obecnego

Mnogość systemów wykorzystywanych w Resorcie Finansów powoduje, że urzędnicy na co dzień obsługujący podatników logują się do kilku-kilkunastu różnych systemów. Niespójność danych między systemami, które wynikają najczęściej z zasad synchronizacji danego systemu/hurtowni może prowadzić do braku precyzji i pewności przekazywanych informacji. Ponadto logowanie się do kilku systemów jest czasochłonne. Starając się częściowo rozwiązać ten problem w ramach projektu „Zarządzanie relacjami z klientem KAS” (tzw. projekt CRM 1.0) wytworzone zostało narzędzie CRM-RF. Dzięki niemu aktualnie około 8000 użytkowników może wspierać swoje codzienne czynności służbowe oraz korzystać także z odmiejszczonych zasobów. Zaimplementowana wyszukiwarka pozwala na szybkie i sprawne pozyskanie informacji o podatnikach w zakresie zintegrowanych danych. System posiada szereg modułów, tj. porównywarę teczek, bazę wiedzy, raporty, analizy, kalendarz oraz moduł COKP związany z infolinią Kluczowych Podmiotów. Aplikacja CRM-RF współpracuje również z narzędziem eMCek (Multikanałowe Centrum Komunikacji) i e-urząd skarbowy.

Pozyskiwane w obecnym narzędziu CRM-RF informacje usprawniają pracę dużej części pracowników Resortu Finansów. Nie przedstawiają jednak pełnego obrazu sytuacji (zintegrowano tylko 6 z 14 możliwych do integracji baz danych). Nie są one w pełni wystarczające, aby móc kompleksowo i jednolicie obsługiwać wszystkich podatników i wszystkie sprawy.

Jednocześnie narzędzie to jest skalowalne, bezpieczne i dające możliwość dalszego rozwijania jego możliwości (integracja z kolejnymi systemami bazodanowymi, rozbudowa funkcjonalności, zwiększenie ilości użytkowników). Pociąga to za sobą konieczność modernizacji i zwiększenia wydajności systemu, dlatego postuluje się realizację projektu „Rozbudowa systemu zarządzania relacjami z klientem KAS (Projekt CRM 2.0)”, w ramach którego powstanie narzędzie CRM-RF 2.0.

## 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	1. Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa. Program rozwoju na lata 2014 – 2022. Kierunek interwencji 5.1: Reorientacja administracji publicznej na usługi zorientowane wokół potrzeb obywatela Cel szczegółowy: Zwiększenie jakości oraz zakresu komunikacji pomiędzy obywatelami i innymi interesariuszami a państwem.

	<p>2. Kierunki działania i rozwoju Ministerstwa Finansów na lata 2021-2024 oraz Kierunki działania i rozwoju KAS na lata 2021-2024</p> <p>Kierunek: Klientocentryczność Cele: Nowoczesna, przyjazna, bezpieczna i wielokanałowa obsługa podatnika Automatyzacja i digitalizacja usług</p> <p>Kierunek: Wzmocnienie zdolności organizacji do skutecznej realizacji zadań Cele: Poprawa skuteczności i efektywności działania organizacji Digitalizacja Krajowej Administracji Skarbowej</p> <p>3. Program operacyjny Fundusze Europejskie na Rozwój Cyfrowy 2021-2027 Priorytet FERC.02 Zaawansowane usługi cyfrowe Działanie FERC.02.01 Wysoka jakość i dostępność e-usług publicznych Cel szczegółowy: EFRR.CP1.II - Czerpanie korzyści z cyfryzacji dla obywateli, przedsiębiorstw, organizacji badawczych i instytucji publicznych</p>
<b>Korzyść:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usprawnienie narzędzia będącego źródłem wyszukiwania i prezentacji informacji o Klientach.</li> <li>2. Zwiększenie dostępności danych o Klientach.</li> <li>3. Przyspieszenie procesu załatwiania spraw dzięki przyspieszeniu wyszukiwania informacji o podatniku.</li> <li>4. Podniesienie kompetencji pracowników Resortu Finansów w zakresie zarządzania relacjami z klientem.</li> <li>5. Zwiększenie wydajności i stabilności systemu.</li> </ol>
<b>KPI:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instytucje publiczne otrzymujące wsparcie na opracowywanie usług, produktów i procesów cyfrowych</li> <li>2. Liczba podmiotów wspartych w zakresie rozwoju usług, produktów i procesów cyfrowych,</li> <li>3. Liczba udostępnionych usług wewnątrzadministracyjnych (A2A)</li> <li>4. Użytkownicy nowych i zmodernizowanych publicznych usług, produktów i procesów cyfrowych</li> <li>5. Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne nie będących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym</li> <li>6. Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne nie będących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym – kobiety</li> <li>7. Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne nie będących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym – mężczyźni</li> <li>8. Liczba pracowników IT podmiotów wykonujących zadania publiczne objętych wsparciem szkoleniowym</li> <li>9. Liczba pracowników IT podmiotów wykonujących zadania publiczne objętych wsparciem szkoleniowym – kobiety</li> <li>10. Liczba pracowników IT podmiotów wykonujących zadania publiczne objętych wsparciem szkoleniowym - mężczyźni</li> <li>11. Liczba zakupionych serwerów</li> <li>12. Liczba zakupionych licencji</li> <li>13. Liczba systemów bazodanowych Resortu Finansów, z którymi dokonano integracji</li> <li>14. Czas potrzebny do zalogowania się do systemów celem wyszukania informacji o kliencie</li> </ol>

<b>Wartość aktualna i docelowa KPI:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wartość aktualna: 0</li> <li>2. Wartość aktualna: 0</li> <li>3. Wartość aktualna: 0</li> <li>4. Wartość aktualna: 8000</li> <li>5. Wartość aktualna: 0</li> <li>6. Wartość aktualna: 0</li> <li>7. Wartość aktualna: 0</li> <li>8. Wartość aktualna: 0</li> <li>9. Wartość aktualna: 0</li> <li>10. Wartość aktualna: 0</li> <li>11. Wartość aktualna: 16</li> <li>12. Wartość aktualna: 21</li> <li>13. Wartość aktualna: 7</li> <li>14. Wartość aktualna: 483 sekundy</li> <li>1. Wartość docelowa: 1</li> <li>2. Wartość docelowa: 20</li> <li>3. Wartość docelowa: 7</li> <li>4. Wartość docelowa: 30 000</li> <li>5. Wartość docelowa: 3 000</li> <li>6. Wartość docelowa: 2 250</li> <li>7. Wartość docelowa: 750</li> <li>8. Wartość docelowa: 10</li> <li>9. Wartość docelowa: 3</li> <li>10. Wartość docelowa: 7</li> <li>11. Wartość docelowa: 108</li> <li>12. Wartość docelowa: 89</li> <li>13. Wartość docelowa: 14</li> <li>14. Wartość docelowa: 30 sekund</li> </ol>
<b>Metoda pomiaru KPI</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metoda pomiaru: weryfikacja terminu i źródła finansowania podpisanego porozumienia o dofinansowanie Sposób pomiaru: wykazanie właściwej instytucji pośredniczącej w sprawozdaniu za okres realizacji projektu informacji o podpisaniu porozumienia Częstotliwość pomiaru: pomiar dokonywany jednorazowo w sprawozdaniu za okres realizacji projektu z 2024 r.</li> <li>2. Metoda pomiaru: NIP podmiotów będących w strukturze Resortu Finansów Sposób pomiaru: Weryfikacja w ilu jednostkach będących w strukturze Resortu Finansów wprowadzono do użytkowania narzędzie będące przedmiotem projektu – za pośrednictwem protokołów z testów i potwierdzenia funkcjonowania. W strukturze RF jest 16 Izb ad Częstotliwość pomiaru: pomiar dokonywany jednorazowo po zakończeniu realizacji projektu</li> <li>3. Metoda pomiaru: testy akceptacyjne wdrożonych e-usług przez użytkowników końcowych Sposób pomiaru: przeprowadzenie testów opartych na scenariuszach testowych oraz akceptacja przypadków testowych przez użytkowników końcowych. Podsumowanie – raport z testów akceptacyjnych. Częstotliwość pomiaru: co 6 miesięcy do zakończenia projektu. Podsumowanie dokonywane jest jednorazowo po zakończeniu realizacji projektu.</li> <li>4. Metoda pomiaru: użytkownicy/rok – Raport ilości nadanych dostępów Sposób pomiaru: przyrostowa weryfikacja w systemie ilu użytkowników ma</li> </ol>

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: każdorazowo po dostarczeniu przedmiotu zamówienia (etapu), natomiast ostateczny pomiar dokonywany jest po zakończeniu realizacji projektu

12. Metoda pomiaru: protokół odbioru  
 Sposób pomiaru: weryfikacja odbioru licencji i zgodności z wymaganiami

	<p>dokonywana jest za pomocą protokołu odbioru zamówienia</p> <p>Częstotliwość pomiaru: każdorazowo po dostarczeniu przedmiotu zamówienia (etapu), natomiast ostateczny pomiar dokonywany jest po zakończeniu realizacji projektu</p> <p>13. Metoda pomiaru: test odpytywania systemów zintegrowanych z narzędziem</p> <p>Sposób pomiaru: przeprowadzenie testów potwierdzających komunikację ze źródłami danych</p> <p>Częstotliwość pomiaru: testy wykonywane są na bieżąco, po dokonaniu każdej kolejnej integracji oraz na zakończenie każdego etapu, natomiast ostateczny pomiar dokonywany jest jednorazowo po zakończeniu realizacji projektu</p> <p>14. Metoda pomiaru: badanie przeprowadzone wśród użytkowników</p> <p>Sposób pomiaru: na etapie przygotowania do realizacji projektu zostało przeprowadzone badanie wśród użytkowników systemu, na podstawie którego oszacowano czas wymagany do weryfikacji danych o kliencie. Biorąc pod uwagę zakres integracji przewidzianych w projekcie czas wyszukiwania informacji o kliencie skróci się o czas niezbędny do logowania się do wielu systemów (korzyść jednego punktu informacji).</p> <p>Częstotliwość pomiaru: pomiar dokonywany jest po zakończeniu realizacji projektu</p> <p>Źródło danych: Ministerstwo Finansów</p>
--	--

## 2.2. Udostępnione e-usługi

Lp.	Nazwa e-usługi	Typ	Zakres oddziaływania	Poziom dojrzałości e-usługi
1	Załatwianie spraw podatników poprzez dostarczenie pracownikom KAS wszystkich danych o podatniku w jednym systemie KAS.	A2A	Resort Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji)	Personalizacja
2	Zarządzanie informacją o kliencie - moduł optymalizujący potrzeby klientów poprzez modernizację istniejących w systemie CRM-RF funkcjonalności	A2A	Resort Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji)	Personalizacja
3	Wielokanałowa obsługa klienta (online - identyfikacja osoby kontaktującej się i na tej podstawie dostęp do danych podatkowych oraz historii kontaktów z KAS)	A2A	Resort Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji)	Personalizacja
4	Automatyczna identyfikacja i segmentacja klienta (np. klient kluczowy, osoba fizyczna) oraz dostosowanie rozwiązań w celu ulepszenia jego obsługi	A2A	Resort Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji)	Personalizacja
5	Obsługa zapytań o klienta/podatnika i szybkie odpowiedzi generowane przez	A2A	Resort Finansów (rocznie ok 7500000)	Personalizacja

Lp.	Nazwa e-usługi	Typ	Zakres oddziaływania	Poziom dojrzałości e-usługi
	system w procesie automatycznym (raporty i analizy)		transakcji)	
6	Automatyczne analizy powiązań pomiędzy podmiotami powiązanymi (art. 11a ust. 1 pkt 4 ustawy o CIT, art. 23m ust. 1 pkt 4 ustawy o PIT)	A2A	Resort Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji)	Personalizacja
7	Półautomatyczna obsługa spraw klientów poprzez dostęp do wezwań/pism/spraw, i udzielanie informacji – klient uwierzytelniony w eUS, kontakt przez eMCek	A2A	Resort Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji)	Personalizacja

## 2.3. Udostępnione informacje sektora publicznego i zdigitalizowane zasoby

Nie dotyczy

## 2.4. Produkty końcowe projektu

Nazwa produktu	Planowana data wdrożenia
System CRM-RF 2.0	12-2027
Raport z testów badań UX	12-2027
Raport z testów wydajności	12-2027
Raport z testów bezpieczeństwa	12-2027
Podręcznik dla administratorów	12-2027
Podręcznik dla użytkowników	12-2027
Interfejs API	12-2027
Materiały szkoleniowe	12-2027
Serwery (maszyny wirtualne)	12-2027
Licencje	12-2027
Zmodyfikowany CHD RF (hurtownia)	12-2027

## 3. KAMIENIE MIŁOWE

Kamienie milowe	Planowany termin osiągnięcia
-----------------	------------------------------

Kamienie milowe	Planowany termin osiągnięcia
Rozstrzygnięty przetarg na usługi Bodyleasing	2024-09-30
Rozstrzygnięty przetarg na zakup sprzętu informatycznego	2024-09-30
Rozstrzygnięty przetarg na zakup licencji na oprogramowanie	2024-09-30
Rozstrzygnięty przetarg na szkolenia	2024-12-31
Zakończone prace nad narzędziem CRM-RF 2.0 - etap 1	2024-12-31
Zakończone zakupy sprzętu informatycznego – etap 1	2024-12-31
Zakończone zakupy licencji na oprogramowanie – etap 1	2024-12-31
Zakończone prace nad narzędziem CRM-RF 2.0 - etap 2	2025-06-30
Zakończone prace nad narzędziem CRM-RF 2.0 - etap 3	2025-12-31
Zakończone zakupy sprzętu informatycznego – etap 2	2025-12-31
Zakończone zakupy licencji na oprogramowanie – etap 2	2025-12-31
Zakończone zaplanowane szkolenia – etap 1	2025-12-31
Zakończone prace nad narzędziem CRM-RF 2.0 - etap 4	2026-06-30
Zakończone prace nad narzędziem CRM-RF 2.0 - etap 5	2026-12-31
Zakończone zakupy sprzętu informatycznego – etap 3	2026-12-31
Zakończone zakupy licencji na oprogramowanie – etap 3	2026-12-31
Zakończone zaplanowane szkolenia – etap 2	2026-12-31
Zakończone prace nad narzędziem CRM-RF 2.0 - etap 6	2027-06-30
Zakończone prace nad narzędziem CRM-RF 2.0 - etap 7	2027-09-30
Zakończone zakupy sprzętu informatycznego – etap 4	2027-09-30
Zakończone zakupy licencji na oprogramowanie – etap 4	2027-09-30
Zakończone zaplanowane szkolenia – etap 3	2027-09-30
Zamknięty projekt	2027-12-31

## 4. KOSZTY

### 4.1. Koszty ogólne projektu wraz ze sposobem finansowania



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

## 4.2. Wykaz poszczególnych pozycji kosztowych

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

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

Nazwa pozycji kosztowej		Przewidywany koszt brutto	Uzasadnienie pozycji kosztowej (przeznaczenie)
	testów bezpieczeństwa		mechanizmy bezpieczeństwa oraz budowę komponentów architektury (security by design). Nadzór architektoniczny w zakresie bezpieczeństwa, przeglądy kodu oraz stosowanie 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.	2 733 290,11 zł	Wydatki na pokrycie kosztów przeprowadzenia testów wydajności rozwiązań oraz koszty związane z wdrożeniem poprawek wynikających z testów wydajności które niezbędne są do poprawnego działania każdej. Realizacja tych zadań potrzebna jest do weryfikacji szybkości, stabilności i niezawodności działania poszczególnych usług i platformy wytworzonej w ramach projektu. body leasing
Szkolenia	Koszty szkoleń zespołu projektowego oraz użytkowników końcowych	5 306 948,15 zł	Szkolenia, seminaria i warsztaty dla pracowników instytucji korzystających z produktów projektu, w tym e-learning, szkolenia dla osób zaangażowanych we wdrażanie projektu. Szkolenia obejmują: - szkolenia dla użytkowników narzędzia, - szkolenia z zarządzania relacjami z klientem, - szkolenia dla członków zespołu projektowego.
Działania informacyjno-promocyjne			
Koszty zarządzania i wsparcia (w tym wynagrodzenia personelu wspomagającego)	Wynagrodzenia personelu	2 170 790,72 zł	Wynagrodzenia 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

Nazwa pozycji kosztowej		Przewidywany koszt brutto	Uzasadnienie pozycji kosztowej (przeznaczenie)
			reprezentowania jednostki i osób należących do personelu obsługowego (obsługa kadrowa, finansowa, księgowa, administracyjna, sekretariat, kancelaria, obsługa prawna, w tym dotycząca zamówień)

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

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

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

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

### 5. GŁÓWNE RYZYKA

#### 5.1. Ryzyka wpływające na realizację projektu

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

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
mogą obejmować czas, umiejętności, pieniądze lub narzędzia.			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.	Mała	Niskie	Zespół projektowy korzysta z narzędzia JIRA, które jest oprogramowaniem służącym do śledzenia błędów oraz zarządzania projektami. Narzędzie pozwoli na wykrycie potencjalnych zagrożeń związanych z wydajnością na wczesnym etapie planowania projektu, umożliwia śledzenie procesów w czasie rzeczywistym, wspiera komunikację między członkami zespołu, umożliwia zarządzanie i kontrolę nad przebiegiem prac w projekcie, pozwala na usprawnienie współpracy.
Pandemie i epidemie	Średnia	Średnie	Mechanizmy zapobiegania 1. System zastępstw - przyjęte w organizacji formy delegowania uprawnień służących utrzymaniu lub kontynuacji procesów lub podejmowaniu jednorazowych decyzji zgodnie z istniejącymi kompetencjami. 2. Praca zdalna - 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	1. Plany awaryjno-odtworzeniowe dla infrastruktury teleinformatycznej – w Ministerstwie Finansów obowiązuje Polityka i procedury bezpieczeństwa teleinformatycznego, które określają działania mające na celu przywrócenie sprawności operacyjnej systemów, oprogramowania lub urządzeń IT, w tym uzgodnienie czasów odtworzenia dla systemów krytycznych. 2. Kopie zapasowe - w Ministerstwie Finansów obowiązuje Polityka i procedury bezpieczeństwa teleinformatycznego, które określają działania mające na celu zabezpieczanie oryginalnych danych przed utratą lub uszkodzeniem przez tworzenie i przechowywanie niezależnych kopii (backup).

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
			3. Plany ciągłości działania/plany zarządzania kryzysowego - w Ministerstwie Finansów obowiązuje Polityka i procedury bezpieczeństwa teleinformatycznego, które prowadzą do reagowania, odzyskiwania, wznowiania i przywracania do wstępnie zdefiniowanego poziomu działania po jego zakłóceniu.
Spory z kontrahentami, sprzedawcami, dostawcami.	Średnia	Średnie	1. Analiza uczestników rynku/kontrahentów - przegląd poddający krytycznej analizie podmioty spełniające formalne wymagania potrzebne do podjęcia współpracy z Ministerstwem Finansów lub wykonania usług dla Ministerstwa Finansów oraz cykliczna analiza etapów realizacji, poziomu współpracy podmiotów realizujących umowy. 2. Zapisy w umowach cywilno-prawnych - postanowienia w umowach określające wzajemne prawa i obowiązki stron.
Wadliwe sporządzanie umów z kontrahentami, sprzedawcami, dostawcami	Średnia	Niskie	1. Kontrola dostępu - uprawnienie pracownika do określonych działań, lub zgody na wykonanie danych czynności. 2. Kolegialność podejmowania decyzji - wieloosobowe podejmowanie decyzji pozwalające na wszechstronną ocenę danej sprawy. 3. Regulacje wewnętrzne i zewnętrzne - obowiązujący zbiór regulacji opisujący/porządkujący zadania i procesy służące realizacji celów Ministerstwa Finansów. 4. Opis stanowisk pracy/zakres obowiązków - zdefiniowanie obowiązków, zakresu odpowiedzialności, uprawnień i czynności przypisanych do danego stanowiska pracy wymagające zapoznania i pisemnego potwierdzenia ich przyjęcia do realizacji przez pracownika
Niewywiązanie się lub niewłaściwe wywiązanie się z umowy z kontrahentami, sprzedawcami,	Średnia	Znikome	1. Regulacje wewnętrzne i zewnętrzne obowiązujące w organizacji: - Regulacje dot. podległości służbowej (ustawa o służbie cywilnej i ustawa o KAS), - Wytyczne dot. postępowania z

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
dostawcami.			<p>dokumentami i informacjami zawierającymi tajemnicę przedsiębiorstwa,</p> <p>- Zarządzenie Ministra Finansów w sprawie doboru i zakresu stosowania środków bezpieczeństwa fizycznego stosowanych do zabezpieczenia informacji niejawnych,</p> <p>- Procedury zarządzania bezpieczeństwem informacji.</p> <p>2. 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>
Zatajenie konfliktu interesów (dot. zamówień publicznych)	Średnia	Niskie	<p>1. Szkolenia - działania mające na celu podniesienie wiedzy, umiejętności lub wypracowania właściwych zachowań pracowników.</p> <p>2. Wyłączenie pracowników z określonych działań - wykluczenie pracowników z działań, na które mogą świadomie lub nieświadomie wywierać negatywny wpływ przez relacje prywatne lub służbowe.</p> <p>3. Regulacje wewnętrzne - Zarządzenie Ministra Finansów w sprawie Zasad przeciwdziałania ryzykom związanym z konfliktem interesów oraz zasad przyjmowania i przekazywania prezentów w Ministerstwie Finansów.</p> <p>4. Kontrola bieżąca - kontrola przeprowadzana przez inną osobę niż wykonująca daną czynność w celu ograniczenia ryzyka celowego działania na szkodę organizacji.</p> <p>5. Kontrola następcza - nadzór nad wykonaniem zadań w celu ich efektywnej i skutecznej realizacji, z uwzględnieniem właściwego sposobu podziału zadań i odpowiedzialności oraz zakresu decyzji możliwych do podjęcia przez poszczególne osoby.</p>
Niegospodarność wydatkowania środków	Średnia	Znikome	<p>1. Regulacje i procedury dot. operacji finansowych i gospodarczych (w szczególności ustawa o finansach</p>



Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
			publicznych). 2. 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	Środki organizacyjne związane z rozlicznością pracowników Resortu Finansów z zadań realizowanych z wykorzystaniem systemu, Szkolenia kadry pracowniczej; zabezpieczenie w postaci informacji wyświetlanej w systemie nt. konsekwencji nieuprawnionego przetwarzania danych
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 personelu – ujawnienie danych	Średnia	Niskie	Środki organizacyjne związane z rozliczalnością pracowników Resortu Finansów z zadań realizowanych z wykorzystaniem systemu. Zabezpieczenia logiczne i organizacyjne, minimalizacja uprawnień i dostępu, monitorowanie systemu i systemów pomocniczych; określenie praw dostępu do zasobów, umożliwienie dostępu do danych osobowych wyłącznie osobom posiadającym upoważnienie; budowanie świadomości użytkowników poprzez akcje informacyjne i szkolenia z obszaru bezpieczeństwa; zabezpieczenie w postaci informacji wyświetlanej w systemie nt. konsekwencji nieuprawnionego przetwarzania danych. Nadawanie ról i uprawnień tylko osobom pełniącym funkcje w ramach projektu, w zakresie niezbędnym do realizacji obowiązków. Przestrzeganie klauzul dostępu do danych osobowych oraz przepisów i procedur wynikających z RODO

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
w wyniku błędu np. niezapewnienie odpowiedniej ochrony wskutek nieprzestrzegania procedur.			
Błędne wprowadzenie danych - wprowadzenie danych do modułu obarczone jest ryzykiem związanym z czynnikiem ludzkim – możliwość popełnienia błędu przez operatora.	Mała	Niskie	Środki organizacyjne związane z rozliczalnością pracowników Resortu Finansów z zadań realizowanych z wykorzystaniem systemu. Budowanie świadomości użytkowników poprzez akcje informacyjne i szkolenia z obszaru bezpieczeństwa; zabezpieczenie w postaci informacji wyświetlanej w systemie nt. konsekwencji nieuprawnionego przetwarzania danych
Problemy związane z integracją z systemami (nowe integracje z systemami dziedzinowymi)	Duża	Średnie	Zabezpieczenie zespołu w odpowiednie kompetencje dotyczące zadań z obszaru architektury systemów informatycznych oraz analityki. Odpowiednio przeprowadzone analizy (indywidualnie do każdego źródła danych) architektury rozwiązań i zaplanowanie właściwych sposobów realizacji integracji. Uwzględnienie możliwej ewolucji poszczególnych systemów i opracowanie ew. kroków zaradczych, mających na celu zapewnienie nieprzerwalności działania rozwiązania. 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	Weryfikacja i opracowanie dokumentacji przy współpracy interdyscyplinarnego zespołu projektowego.) Przygotowanie szczegółowych analiz biznesowych dla projektowanego systemu informatycznego CRM-RF. Weryfikacja i opracowanie dokumentacji przy współpracy interdyscyplinarnego

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
			zespołu projektowego. Główne założenia biznesowe ujęte w projekcie są zaprojektowane w sposób najbardziej efektywny i zgodny z kierunkami działania Resorty Finansów na lata 2021-2024. Narzędzie CRM-RF jest zaprojektowane w taki sposób, że w przypadku ewentualnych zmian dot. szczegółowych założeń biznesowych projekt jest wystarczająco elastyczny.
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	Świadomość tego ryzyka jest wysoka wśród zespołu projektowego a w szczególności dla kierownika projektu. Umowa deweloperska musi przewidywać mechanizmy zastępstw pracowników w przypadku wystąpienia zdarzeń losowych. Wykonawca zapewni zasób kadrowy umożliwiający wykonanie zaplanowanych zadań.
Brak zapewnienia wymaganych zasobów sprzętowych (serwery / bloki serwerowe) oraz oprogramowania (licencje). Możliwość osiągnięcia kolejnych etapów prac deweloperskich uzależnione jest od zapewnienia wymaganych zasobów sprzętowych.	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 licencyjnych. Zostało to potwierdzone odpowiednimi testami analizami. Dodatkowo racjonalne zaplanowanie zamówień publicznych w ramach projektu zapewni dostawę sprzętu i licencji na odpowiednim etapie prac deweloperskim.

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
Zaplanowany w projekcie moduł zakupowy obejmuje sprzęt niezbędny do prawidłowej realizacji projektu			
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	Niskie	Koncentracja na przedstawieniu najważniejszych funkcjonalnościach narzędzia i korzyściach, jakie dzięki niemu uzyska użytkownik, a także szkolenia z dostępnych funkcji. Budowa narzędzia w oparciu o opinie i komentarze grupy testowej, tak aby jak najbardziej odpowiadało potrzebom użytkowników końcowych.
Wzrost wartości urządzeń i oprogramowania przewidywanych do zakupu w stosunku do przygotowanej wyceny	Średnia	Średnie	Szacowanie wydatków wykonane przez ekspertów w oparciu o realnie poniesione wydatki oraz know-how zdobyte podczas realizacji projektu CRM 1.0. Uwzględnienie przy wycenie tempa zmian cen w gospodarce. Śledzenie sytuacji i trendów na rynku. Przestrzeganie terminów, szybkie udzielanie odpowiedzi na ewentualne pytania wykonawców, minimalizowanie czasu wynikającego z działań zamawiającego. Opisanie przedmiotu zamówienia w sposób zapewniający dużą konkurencyjność

## 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	Zabezpieczenia fizyczne obiektu serwerowni oraz zarządzanie kopiami zapasowymi
Wyciek danych (przechwycenie, kradzież, ataki na aplikację, infrastrukturę, niezabezpieczone połączenia z siecią publiczną itd.)	Duża	Niskie	Zarządzanie cyberbezpieczeństwem - stosowanie przez kadrę pracowniczą polityki bezpieczeństwa danych w połączeniu z ograniczonym dostępem do przetwarzanych danych. Polityka bezpieczeństwa. Zastosowane adekwatne systemy zabezpieczeń torów komunikacyjnych. Instrukcje i procedury nadawania uprawnień. Szkolenia dla CIRF. Procedury CIRF dot. nadawania uprawnień.
Brak nadzoru nad dystrybucją uprawnień do oprogramowania	Duża	Niskie	Instrukcje i procedury nadawania uprawnień. Szkolenia dla CIRF. Procedury CIRF nadawania uprawnień.
Obecność personelu zewnętrznego lub sprząającego bez nadzoru	Średnia	Niskie	Brak dostępu do danych przez personel sprząający, praca personelu w pomieszczeniach, w których przetwarzane dane wyłącznie pod nadzorem uprawnionego pracownika Nakazanie nadzoru kierownikom jednostek organizacyjnych, w których wykorzystywany jest narzędzie CRM-RF nad personelem sprząającym pomieszczenia, w których wykorzystywany jest system CRM-RF
Nadużycie uprawnień w systemie związane z nadmiarowym przetwarzaniem danych; ujawnienie danych	Duża	Średnie	Szkolenia kadry pracowniczej; zabezpieczenie w postaci informacji wyświetlanej w systemie nt. konsekwencji nieuprawnionego przetwarzania danych
Brak zapewnienia odpowiednio wyszkolonego zasobu kadrowego, fluktuacja kadr	Średnia	Niskie	Skuteczne zarządzanie dostępnymi zasobami ludzkimi w projekcie oraz po zakończeniu projektu -zarządzanie na poziomie portfela projektów MF

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
Brak wystarczających środków na utrzymanie efektów projektu	Średnia	Niskie	Świadome planowanie budżetu oraz pozyskanie środków finansowania niezbędnych do realizacji wymaganych wydatków

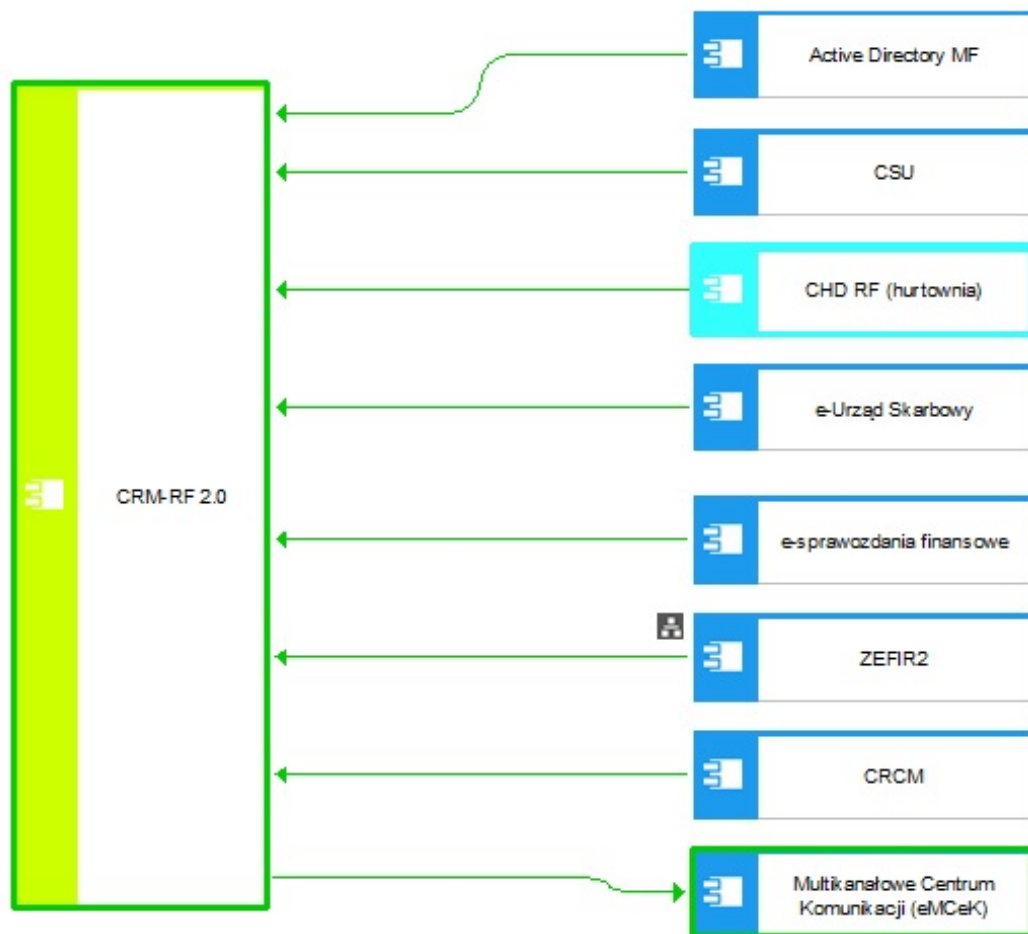
## 6. OTOCZENIE PRAWNE

Lp.	Tytuł aktu prawnego	Czy wymaga zmian	Opis zmian (jeśli dotyczy)	Etap prac legislacyjnych (jeśli dotyczy)
1	Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne	TAK/NIE		
2	Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych	TAK/NIE		
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	TAK/NIE		

Lp.	Tytuł aktu prawnego	Czy wymaga zmian	Opis zmian (jeśli dotyczy)	Etap prac legislacyjnych (jeśli dotyczy)
	marca 2020 r. w sprawie szczegółowych warunków organizacyjnych i technicznych, które powinien spełniać system teleinformatyczny służący do uwierzytelniania użytkowników			
11	Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych	TAK/NIE		
12	Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 lipca 2011 r. w sprawie podstawowych wymagań bezpieczeństwa teleinformatycznego	TAK/NIE		
13	Ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach	TAK/NIE		
14	Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 28 grudnia 2015 r. w sprawie sposobu przesyłania, w formie dokumentu elektronicznego, pełnomocnictwa ogólnego, pełnomocnictwa szczególnego oraz pełnomocnictwa do doręczeń	TAK/NIE		
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



#### Legenda



## Lista systemów wykorzystywanych w projekcie

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
1	CRM-RF 2.0	Minister Finansów	System CRM-RF 2.0 jest rozwinięciem systemu CRM-RF, będącego dla pracowników Resortu Finansów ujednoliconym źródłem jak największej ilości informacji o podmiocie (podatniku, kliencie) oraz o jego dotychczasowych działaniach w stosunku	Planowany	nd.



Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			<p>do Krajowej Administracji Skarbowej. System dostarcza funkcjonalności umożliwiające pozyskiwanie informacji z systemów Resortu Finansów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- podatkowych (Poltax+, Poltax2B+, SSP, ZEFIR2),</li> <li>- do rejestracji podatników i płatników (CRP KEP),</li> <li>- udostępniających informacje o czynnościach majątkowych,</li> <li>- udostępniających informacje o sprawozdaniach finansowych,</li> <li>- udostępniających informacje o sprawach i pismach kierowanych od/ do podatnika,</li> <li>- przechowujących zeznania i deklaracje podatkowe.</li> </ul> <p>System CRM-RF 2.0 w oparciu o posiadane informacje umożliwia porównywanie teczek podatników, ustalanie powiązań, adresów, rachunków bankowych. Umożliwia przeprowadzanie analiz oraz tworzenie zestawień. Dzięki mechanizmom automatyzacji umożliwia szybkie ustalanie nieprawidłowości występujących u konkretnych podatników.</p> <p>System stanowi również wsparcie Multikanalowego Centrum Komunikacji eMCeK, udzielając niezbędnych informacji o podatnikach.</p>		

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			System CRM-RF 2.0 został przewidziany jako narzędzie mogące w przyszłości stać się modulem systemu JSP (Jednolity System Podatkowy). Stało się to możliwe dzięki odpowiedniemu podejściu do projektowania, zgodnemu z architekturą JSP.		
2	CHD RF (hurtownia)	Minister Finansów	<p>Centralna Hurtownia Danych (CHD) jest to rozwiązanie dedykowane, mające w swoich założeniach zapewnić pracownikom resortu na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej realizowanie celów statutowych poszczególnych jednostek organizacyjnych. Zapewnione w ramach Centralnej Hurtowni Danych funkcjonalności mają w szczególności umożliwić kompleksowy, szybki i łatwy dostęp do danych umożliwiając podejmowanie decyzji zarówno strategicznych jak i operacyjnych w obszarach budżetowym, podatkowym i celnym.</p> <p>Cele biznesowe oraz techniczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stanowi pojedynczy magazyn danych z różnych systemów źródłowych tzw. „jedno źródło prawdy”,</li> <li>- dostępność do danych w formacie „24/7”,</li> <li>- możliwość</li> </ul>	Modyfikowany	<p>W ramach projektu planuje się skorzystanie z istniejących zasobów CHD RF - dane analityczne pochodzące ze źródeł z którymi hurtownia została dotąd zintegrowana, a także mechanizmy umożliwiające przeprowadzanie analiz i predefiniowane raporty - na potrzeby CRM-RF 2.0.</p> <p>Modyfikacja będzie polegała na stworzeniu zbioru danych „Data Mart” dedykowanego jedynie dla CRM-RF 2.0. Dzięki temu CRM-RF 2.0 otrzyma</p>

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			<p>przechowywania w jednym miejscu pełnej historii danych (w ramach zdefiniowanych potrzeb),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- integracja danych z dodatkowych, zewnętrznych źródeł,</li> <li>- dostarczenie tzw. „Obszaru Podmiot” z globalnym identyfikatorem, umożliwiającym kompleksową analizę podatnika dla danych z różnych źródeł,</li> <li>- wdrożenie rozwiązania jednolitego od strony zastosowanej technologii i ustalonej architektury umożliwiającej łatwiejsze i bardziej efektywne kosztowo zarządzanie systemem,</li> <li>- wdrożenie jednolitych standardów zasileń, co ułatwia utrzymanie procesów oraz sprawną realizację prac rozwojowych,</li> <li>- podniesienie sprawności operacyjnej poprzez wykorzystanie sprawdzonych i zintegrowanych danych,</li> <li>- zapewnienie pełnej kontroli nad przepływem danych tj. od systemu źródłowego do warstwy wynikowej,</li> <li>- zapewnienie ujednoliconego modelu obsługi użytkownika biznesowego od strony operacyjnej i narzędziowej,</li> <li>- ustrukturyzowanie modelu bezpieczeństwa w zakresie dostępu do danych i zabezpieczeń na warstwie strony</li> </ul>		<p>dostęp do istotnych danych, z zastrzeżeniem wyłączności.</p> <p>Kolejna modyfikacja CHD RF będzie polegała na zasileniu hurtowni danymi z innych systemów istotnych biznesowo dla CRM-RF 2.0, z których CHD RF w tej chwili nie pobiera danych.</p>

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			<p>procesowej i technologicznej.</p> <p>Kluczowe usługi CHD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- usługa dostarczania predefiniowanych raportów,</li> <li>- usługa udostępniania struktur OLAP,</li> <li>- usługa dostarczania predefiniowanych kokpitów menedżerskich,</li> <li>- usługa dostępu do specjalizowanych struktur analitycznych,</li> <li>- usługa podnoszenia jakości danych.</li> </ul>		
3	e-Urząd Skarbowy	Minister Finansów	<p>Serwis udostępniony w formie aplikacji webowej i mobilnej, w którym klienci Krajowej Administracji Skarbowej mają możliwość łatwego i kompleksowego załatwienia swoich spraw podatkowych.</p> <p>Dzięki rozwiązaniu, podatnicy otrzymują dostęp do:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- usług umożliwiających złożenie zeznań podatkowych,</li> <li>- usługi e-mikrofirma (bezpłatna aplikacja do generowania i wysyłania JPK),</li> <li>- wykazu swoich mandatów karnych,</li> <li>- usługi Płatności online,</li> <li>- usługi Zwroty podatków,</li> <li>- usługi Akty notarialne,</li> <li>- usługi Historia deklaracji,</li> <li>- usługi Pełnomocnictwa.</li> <li>- swoich aktualnych danych, a także danych o działalności gospodarczej,</li> <li>- informacji o swoim</li> </ul>	Istniejący	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			<p>indywidualnym rachunku podatkowym,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- złożonych i otrzymanych dokumentów,</li> <li>- historii płatności,</li> <li>- historii logowania,</li> <li>- informacji o udzielnych pełnomocnictwach.</li> </ul> <p>Użytkownicy uzyskują możliwość złożenia do US:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wniosek o wydanie zaświadczenia: <ul style="list-style-type: none"> <li>-- o niezaleganiu lub stanie zaległości w podatkach,</li> <li>-- o dochodach,</li> <li>-- o wysokości dochodu i składkach,</li> </ul> </li> <li>- Zgłoszenie ZAP-3,</li> <li>- Pismo ogólne,</li> <li>- Wniosek o stwierdzenie nadpłaty</li> <li>- Pismo w sprawie wyjaśnienia przeznaczenia wpłaty,</li> <li>- Wniosek o zaliczenie nadpłaty lub zwrotu podatku na poczet innych zobowiązań,</li> <li>- Zawiadomienie o popełnieniu czynu zabronionego (tzw. czynny żal),</li> <li>- Zawiadomienie ZAW-NR,</li> <li>- Pełnomocnictwo UPL-1/ Zawiadomienie OPL-1.</li> </ul> <p>Dzięki systemowi e-Urząd Skarbowy, system CRM-RF 2.0 otrzymuje dostęp do danych znajdujących się w systemach z którymi e-Urząd Skarbowy został już zintegrowany. Takie podejście ogranicza konieczność przeprowadzania kolejnych integracji i ułatwia utrzymanie ładu</p>		

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			architektonicznego w Organizacji.		
4	e-sprawozdania finansowe	Minister Finansów	<p>W związku z obowiązkiem sporządzania ustrukturyzowanych e-sprawozdań finansowych przez podatników PIT, którzy prowadzą księgi rachunkowe i mają obowiązek sporządzania sprawozdań finansowych oraz jednostki wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, za wyjątkiem jednostek sporządzających sprawozdania finansowe zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Rachunkowości (MSR) została przygotowana aplikacja Przeglądarka e-Sprawozdań Finansowych umożliwiającą wyszukiwanie i pobieranie sprawozdań przez Urzędników KAS i pracowników MF.</p> <p>Dzięki integracji CRM-RF 2.0 z e-sprawozdania finansowe, użytkownicy CRM-RF 2.0 uzyskają dostęp do sprawozdań finansowych składanych przez podatników.</p>	Istniejący	nd.
5	ZEFIR2	Minister Finansów	<p>Zintegrowany System Poboru Należności i Rozrachunków z UE i Budżetem.</p> <p>Wykorzystywany przez jednostki Krajowej Administracji Skarbowej oraz w obszarze sprawozdawczości i planowania budżetu przez Ministerstwo Finansów.</p>	Istniejący	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			<p>System ZEFIR2 jest zarówno systemem wymiarowym jak i finansowo-księgowym w wymiarze celno-skarbowym. W systemie tym są rejestrowane dokumenty wymiarowe (z oznaczeniem nr dokumentu oraz osoby rejestrującej), np. deklaracje podatkowe, czy decyzje określające (jako wynik postępowania administracyjnego). W systemie ZEFIR2 odbywa się również księgowanie wpłat z oznaczeniem użytkownika dokonującego księgowania. Należy jednak zaznaczyć, że w systemie ZEFIR2 zarówno po stronie wymiarowej jak księgowej zaszyte są algorytmy automatyzujące proces, np. automatyczne rejestrowanie deklaracji składanych elektronicznie oraz automatyczne księgowanie wpłat na podstawie wyciągu bankowego.</p> <p>Dzięki zintegrowaniu się z systemem ZEFIR2, CRM-RF 2.0 uzyskuje dostęp do danych z obszaru celnego.</p>		
6	CRCM	Minister Finansów	Aplikacja CRCM czyli Centralny Rejestr czynności Majątkowych jest nową wersją dotychczas wykorzystywanej w jednostkach KAS aplikacji CzM – czynności	Istniejący	nd

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			<p>Majątkowe. CRCM powstał w związku z koniecznością zapewnienia przede wszystkim centralnej oraz nowocześniejszej aplikacji służącej obsłudze zadań związanych z odnotowywaniem czynności majątkowych na potrzeby realizowanych czynności i postępowań. Dotychczasowa aplikacja o dość archaicznym i ograniczonym interfejsie nie pozwalała zbudować rozwiązania zapewniającego wydajną obsługę i wspomaganie realizacji zadań związanych z informacjami dotyczącymi czynności majątkowych w skali centralnej. Ponadto nowa aplikacja zaprojektowana została w oparciu o nowe mechanizmy API, które umożliwiają wymianę informacji w sposób bardziej zautomatyzowany. Na kanwie budowy nowej wersji aplikacji przewidziano także pozyskiwanie danych z CEPiK oraz zaprojektowano zmiany w przepisach prawa w obszarze notariuszy co także przekłada się na sposób pozyskiwania informacji od tych podmiotów. Zmiany te powodują, że notariusze przekazywać mogą informacje drogą elektroniczną a tym</p>		



Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			<p>samym trafiają one bezpośrednio do aplikacji co eliminuje konieczność ich manualnego wprowadzania.</p> <p>System dostarcza funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rejestracja informacji (aktów notarialnych, postanowień sądu, itp.),</li> <li>- przyjmowanie informacji/aktów notarialnych drogą elektroniczną (GIIF, CREWAN),</li> <li>- centralne zarządzanie wprowadzonymi dokumentami (przekazywanie między jednostkami KAS),</li> <li>- udostępnianie informacji w eUS,</li> <li>- raporty predefiniowane.</li> </ul>		
7	Multikanałowe Centrum Komunikacji (eMCeK)	Minister Finansów	<p>W ramach Multikanałowego Centrum Komunikacji udostępnionych zostanie szereg narzędzi usprawniających komunikację na linii Klient KAS organy KAS, w tym narzędzia klasy AI zapewniające m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zdalną obsługę klienta niezidentyfikowanego oraz zidentyfikowanego w kanałach telefon, czat, e-mail, wideo;</li> <li>- efektywne zarządzanie działaniami dla rozproszonych lokalizacji oraz zarządzanie dostępem zdalnym;</li> <li>- integrację z narzędziami klasy AI: Voicebot, Chatbot w tym automatyzację kontaktu z klientem oraz rozpoznanie</li> </ul>	Planowany	nd.

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			<p>i utrzymanie kontekstu rozmów – budowa Wirtualnego Asystenta Klienta KAS;  - automatyzację badań poziomu satysfakcji klienta.</p> <p>Model obsługi eMCeK: Usługi Mult kanałowego 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> <p>System eMCeK wykorzystuje dane pozyskane z CRM-RF 2.0 do obsługi podatników np. do weryfikacji pełnomocników podatników.</p>		
8	Active Directory MF	Minister Finansów	Active Directory (AD) Ministerstwa Finansów. Umożliwia uwierzytelnianie się użytkownikom, chcącym dostać się do systemu CRM-RF 2.0.	Istniejący	nd.
9	CSU	Minister Finansów	Centralny System Uwierzytelniania (CSU) Ministerstwa Finansów. System umożliwiający zarządzanie uprawnieniami pracownika Urzędu Skarbowego poprzez przydzielenie właściwej roli stanowiskowej.	Istniejący	nd.

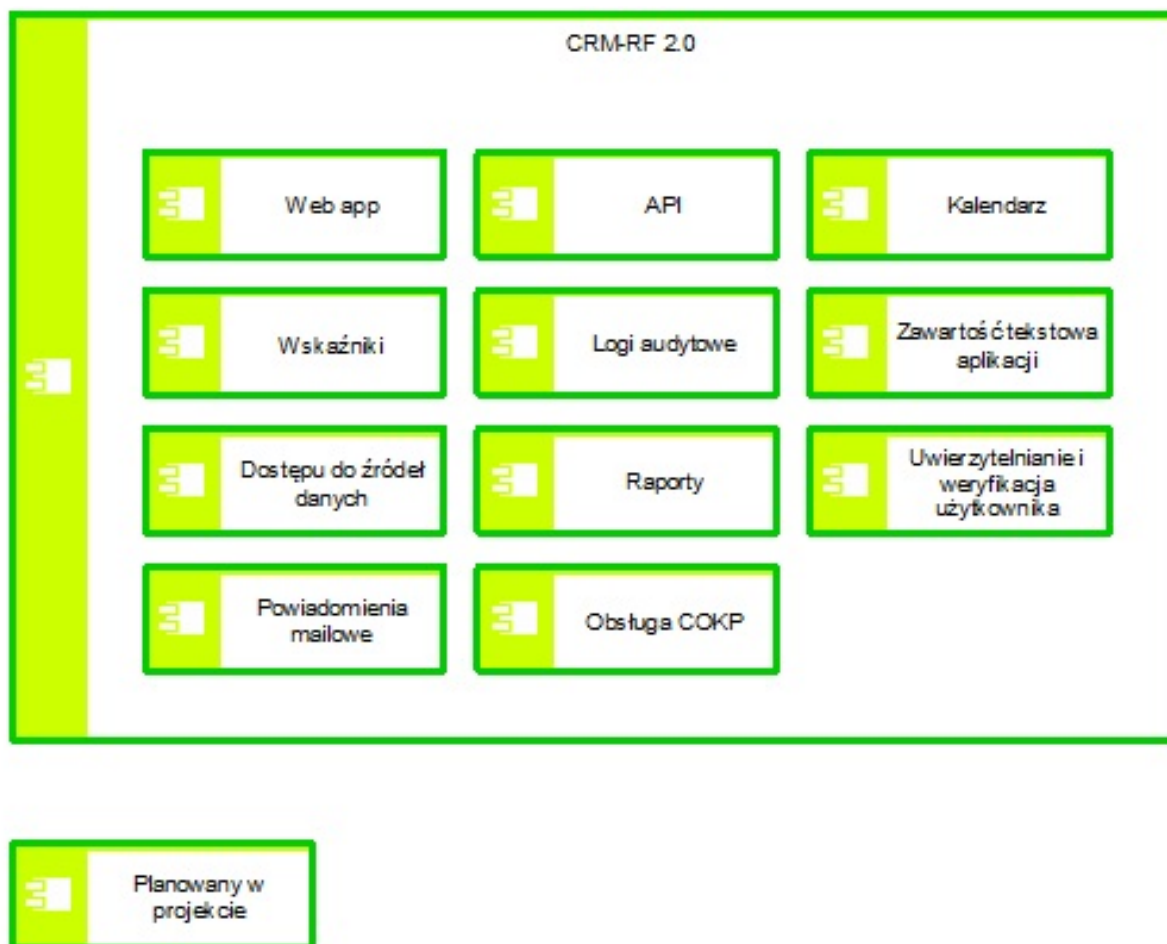
## Lista przepływów

Lp.	System źródłowy	System docelowy	Zakres wymienianych danych	Sposób wymiany danych	Typ modyfikacji	Typ interfejsu
1	CHD RF (hurtownia)	CRM-RF 2.0	Dane nt. podatnika, m.in.: identyfikatory podatkowe, rozliczenia z obszaru zaległości i nadpłat w rozszerzonym zakresie, tytuły wykonawcze, egzekucje, czynności sprawdzające, kontrole, obowiązki podatkowe, deklaracje podatnika, historia czynności sprawdzających, historia kontaktów, obowiązki podatkowe, historia kontroli, klasy PKD, historia powiązań pomiędzy podmiotami, adresy elektroniczne, dokumenty tożsamości, obywatelstwa.	tryb odwołań bezpośrednich	istotny dla sukcesu projektu	połączenia bazodanowe, widoki w bazie danych
2	e-Urząd Skarbowy	CRM-RF 2.0	Dane dot. podatnika, m.in. identyfikatory podatkowe, adresy, rozliczenia, rachunki bankowe,	tryb odwołań bezpośrednich	istotny dla sukcesu projektu	REST API, JSON

Lp.	System źródłowy	System docelowy	Zakres wymienianych danych	Sposób wymiany danych	Typ modyfikacji	Typ interfejsu
			partnerzy biznesowi, dane kontaktowe, działalności gospodarcze, powiązania KRS, pełnomocnicy, mocodawcy, dokumenty wysłane oraz otrzymane, interpretacje podatkowe, rodzaje podatków, międzynarodowe identyfikatory podatkowe.			
3	e-Sprawozdania finansowe	CRM-RF 2.0	Dane dot. sprawozdań finansowych złożonych przez podatnika.	tryb odwołań bezpośrednich	istotny dla sukcesu projektu	REST API, JSON
4	ZEFIR2	CRM-RF 2.0	Dane z obszaru celnego, w szczególności: korespondencja przychodząca i wychodząca, deklaracje celne, dane wymiarowe, rozliczenia.	tryb odwołań bezpośrednich	istotny dla sukcesu projektu	REST API, JSON
5	CRCM	CRM-RF 2.0	Informacje nt. czynności majątkowych podatnika, listy aktów.	tryb odwołań bezpośrednich	istotny dla sukcesu projektu	REST API, JSON
6	CRM-RF 2.0	Multikanalne Centrum Komunikacji	Dane umożliwiające zweryfikowanie czy	tryb odwołań bezpośrednich	istotny dla sukcesu projektu	REST API, JSON

Lp.	System źródłowy	System docelowy	Zakres wymienianych danych	Sposób wymiany danych	Typ modyfikacji	Typ interfejsu
		i (eMCeK)	mocodawca dzwoniącego należy do grupy Kluczowych Podmiotów, informacje o opiece mocodawcy i jego zastępy.			
7	Active Directory MF	CRM-RF 2.0	Dane uwierzytelniające użytkownika, potwierdzenie uwierzytelnienia.	tryb odwołań bezpośrednich	istotny dla sukcesu projektu	LDAP
8	CSU	CRM-RF 2.0	dane dotyczące podatnika	tryb odwołań bezpośrednich oraz kopiowanie danych	Dane umożliwiające sprawdzenie, czy uwierzytelniony za pośrednictwem AD użytkownik ma prawo dostępu do systemu.	REST API, JSON

## 7.2. Kluczowe komponenty architektury rozwiązania



### 7.3. Przyjęte założenia technologiczne

Lp.	Obszar	Założenie technologiczne
1.	Infrastruktura	
2.	Sieć i bezpieczeństwo	
3.	Standardy wymiany danych	
4.	Systemy operacyjne serwerowe	
5.	Bazy danych	
6.	Serwery aplikacji	
7.	Portale	
8.	Inne	

### 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~~