

## Raport końcowy z realizacji projektu informatycznego

Lp.	Wyszczególnienie	Opis
1.	Tytuł projektu	<i>Zintegrowana Platforma Usług Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego</i>
2.	Beneficjent projektu	<i>Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny</i>
3.	Partnerzy	<i>ND.</i>
4.	Postęp finansowy	<p><i>Zgodnie z zawartą Umową o dofinansowanie wartość projektu została określona na poziomie 6 718 706,36 zł.</i></p> <p><i>W wyniku podpisanego aneksu do umowy, zmianie uległy wartości poszczególnych zadań. UFG wystąpiło do CPPC z wnioskiem o przesunięcia kosztów pomiędzy kategoriami. Celem tego działania było wykorzystanie oszczędności powstałych na zadaniach, których wartość wydatkowania nie mogła ulec zmianie.</i></p> <p><i>Zmiany w wysokościach poszczególnych zadań:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zadanie 1 - Przygotowanie Studium Wykonalności: Pierwotna wartość: 8 050,00, po zmianie: 1 000,00</li> <li>• Zadanie 2 - Zaprojektowanie budowa i wdrożenie ZPUTFG: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wydatki na pokrycie kosztów stworzenia, wdrożenia oprogramowania oraz kosztów prac instalacyjnych, konfiguracyjnych i optymalizacyjnych: Pierwotna wartość: 4 794 218,36 zł, po zmianie: 4 743 777,90 zł</li> <li>➤ Wydatki na wynagrodzenia Pracowników wykonujących merytorycznie Zadania bezpośrednio związane z głównymi celami i produktami projektu: Pierwotna wartość: 787 600,00 zł, po zmianie: 861 274,50 zł</li> </ul> </li> <li>• Zadanie 3 - Szkolenia dla użytkowników końcowych Systemu – Obywateli, PT oraz jednostek administracji (MW, MSiT, MF, UFG): Pierwotna wartość: 377 733,00 zł, po zmianie: 399 750,00 zł.</li> <li>• Zadanie 4 - Kampania informacyjno-promocyjna: Pierwotna wartość: 201 105,00 zł, po zmianie: 111 393,72 zł.</li> <li>• Koszty pośrednie - Wydatki związane z zaangażowaniem osób wykonujących czynności niezwiązane bezpośrednio z głównymi celami i produktami projektu: Pierwotna wartość: 550 000,00 zł, po zmianie: 601 510,24 zł.</li> </ul> <p>Finansowa realizacja projektu została zakończona z wydatkowaniem 99,58% tj. 6 690 156,95.</p> <p>W ramach projektu nie wystąpiły nieprawidłowości oraz nie nałożono korekt finansowych.</p>
5.	Postęp rzeczowy	<p>W ramach projektu zostały zrealizowane wszystkie zadania przewidziane w projekcie. W związku z wystąpieniem pandemii COVID19 oraz działając na podstawie Ustawy z dnia 3 kwietnia o szczególnych rozwiązaniach wspierających realizację programów operacyjnych w związku z wystąpieniem COVID19 w 2020 roku (Dz. U. poz. 694), został wydłużony okres realizacji projektu do 29 października 2020 roku, co wpłynęło na późniejsze osiągnięcie kamienia milowego Odbiór szkoleń i platformy e-learning. Pierwotny termin nie był możliwy do realizacji z uwagi na przyjęte założenie stacjonarnej realizacji szkoleń dla użytkowników końcowych. Planowany majowy termin realizacji szkoleń był niemożliwy z uwagi na wprowadzone obostrzenia z związku z wystąpieniem COVID19. Szkolenia zostały zrealizowane w miesiącach sierpniu oraz wrześniu 2020 roku. Szkolenia zostały przeprowadzone w formie stacjonarnej oraz za zgodą CPPC w formie zdalnej (szkolenie online). Pozostałe zadania zostały zrealizowane w terminach oraz założeniach pierwotnie przyjętych.</p> <p>Kamienie milowe projektu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podpisana umowa z Wykonawcą ZPUTFG – Planowany termin osiągnięcia: 30.11.2018 - Data faktycznego zakończenia – 30.11.2018</li> <li>• Odbiór projektu Platformy - Planowany termin osiągnięcia 28.05.2019 - Data faktycznego zakończenia – 18.04.2019</li> <li>• Zakończenie kampanii informacyjno-promocyjnej - Planowany termin osiągnięcia 17.06.2020 - Data faktycznego zakończenia – 17.06.2020</li> <li>• Budowa i testy oprogramowania ZPUTFG - Planowany termin osiągnięcia 26.02.2020 - Data faktycznego zakończenia – 24.01.2020</li> <li>• Uruchomienie produkcyjne Platformy - Planowany termin osiągnięcia 06.03.2020 - Data faktycznego zakończenia – 27.02.2020</li> <li>• Odbiór oprogramowania Platformy – Planowany termin osiągnięcia 07.04.2020 - Data faktycznego zakończenia – 16.03.2020</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Odbiór szkoleń i platformy e-learning - Planowany termin osiągnięcia 14.09.2020 - Data faktycznego zakończenia – 14.09.2020</li> </ul>
6.	E-usługi dla obywateli i przedsiębiorców	<p>E-usługi dla obywateli i przedsiębiorców (typ A2C i A2B) powstałe w ramach projektu:</p> <p><b>U01</b> Obsługa deklaracji i płatności przedsiębiorców turystycznych. Poziom dojrzałości e-usługi: 5 – personalizacja. Usługa zapewnia pełną, elektroniczną obsługę procesu składania deklaracji i uiszczania składki należnej na rzecz TFG. E-usługa zrealizowana zgodnie z założeniami.</p> <p><b>U02</b> Platforma komunikacji dla przedsiębiorców i obywateli - Poziom dojrzałości e-usługi: 4 – transakcja. Usługa zapewnia pełną, elektroniczną obsługę spraw w zakresie wysyłania zapytań oraz odpowiedzi na zapytania. E-usługa zrealizowana zgodnie z założeniami.</p> <p><b>U03</b> Obsługa wypłaty poszkodowanemu podróżnemu zwrotu kosztów przez TFG. Poziom dojrzałości e-usługi: 5 – personalizacja. Usługa zapewnia pełną elektroniczną obsługę spraw związanych z wypłatą poszkodowanemu podróżnemu kosztów niezrealizowanej imprezy turystycznej. E-usługa zrealizowana zgodnie z założeniami.</p> <p>Ponadto w ramach projektu powstały e-usługi skierowane do realizacji zadań o charakterze wewnątrzadministracyjnym (typ A2A):</p> <p><b>U04</b> Obsługa dyspozycji wypłaty zaliczki i rozliczeń MW. Poziom dojrzałości e-usługi: 5 – personalizacja. Usługa zapewnia pełne zautomatyzowanie procesu obsługi niewypłacalności PT w ramach II filaru zabezpieczeń finansowych. E-usługa zrealizowana zgodnie z założeniami.</p> <p><b>U05</b> Platforma komunikacji dla administracji publicznej. Poziom dojrzałości e-usługi: 4 – transakcja. Usługa zapewnia pełną elektroniczną obsługę spraw w zakresie wysyłania zapytań oraz odpowiedzi. E-usługa zrealizowana zgodnie z założeniami.</p> <p><b>U06</b> Generowanie raportów z zakresu danych TFG. Poziom dojrzałości e-usługi: 4 – transakcja. Usługa zapewnia pełną elektroniczną obsługę spraw w zakresie sprawozdawczości TFG i generowania rozbudowanych raportów dotyczących PT. E-usługa zrealizowana zgodnie z założeniami.</p> <p><b>U07</b> Wykrywanie anomalii na rynku turystycznym. Poziom dojrzałości e-usługi: 4 – transakcja. Usługa zapewnia pełną elektroniczną obsługę spraw w zakresie wykrywania anomalii na rynku turystycznym. E-usługa zrealizowana zgodnie z założeniami.</p>
7.	Postęp w realizacji strategicznych celów Państwa	<p>Zrealizowany projekt zakładał osiągnięcie wskaźników produktu i rezultatu, które zostały osiągnięte na następującym poziomie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 – transakcja. Wartość docelowa: 3 szt. Wartość osiągnięta: 3 szt.</li> <li>Liczba udostępnionych usług wewnątrzadministracyjnych (A2A). Wartość docelowa: 4 szt. Wartość osiągnięta: 4 szt.</li> <li>Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne. Wartość docelowa: 1 szt. Wartość osiągnięta 1 szt.</li> <li>Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne nie będących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym. Wartość docelowa: 40 osób. Wartość osiągnięta: 40 osób.</li> <li>Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym – kobiety. Wartość docelowa: 20 osób. Wartość osiągnięta: 28 osób.</li> <li>Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym – mężczyźni: Wartość docelowa: 20 osób. Wartość osiągnięta 12 osób. Zaproszenie do udziału w szkoleniu otrzymali głównie pracownicy Urzędów Marszałkowskich, realizujący ustawowe zadania związane z pełnieniem roli kontrolnych wobec organizatorów turystycznych oraz pracownicy Ministerstwa Rozwoju (aktualnie Ministerstwo Rozwoju, Pracy i Technologii, realizujące zadania związane z turystyką). W odpowiedzi na zaproszenie,</li> </ol>

		<p>zgłosiło się więcej kobiet niż mężczyzn, co wynika z rzeczywistego zatrudnienia u ww. podmiotów wykonujących zadania publiczne. Stąd osiągnięta wartość wskaźnika nr 5 przekroczyła wartość docelową, a wartość wskaźnika nr 6 jest niższa niż wartość docelowa.</p> <p>7. Liczba załatwionych spraw poprzez udostępnioną on-line usługę publiczną. Wartość docelowa: 25 000 szt./rok. Wartość osiągnięta: 17 036 szt./rok. Zgodnie z UoD wskaźnik rezultatu bezpośredniego powinien zostać osiągnięty w ciągu roku od zakończenia rzeczowej realizacji projektu. Poziom osiągnięcia wskazany niniejszym raporcie wskazuje, że nie ma zagrożenia osiągnięcia, a następnie utrzymania wskaźnika rezultatu bezpośredniego. Z uwagi na ustawowy obowiązek przedkładania przez przedsiębiorców turystycznych deklaracji do TFG, nie ma zagrożenia dla osiągnięcia ww. wskaźnika.</p> <p>Zrealizowany projekt jest zgodny z celami II osi priorytetowej wpisuje się w działanie 2.1 Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych. Wskaźniki produktu projektu są spójne ze wskaźnikami produktu dla celu szczegółowego 2. POPC, działanie 2.1 II osi priorytetowej i wspierają ich realizację. Projekt wpisuje się w kluczowe obszary POPC, tj. ubezpieczenia i świadczenia społeczne, prowadzenie działalności gospodarczej, sprawy administracyjne.</p> <p>Planowany stan osiągnięcia wskaźników strategicznych określonych dla działania 2.1 POPC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• odsetek osób korzystających z Internetu w kontaktach z administracją publiczną – 3000 osób rocznie;</li> <li>• odsetek przedsiębiorstw korzystających z Internetu w kontaktach z administracją publiczną w celu odsyłania wypełnionych formularzy w formie elektronicznej – 3000 osób rocznie.</li> </ul> <p>Aktualna liczba kont założonych w celu korzystania z funkcjonalności ZPUTFG prezentuje się następująco: Konta obywateli - 88 025 Konta przedsiębiorców – 2 792</p> <p>Osiągnięte liczby wskazują na celowość zrealizowanego projektu, który wpływa na zwiększenie wykorzystania e-usług. Dane potwierdzające realizację celów strategicznych będą prezentowane m.in. w bazie wiedzy TFG.</p>
8.	Ryzyka i problemy	<p><b><u>Ryzyka wpływające na realizację projektu :</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Niewystarczające zasoby ludzkie na etapie realizacji projektu. Przemysłana polityka kadrowa w zakresie obsadzania kluczowych stanowisk. UFG posiada wystarczające zasoby kadrowe w celu zapewnienia, na etapie realizacji, zastępowalności kluczowych stanowisk. Wdrożona polityka kadrowa pozwoliła na terminową realizację projektu.</li> <li>2. Brak zastępowalności kluczowych osób. Opracowanie w ramach procedur regulujących funkcjonowanie projektu zasad komunikacji pomiędzy członkami zespołu projektowego. Zamawiający wraz z Wykonawcą przygotował strategię zarządzania komunikacją. Strategia podlega systematycznemu przeglądowi, w celu dostosowania jej do bieżących potrzeb komunikacji. W okresie realizacji projektu nie nastąpiła rotacja wśród osób kluczowych.</li> <li>3. Nieskuteczna komunikacja pomiędzy członkami zespołu projektowego oraz innymi podmiotami uczestniczącymi w strukturze instytucjonalnej realizacji projektu. Opracowano w ramach procedur regulujących funkcjonowanie projektu zasad komunikacji pomiędzy członkami zespołu projektowego. Zamawiający wraz z Wykonawcą przygotował strategię zarządzania komunikacją. Strategia podlegała systematycznemu przeglądowi, w celu dostosowania jej do bieżących potrzeb komunikacji. Nie zidentyfikowano istotnych problemów komunikacyjnych, przy czym zwrócono uwagę, że osoby dołączające do zespołu w zaawansowanej</li> </ol>

		<p>fazie projektu musiały poświęcić czas i wysiłek aby osiągnąć biegłość w stosowanych narzędziach oraz strukturze dokumentacji.</p> <p>4. Opóźnienia w pracach nad przygotowaniem oprogramowania</p> <p>Uwzględniono odpowiednie zabezpieczenia umowne interesów UFG w kontraktach. Stały monitoring postępów prac związanych z przygotowaniem oprogramowania ze strony członków zespołu. Prace nad przygotowaniem oprogramowania są realizowane zgodnie z harmonogramem kamieni milowych. W ostatnim okresie rozliczeniowym, w związku z pilotażowym uruchomieniem funkcjonalności, zmalało prawdopodobieństwo zmaterializowania się ryzyka. Ostatecznie ryzyko nie zmaterializowało się – wszystkie kamienie zrealizowano przed czasem, z wyjątkiem ostatniego, który zrealizowano zgodnie z harmonogramem, po aneksowaniu UoD na podstawie Ustawa o szczególnych rozwiązaniach wspierających realizację programów operacyjnych w związku z wystąpieniem COVID-19 w 2020 roku została opublikowana 17 kwietnia 2020 roku (Dz. U. poz. 694).</p> <p><b><u>Ryzyka wpływające na utrzymanie efektów projektu:</u></b></p> <p>1. Niedostateczne zainteresowanie odbiorców ostatecznych projektu. UFG nawiązał kontakty z potencjalnymi odbiorcami produktów Projektu (przedsiębiorcami turystycznymi, urzędami marszałkowskimi, Ministerstwem Rozwoju, Pracy i Technologii oraz gwarantami). W razie potrzeby przewidziano wprowadzenie dla pracowników UFG odpowiedzialnych za kontakty z odbiorcami ostatecznymi, zaleceń o szczegółowym informowaniu odbiorców o bieżących efektach prac projektowych, mających wpływ na dedykowane im funkcjonalności. Ryzyko się nie zmaterializowało – zainteresowanie Portalem jest bardzo wysokie wśród interesariuszy, a w szczególności wśród przedsiębiorców turystycznych. W okresie pandemii zainteresowanie dodatkowo wzrosło ze względu na nowe funkcjonalności.</p>
9.	Uzyskane korzyści	<p>Cele Projektu są odpowiedzią na zidentyfikowane problemy społeczne, w odniesieniu do konkretnych grup będących odbiorcami projektu:</p> <p><b><i>Korzyści dla podróżnych:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zapewnienie 100% zwrotu kosztów w jak najkrótszym czasie poprzez usprawnienie procesu obsługi niewypłacalności PT, skrócenie czasu przekazywania przez zakłady ubezpieczeń i banki roszczeń podróżnych, ich weryfikacji i oczekiwania podróżnych na wypłatę środków z TFG,</li> <li>• zwiększenie bezpieczeństwa przepływu środków finansowych (wypłat na rzecz podróżnych),</li> <li>• ograniczenie strat ponoszonych przez klientów nierzetelnych PT,</li> <li>• zwiększenie świadomości konsumentów usług turystycznych w zakresie przysługującej im ochrony i procedur na wypadek niewypłacalności PT,</li> <li>• zwiększenie bezpieczeństwa podróżowania,</li> <li>• wzrost zaufania do branży turystycznej poprzez zwiększenie dostępu do informacji o rynku turystycznym i obowiązujących przepisach,</li> <li>• usprawnienie kontaktu pomiędzy obywatelami, a instytucjami publicznymi (TFG, Marszałkowie Województw) poprzez ograniczenie korespondencji papierowej i elektroniczną komunikacji.</li> </ul> <p><b><i>Korzyści dla przedsiębiorców turystycznych (PT):</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• obniżenie kosztów prowadzenia działalności;</li> <li>• ułatwienie procesu realizacji obowiązków względem TFG;</li> <li>• usprawnienie komunikacji z administracją publiczną;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• zwiększenie popytu na usługi turystyczne w wyniku wzrostu zaufania obywateli do branży turystycznej;</li> <li>• możliwość dostępu do historii realizacji obowiązków względem TFG;</li> <li>• zwiększenie świadomości przedsiębiorców w zakresie obowiązujących przepisów i zmian w przepisach prawa</li> <li>• stopniowe eliminowanie szarej strefy i nieuczciwych praktyk PT</li> </ul> <p><b>Korzyści dla zakładów ubezpieczeń i banków:</b> Wdrożone w wyniku projektu funkcjonalności przyczynią się również do obniżenia kosztów funkcjonowania zakładów ubezpieczeń i banków.</p> <p><b>Korzyści dla administracji publicznej:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zwiększenie efektywności realizacji zadań przez MW oraz ministerstwa właściwe ds. turystyki;;</li> <li>• obniżenie kosztów realizacji zadań zleconych z zakresu administracji rządowej na skutek elektronizacji;</li> <li>• procesów wymiany informacji, w tym w zakresie obsługi niewypłacalności PT;</li> <li>• zwiększenie efektywności prowadzonych kontroli;</li> <li>• ułatwienie komunikacji z podmiotami rynku turystycznego;</li> <li>• ułatwienie dostępu do szerszego zakresu informacji o rynku turystycznym;</li> <li>• poprawa efektywności działań na rzecz bezpieczeństwa rynku turystycznego;</li> <li>• poprawa jakości danych o przedsiębiorcach rynku turystycznego, gromadzonych w rejestrach publicznych.</li> </ul>
10.	E-usługi i rejestry z jakimi zintegrował się wytworzony system w ramach realizacji projektu	<p>Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej (CEIDG) - integracja w celu zapewnienie usługi wykrywania anomalii na rynku turystycznym (U07) poprzez porównanie danych z CEIDG z danymi z Ewidencji przedsiębiorców turystycznych</p> <p>Baza REGON – integracja w celu zbieżnym z integracją z CEIDG w sytuacji, gdy nie można znaleźć danych w CEIDG lub miało miejsce przerwanie dostępu do usług CEIDG (U07)</p> <p>Baza PESEL – w procesie rejestracji konta przedsiębiorcy lub pracownika przedsiębiorcy (subkonta) turystycznego, który nie stosuje logowania przez Krajowy Węzeł Integracji Elektronicznej (U01, U02, U06)</p> <p>Krajowy Węzeł Integracji Elektronicznej (KWIE) – rejestracja i logowanie obywateli oraz przedsiębiorców turystycznych, a także podpisywanie dokumentów i oświadczeń (U01, U02, U03, U05, U06)</p> <p>Centralna Ewidencja Operatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Usług Turystycznych (CEOTiPUNPUT lub Ewidencja przedsiębiorców turystycznych) – zasilanie (i bieżąca synchronizacja) Portalu TFG danymi przedsiębiorców turystycznych z Ewidencji w celu zapewnienia poprawnych i aktualnych danych przedsiębiorców, a także by umożliwić możliwość wykrywania anomalii na rynku turystycznym (U01, U02, U03, U04, U06, U07)</p>
11.	Zapewnienie utrzymania projektu (w okresie trwałości)	<p>Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny jest osobą prawną powołaną na mocy ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych UFG i PBUK, wykonującą zadania określone w art. 98 ustawy, w tym również zadania publiczne. UFG uznać należy za instytucję z kategorii administrujących podmiotów publicznych, której zasady funkcjonowania określa ustawa, a organizację wewnętrzną – sposób powołania, kadencję i zakres kompetencji organów, prawa i obowiązki członków, sposób głosowania określa statut, publikowany w formie obwieszczenia przez ministra</p>

		<p>właściwego ds. instytucji finansowych. Gwarantuje to prawidłową realizację projektu, osiągnięcie założonych wskaźników oraz efektów realizacji projektu przez okres co najmniej pięciu lat od chwili jego realizacji.</p> <p>Z uwagi na nieodpłatność e-usług wdrażanych w ramach Projektu, nie są generowane żadne wpływy z działalności operacyjnej. Skutkuje to ujemnym stanem środków pieniężnych na koniec każdego roku okresu referencyjnego od rozpoczęcia świadczenia usług (roku 2020) w wysokości skumulowanych kosztów operacyjnych po zakończeniu fazy realizacji i nakładów odtworzeniowych. Projekt nie będzie generował dochodu, ale bazując na udostępnionych e-usługach, zrealizowane zostaną liczne korzyści niefinansowe niemające wpływu na przepływy finansowe. Jednocześnie zaznacza się, że UFG posiadać będzie w całym okresie referencyjnym trwałość finansową. UFG jest finansowany ze źródeł przewidzianych w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK, a w zakresie działalności UFG bezpośrednio dotyczącym Projektu – ze źródeł określonych w ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, co gwarantuje zachowanie trwałości finansowej.</p> <p>UFG zabezpieczyło wystraczające środki pieniężne do wdrożenia projektu oraz do zarządzania aktywami i wykorzystania ich zgodnie ze stosownymi normami. Koszty operacyjne po zakończeniu realizacji projektu tj. koszty energii elektrycznej zużywanej przez infrastrukturę informatyczną nabytą w ramach projektu czy koszty utrzymania systemu dla jego dostawcy, zostaną pokryte z wpływów z pozostałej działalności jednostki.</p>
12.	Doświadczenia związane z realizacją projektu	<p><i>Główne doświadczenie związane z realizacją i zarządzaniem projektem:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wzmoczona Opieka Serwisowa. Na etapie postępowania zakupowego jeden z wykonawców zwrócił uwagę na nieprecyzyjne zapisy dotyczące opieki serwisowej w trakcie projektu, po projekcie, w trakcie eksploatacji nadzorowanej. Dlatego wypracowaliśmy pewien standard, który jest zapisany w umowie na ZPUTFG i można się nim posłużyć w kolejnych projektach.</li> <li>• Formularz cenowy i formularz oferty - Formularz oferty powinien być jak najprostszy i nie zawierać zbędnych podziałów. Duże ryzyko niezrozumienia przez Wykonawców i błędów na etapie oceny ofert.</li> <li>• Prowadzenie rejestru zmian merytorycznych - Dokumenty analityczne są liczne i współzależne między sobą. Zmiany w jednym dokumencie prowadzą do potencjalnej konieczności wprowadzania analogicznych zmian w wielu innych. Aby ograniczyć wielokrotne otwieranie dokumentów, wprowadzono rejestr zmian merytorycznych, które uwzględniono na koniec analizy.</li> <li>• Angażowanie interesariuszy zewnętrznych - Angażowanie użytkowników zewnętrznych, w szczególności przedsiębiorców. Dokonywano starań, aby zaangażować kluczowe strony, jednak obecność i zaangażowanie przedsiębiorców była niewystarczająca. Obawiano się, że będą uwagi od interesariuszy zewnętrznych na etapie testów i odbiorów, ostatecznie jednak Portal spotkał się z bardzo dużym zainteresowaniem przedsiębiorców.</li> <li>• Forma spisywania trudnych zagadnień - W przypadku niektórych zagadnień, w których trudno było osiągnąć jednolite stanowisko (logowanie obywateli i przedsiębiorców; relacja między portalami UFG i TFG, etc), nieefektywny był proces spisywania wewnętrznych ustaleń. Wprowadzono formę ustaleń, która nie budziła wątpliwości i jest efektywna - spisywanie ustaleń w trakcie spotkań, a nie po spotkaniach.</li> <li>• Struktura dokumentacji - Nowe osoby w projekcie mają trudność z odczytem struktury dokumentacji. Można rozważyć wprowadzenie</li> </ul>

		<p>instrukcji poruszania się po systemach, stworzenie mapy dokumentacji. Trwają wysiłki na rzecz wprowadzenia jednolitego minimalnego standardu dokumentacji w projektach w UFG.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Testy audytorów zewnętrznych (wydajność, bezpieczeństwo, WCAG) – zaangażowano audytorów na bardzo wczesnym etapie, a testy prowadzono wielokrotnie począwszy już od października 2019. Dzięki temu można było zareagować na wczesnym etapie i wprowadzić poprawki wydajności, bezpieczeństwa i dostępności, zanim nieoptymalne rozwiązania znalazły się w każdym module systemu.</li> <li>• Intensywne wykorzystanie narzędzi ułatwiających pracę w zespołach – JIRA do zarządzania zgłoszeniami oraz Confluence do utrzymywania dokumentacji, pozwoliło na efektywne i bezpieczne dystrybuowanie aktualnych wersji dokumentów oraz rozwiązywanie bieżących zagadnień.</li> </ul>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------