

# OPIS ZAŁOŻEŃ PROJEKTU INFORMATYCZNEGO

Tytuł projektu	Multikanałowe Centrum Komunikacji (eMCeK)		
Wnioskodawca	Minister Finansów		
Beneficjent	Ministerstwo Finansów		
Partnerzy	brak		
Źródło finansowania	Cz. 19 - budżet, finanse publiczne i instytucje finansowe		
Całkowity koszt projektu	50 628 015,74 zł		
Planowany okres realizacji projektu	08-2021 do 03-2023		
Osoba kontaktowa	Bartłomiej Szymański	bartlomiej.szymanski2@mf.gov.pl	601412069

## 1. POWODY PODJĘCIA PROJEKTU

### 1.1. Identyfikacja problemu i potrzeb

Nowoczesna, przyjazna, bezpieczna i multikanałowa obsługa klienta jest jednym z celów działania KAS w obszarze klientocentryczności. Aby zrealizować ten cel niezbędne jest wyposażenie KAS w system teleinformatyczny i oprogramowanie umożliwiające komunikację z Klientem KAS oraz wsparciem e-usług.

Postęp technologiczny, rozwój usług świadczonych przez KAS, w dużej mierze również elektronicznych, uzasadniają zmianę paradygmatu obsługi z obsługi bezpośredniej, na obsługę zdalną, elektroniczną, zautomatyzowaną, odmiejscowioną i spersonalizowaną. Aby móc świadczyć obsługę klienta na wysokim poziomie, niezbędne jest właściwe zaprojektowanie usług oraz wyposażenie KAS w system teleinformatyczny oraz narzędzia klasy AI zapewniające m.in.:

- Obsługę klienta niezidentyfikowanego oraz zidentyfikowanego;
- Obsługę wielu kanałów komunikacji: telefon, czat, e-mail, wideo;
- Modyfikacje zapowiedzi IVR umożliwiające bezzwłoczne reagowanie na nieoczekiwane zdarzenia;
- Elastyczne konfigurowanie schematów połączeń do grup konsultantów / pojedynczych osób;
- Dostęp do modułu raportowania oraz nagrań rozmów;
- Efektywne zarządzanie działaniami dla rozproszonych lokalizacji oraz zarządzanie dostępem zdalnym;
- Zintegrowany system klasy Work Force Management;
- Integrację z narzędziami klasy AI: Voicebot, Chatbot;
- Konwersacyjne AI umożliwiające wykrywanie tematów;
- Automatyzację kontaktu z klientem oraz rozpoznanie i utrzymanie kontekstu rozmów;
- Integrację z systemami KAS;
- Automatyzację pomiaru poziomu satysfakcji klienta.

Projekt Multikanałowe Centrum Komunikacji, jest częścią Programu Klient w centrum uwagi KAS. Wdrożenie Systemu eMCeK zapewni:

- Obsługę oraz wsparcie klienta w prawidłowym wykonywaniu obowiązków podatkowych;
- Obsługę i wsparcie przedsiębiorcy w prawidłowym wykonywaniu obowiązków celnych;
- Prowadzenie działalności informacyjnej i edukacyjnej w zakresie przepisów prawa podatkowego i celnego (jako jedno z podstawowych zadań KAS).

Interesariusz	Zidentyfikowany problem	Szacowana wielkość grupy
Klient KAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brak jednego wyspecjalizowanego systemu do multikanałowej obsługi;</li> <li>• Brak mechanizmów identyfikacji i uwierzytelnienia klienta niezbędnych do uzyskania spersonalizowanej informacji w kanałach zdalnych (w tym obsługa pełnomocników i reprezentantów);</li> <li>• Wiele numerów telefonów do kontaktu z administracją skarbową;</li> <li>• Brak kanału chat do wsparcia serwisu e-US;</li> <li>• Brak integracji z systemami KAS;</li> </ul>	~ 32 mln
Pracownik KAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brak jednego wyspecjalizowanego systemu do multikanałowej obsługi;</li> <li>• Brak integracji systemu SIT oraz centralk telefonicznych US z systemami KAS;</li> <li>• Brak dostępu do historii kontaktów z klientem KAS;</li> <li>• Brak mechanizmów identyfikacji i uwierzytelnienia klienta niezbędnych do udzielenia spersonalizowanej informacji w kanałach zdalnych (w tym obsługa pełnomocników i reprezentantów);</li> </ul>	~43,5 tys.
KAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brak jednego wyspecjalizowanego systemu do multikanałowej obsługi dla wszystkich pracowników KAS zaangażowanych w obsługę klienta w kanałach zdalnych;</li> <li>• Brak Wirtualnego Asystenta Klienta (Voicebot, Chatbot) udzielającego odpowiedzi na prostsze i powtarzalne zapytania klientów KAS;</li> <li>• Brak jednego wspólnego numeru telefonu do kontaktu klienta z KAS;</li> <li>• Brak integracji kanałów obsługi klienta;</li> <li>• Ograniczony dostęp do modułów raportowych oraz nagrywania rozmów w centralkach telefonicznych US;</li> <li>• Brak spójnej strategii komunikacji z klientami KAS, np. brak jednego spójnego drzewa IVR;</li> <li>• Brak jednej platformy zapewniającej jednolitość i dostępność informacji;</li> <li>• Brak systemu teleinformatycznego pozwalającego na zalogowanie się ponad 40 tys. pracowników i obsługę ok 4,5 – 5 tys. jednoczesnych</li> </ul>	1

Interesariusz	Zidentyfikowany problem	Szacowana wielkość grupy
	interakcji; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brak systemu pozwalającego na efektywne zarządzanie działaniami dla rozproszonych lokalizacji;</li> <li>• Brak możliwości zapewnienia odpowiedniej wydajności oraz niezawodności obecnie wykorzystywanego Systemu Informacji Telefonicznej przy założeniu zwiększenia skali obsługi;</li> </ul>	
CIRF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brak centralizacji i standaryzacji w zakresie wykorzystania jednego systemu teleinformatycznego do multikanałowej obsługi klienta KAS;</li> <li>• Wykorzystywanie wielu różnych centralek telefonicznych oraz brak możliwości globalnej konfiguracji.</li> </ul>	1

## 1.2. Opis stanu obecnego

Obsługa indywidualna klienta (jego konkretnych spraw) odbywa się obecnie w urzędach skarbowych (w mniejszym zakresie w IAS i UCS), z wykorzystaniem narzędzi będących w posiadaniu danej jednostki (telefon, wizyta osobista, poczta elektroniczna, poczta tradycyjna). Zwykle obsługa klienta związana jest ściśle z właściwością miejscową – klienta obsługuje ten urząd, pod który klient podlega. Świadczenie usług udzielania ogólnych informacji podatkowych i celnych różnymi kanałami komunikacji: przez telefon, e-mail lub chat jest jednym z zadań Krajowej Informacji Skarbowej. Usługa nie obejmuje natomiast udzielania indywidualnej, spersonalizowanej informacji o sytuacji konkretnego, zidentyfikowanego klienta, z wyjątkiem funkcjonowania infolinii do obsługi kluczowych podmiotów.

Obecny system, przy braku wydajności związanej z przeciążeniem, destabilizacją jego pracy nie odpowiada na potrzeby KAS, a tym samym nie pozwala na skalowanie, w szczególności w kontekście planowanej rozbudowy usług informacyjnych oraz e-usług. Umowa na wsparcie techniczne dla systemu SIT kończy się początkiem grudnia 2022 r. Z drugiej strony IAS oraz US korzystają z wielu różnych centralek telefonicznych, co powoduje znaczne ograniczenia w globalnej konfiguracji. Dodatkowo większość centralek bez poczynienia dodatkowych nakładów nie pozwala na bieżące raportowanie oraz uniemożliwia nagrywanie rozmów.

Obecny system nie posiada narzędzi klasy AI umożliwiających automatyzację odpowiedzi na proste i powtarzalne zapytania klientów, co wpływa na ograniczenie dostępności informacji. Ponadto obecny system nie posiada bezpiecznych mechanizmów identyfikacji i uwierzytelnienia.

## 2. EFEKTY PROJEKTU

### 2.1. Cele i korzyści wynikające z projektu

Cel - 1	Wdrożenie systemu teleinformatycznego do multikanałowej obsługi klienta KAS z zapewnieniem Wirtualnym Asystentem Klienta (Voicebot, Chatbot).
Cel strategiczny	Program strategiczny nr 1 - Klient w centrum uwagi KAS – Klientocentryczność

Klientocentryczność, czyli stawianie klienta, jego oczekiwań i potrzeb w centrum zainteresowania KAS, jest jednym z głównych kierunków, na których opierać będzie się funkcjonowanie KAS. Jest to zgodne z zarządzeniem Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie określenia Kierunków działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej na lata 2021- 2024.

Program Klient w centrum uwagi KAS wspiera realizację celów strategicznych resortu finansów. Jego celem jest budowa lepszych doświadczeń podatnika i pracownika KAS w oparciu o:

- digitalizację i automatyzację procesów;
- zaawansowaną analitykę;
- centralizację usług;
- jednolite orzecznictwo;
- poprawę jakości pracy urzędników.

Transformacja KAS w ramach Programu obejmuje:

- zminimalizowanie potrzeby bezpośredniego kontaktu podatników z urzędem skarbowym poprzez wprowadzenie e-usług i rozwój KIS;
- integrację usług IT, zwinne podejście projektowe oraz zaawansowaną analitykę.

Program Klient w centrum uwagi KAS wspiera realizację celów strategicznych resortu finansów:

- podniesienie jakości świadczonych usług i obsługi klienta;
- poprawę sprawności działania KAS;
- zwiększenie skuteczności i efektywności wykonywania zadań przez pracowników i funkcjonariuszy KAS;
- rozwój technologii informacyjnych, wspierających realizację zadań KAS.

Program strategiczny nr 2 – Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa – Kontakt z urzędem zorientowany na odbiorcę, spersonalizowany i wielokanałowy

Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa ma na celu stworzenie przez państwo warunków ułatwiających obywatelowi komunikację z urzędami, możliwość korzystania z zasobów informacyjnych i dostępności rozwiązań dostosowanych do jego potrzeb, wynikających z różnych zdarzeń życiowych, w tym:

- kontakt z urzędem zorientowany na odbiorcę, spersonalizowany i wielokanałowy (wizyta w urzędzie, e-usługa, telefon);
- jednolity, spójny i czytelny przekaz informacyjny niezależnie od kanału komunikacji;
- zapewnienie procedur i narzędzi umożliwiających obywatelom wyrażenie poziomu satysfakcji z jakości usług realizowanych przez państwo oraz wskazania oczekiwań dotyczących sposobu komunikacji w relacji państwo – obywatel.

Cel główny Programu zostanie osiągnięty dzięki komplementarnej realizacji celów szczegółowych, które koncentrują się wokół kluczowych składowych procesu transformacji cyfrowej państwa:

- zwiększenie jakości oraz zakresu komunikacji między obywatelami i innymi interesariuszami a państwem;
- wzmocnienie dojrzałości organizacyjnej jednostek administracji publicznej

	<p>oraz usprawnienie zaplecza elektronicznej administracji (back office);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• podniesienie poziomu kompetencji cyfrowych obywateli, specjalistów TIK (Technologie Informacyjne i Komunikacyjne) oraz pracowników administracji publicznej.</li> </ul>
<b>Korzyść:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wdrożenie (w tym dostawa) jednej wspólnej multikanalowej platformy dla wszystkich jednostek KAS;</li> <li>• Możliwość kontaktu z administracją skarbową za pomocą jednego wspólnego numeru telefonu;</li> <li>• Możliwość uzyskania spersonalizowanej informacji w kanałach zdalnych poprzez wdrożenie mechanizmów identyfikacji i uwierzytelnienia Klienta;</li> <li>• Wsparcie Klienta z poziomu e-US – odpowiedź na zapytania, edukacja, udzielania informacji poprzez kanał chat;</li> <li>• Możliwość otrzymania odpowiedzi na prostsze i powtarzalne pytania bez oczekiwania na połączenie z konsultantem – wdrożenie WAK – Wirtualnego Asystenta Klienta (Voicebot, Chatbot);</li> <li>• Szybki dostęp do informacji poprzez integrację Systemu eMCeK z systemami KAS;</li> <li>• Wypracowania standardów obsługi Klienta oraz jednolitości informacji dzięki centralizacji obsługi w jednym Systemie teleinformatycznym eMCeK;</li> <li>• Udostępnienie modułu raportowego oraz nagrywania rozmów w Systemie eMCeK;</li> <li>• Możliwość obsługi ok 4,5 – 5 tys. jednoczesnych Interakcji w Systemie eMCeK;</li> <li>• Możliwość efektywnego zarządzania działaniami dla rozproszonych lokalizacji;</li> <li>• Zapewnienie ciągłości obsługi Klienta oraz wysokiej dostępności usług.</li> </ul>
<b>KPI:</b>	<p>KPI.1 - Realizacja kamieni milowych ujętych w pkt 3 OZPI</p> <p>KPI.2 - % rozpoznania zapytania Klienta w kanale chat</p> <p>KPI.3 - % klientów uwierzytelnionych w kanale telefonicznym</p> <p>KPI.4 – Liczba udostępnionych e-usług</p> <p>KPI.5 – Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 – dwustronna interakcja</p> <p>KPI.6 – Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym (ogółem)</p> <p>KPI.7 – Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym (kobiety)</p> <p>KPI.8 – Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym (mężczyźni)</p>
<b>Wartość aktualna i docelowa KPI:</b>	<p>KPI.1 – 4</p> <p>KPI.2 – 0%</p> <p>KPI.3 – 0%</p> <p>KPI.4 – 1</p> <p>KPI.5 – 2</p> <p>KPI.6 – 0 osób</p> <p>KPI.7 – 0 osób</p> <p>KPI.8 – 0 osób</p> <p>KPI.1 – 11</p> <p>KPI.2 – 95%</p> <p>KPI.3 – 10%</p> <p>KPI.4 – 2</p> <p>KPI.5 – 4</p> <p>KPI.6 – 440 osób</p>

	KPI.7 – 368 kobiet KPI.8 – 72 mężczyzn
<b>Metoda pomiaru KPI</b>	<p>KPI.1 – Na podstawie postępu prac projektowych oraz statusu realizacji dostarczenia produktów w ramach zaakceptowanego harmonogramu projektu. Wskaźnik będzie raportowany podczas realizacji projektu eMCeK.</p> <p>KPI.2 – Raporty na podstawie danych z Systemu eMCeK. Analiza możliwa po zakończeniu realizacji projektu, po 3 miesiącach od uruchomienia Chatbot w kanale chat, w zakresie tematycznym ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych.</p> <p>KPI.3 – Raporty na podstawie danych z Systemu eMCeK. Analiza możliwa po zakończeniu realizacji projektu, po 3 miesiącach od uruchomienia kanału telefonicznego.</p> <p>KPI.4 – Na podstawie postępu prac projektowych oraz statusu realizacji dostarczenia produktów w ramach zaakceptowanego harmonogramu projektu. Wskaźnik będzie raportowany podczas realizacji projektu eMCeK.</p> <p>KPI.5 – Na podstawie postępu prac projektowych oraz statusu realizacji dostarczenia produktów w ramach zaakceptowanego harmonogramu projektu.</p> <p>KPI.5 – Lista osób uczestniczących w szkoleniu przekazana przez Wykonawcę, po każdym szkoleniu (ogółem).</p> <p>KPI.6 – Lista osób uczestniczących w szkoleniu przekazana przez Wykonawcę, po każdym szkoleniu (kobiety).</p> <p>KPI.7 – Lista osób uczestniczących w szkoleniu przekazana przez Wykonawcę, po każdym szkoleniu (mężczyźni).</p>

## 2.2. Udostępnione e-usługi

Lp.	Nazwa e-usługi	Typ	Zakres oddziaływania	Poziom dojrzałości e-usługi
1	<p>Usługa udzielania informacji w kanałach zdalnych:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prowadzenie działalności informacyjnej i edukacyjnej w zakresie przepisów prawa podatkowego i celnego. Wsparcie Klienta w prawidłowym wykonywaniu obowiązków podatkowych, obsługi i wsparcia przedsiębiorcy w prawidłowym wykonywaniu obowiązków celnych za pośrednictwem kanałów: telefonicznego, chat, e-mail, wideo</li> </ul> <p>Relacja Systemu eMCeK do systemów e-Usług KAS:</p> <p>Platformy <a href="http://www.podatki.gov.pl">www.podatki.gov.pl</a> oraz e-US zapewniają dostęp do e-usług realizowanych przez System eMCeK.</p> <p>Projekt eMCeK zapewni wdrożenie nowego systemu teleinformatycznego</p>	A2C A2B	Klient KAS Pracownik KAS KAS CIRF (rocznie ok 1 transakcji)	Personalizacja

Lp.	Nazwa e-usługi	Typ	Zakres oddziaływania	Poziom dojrzałości e-usługi
	<p>do efektywnego wsparcia świadczenia elektronicznych usług publicznych (e-usług) dostępnych na ww. platformach. System umożliwi multikanalową komunikację przez następujące kanały kontaktu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kanał telefoniczny;</li> <li>- kanał chat;</li> <li>- kanał e-mail;</li> <li>- kanał wideo.</li> </ul> <p>Ponadto, w ramach wsparcia kanałów zdalnych, system eMCeK umożliwi obsługę klientów korzystających z kanałów cyfrowych udostępnionych przez Resort Finansów, tj. stronę <a href="http://www.podatki.gov.pl">www.podatki.gov.pl</a> oraz serwis e-Urzędu Skarbowego (desktop, mobile web oraz mobile app). System eMCeK będzie zintegrowany z Wirtualnym Asystentem Klienta (Voicebot, Chatbot), co pozwoli na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- automatyczne kierowanie połączeń na odpowiednie kolejki tematyczne na podstawie rozpoznanej przez WAK intencji klienta;</li> <li>- automatyczną obsługę zapytań klientów w ramach określonego zakresu tematycznego.</li> </ul>			
2	<p>Usługa Wirtualnego Asystenta Klienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Udzielanie informacji w kanale czat przy pomocy Chatbota. Udzielanie odpowiedzi na proste i powtarzalne pytania klientów;</li> <li>- Zastosowanie Routingu połączeń za pośrednictwem Voicebota</li> </ul>	A2C A2B	Klient KAS Pracownik KAS KAS CIRF (rocznie ok 1 transakcji)	Dwustronna interakcja

## 2.3. Udostępnione informacje sektora publicznego i zdigitalizowane zasoby

Nie dotyczy

## 2.4. Produkty końcowe projektu

Nazwa produktu	Planowana data wdrożenia
----------------	--------------------------

Nazwa produktu	Planowana data wdrożenia
System Multkanałowe Centrum Komunikacji (eMCeK) wraz z Wirtualnym Asystentem Klienta oraz przeszkolenie jego Użytkowników przez Wykonawcę, wraz z gwarancją ww. System na okres 60 miesięcy.	03-2023
API (oraz dokumentacja), które pozwoli na odczytanie danych z Systemu eMCeK, co najmniej w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udostępniania danych z Systemu eMCeK;</li> <li>• Umożliwiającego uwierzytelniania klientów;</li> <li>• Przesyłania danych z eMCeK do CHD.</li> </ul>	03-2023
Integracja z budowanym systemu e-US	03-2023
Integracja z portalem podatkowym (modyfikacja portalu podatkowego jest wynikiem integracji).	03-2023
Integracja z systemem CRM	03-2023
Zasoby infrastrukturalne niezbędne do wdrożenia Systemu eMCeK, m.in.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• serwery, macierze</li> <li>• wykonanie umowy ramowej na produkty Microsoft (Windows, MS SQL)</li> </ul>	12-2022
Materiały szkoleniowe	02-2023
Materiały informacyjno – promocyjne	02-2023

### 3. KAMIENIE MIŁOWE

Kamienie milowe	Planowany termin osiągnięcia
Określone wymagania biznesowe i techniczne dla systemu teleinformatycznego oraz narzędzi AI (Voicebot, Chatbot).	2021-11-04
Opracowana koncepcja funkcjonowania organizacji, w tym eMCeK	2021-11-30
Opracowany Opis Przedmiotu Zamówienia.	2022-01-14
Ogłoszone postępowanie na zaprojektowanie, dostawę, wdrożenie, przetestowanie Systemu eMCeK wraz z Wirtualnym Asystentem Klienta oraz przeszkolenie jego Użytkowników przez Wykonawcę wraz z gwarancją na ww. System na okres 60 m-cy.	2022-03-23
Podpisana umowa na zaprojektowanie, dostawę, wdrożenie, przetestowanie Systemu eMCeK wraz z Wirtualnym Asystentem Klienta oraz przeszkolenie jego Użytkowników przez Wykonawcę wraz z gwarancją na ww. System na okres 60 m-cy.	2022-08-23
Zainstalowany dostarczony System eMCeK wraz z integracjami z innymi systemami KAS na środowisku produkcyjnym.	2023-03-27
Przeszkoleni Użytkownicy (pracownicy KAS i CIRF).	2023-03-27
Przeprowadzone testy.	2023-03-27
Rozpoczęta kampania informacyjno – promocyjna.	2022-12-31



Kamienie milowe	Planowany termin osiągnięcia
Wdrożony system teleinformatyczny na środowisku produkcyjnym zintegrowany z Wirtualnym Asystentem Klienta (Voicebot, Chatbot) w tym: instalacja systemu wraz z integracjami z innymi systemami KAS.	2023-03-27
Opracowany raport końcowy	2023-03-31

## 4. KOSZTY

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

Całkowity koszt projektu (netto oraz brutto), w tym	Netto 41 160 988,39 zł Brutto 50 628 015,74 zł	
Procent dofinansowania ze środków UE (brutto)		
Procent środków z budżetu państwa (brutto)	100%	
Podział całkowitego kosztu projektu na poszczególne lata (netto oraz brutto)	2023	Netto 38 141 685,07 zł Brutto 46 914 272,64 zł
	2024	Netto 776 318,33 zł Brutto 954 871,55 zł
	2025	Netto 733 333,33 zł Brutto 902 000,00 zł
	2026	Netto 776 318,33 zł Brutto 954 871,55 zł
	2027	Netto 733 333,33 zł Brutto 902 000,00 zł

### 4.2. Wykaz poszczególnych pozycji kosztowych

Nazwa pozycji kosztowej		Przewidywany koszt brutto	Uzasadnienie pozycji kosztowej (przeznaczenie)
Oprogramowanie	Oprogramowanie dedykowane i standardowe z 60-cio miesięczną gwarancją (5 lat), wraz z asystą techniczną,	34 218 015,74 zł	System musi zapewnić funkcjonalność jednoczesnego zalogowania ~ 43,5 tys. Użytkowników Systemu, przy założeniu, że wszystkie licencje będą licencjami technicznymi, przenośnymi, pozwalającymi na użytkowanie Systemu na różnych

Nazwa pozycji kosztowej		Przewidywany koszt brutto	Uzasadnienie pozycji kosztowej (przeznaczenie)
	dokumentacją projektową.		komputerach.
Infrastruktura	Zakup infrastruktury.	15 340 000,00 zł	<p>System musi zapewnić funkcjonalność jednoczesnego zalogowania ~ 43,5 tys. Użytkowników Systemu, przy założeniu, że wszystkie licencje będą licencjami technicznymi, przenośnymi, pozwalającymi na użytkowanie Systemu na różnych komputerach.</p> <p>Wszystkie zasoby infrastrukturalne niezbędne do realizacji projektu wdrożeniowego zostały zapewnione przez CIRF. CIRF w ramach odrębnych postępowań przetargowych sukcesywnie uzupełnia zasoby infrastrukturalne już dostarczone na potrzeby Projektu eMCeK. Na dzień dzisiejszy wydatkowana została kwota 595 tys. zł brutto. Natomiast w związku z już zapewnionymi zasobami infrastrukturalnymi, przeprowadzenie postępowań przetargowych nie jest elementem warunkującym powodzenie całego przedsięwzięcia.</p>
Koszty UX i grafiki			
Bezpieczeństwo	Koszty audytu bezpieczeństwa.	70 000,00 zł	<p>Koszty audytu bezpieczeństwa zostaną poniesione z budżetu CIRF, w ramach odrębnego postępowania przetargowego.</p> <p>W ramach projektu wdrożenia Systemu, we współpracy z CIRF, opracowana została dokumentacja na przeprowadzenie audytu bezpieczeństwa. CIRF w ramach podpisanej wcześniej umowy ramowej wyłoni Wykonawcę, w ramach postępowania przetargowego.</p>
Wydajność rozwiązań			

Nazwa pozycji kosztowej		Przewidywany koszt brutto	Uzasadnienie pozycji kosztowej (przeznaczenie)
Szkolenia	Koszty przeszkoleń m.in. komunikacyjnych i kaskadowych.	500 000,00 zł	Koszty przeszkoleń m.in. komunikacyjnych i kaskadowych zostaną poniesione z budżetu MF.
Działania informacyjno-promocyjne	Koszty wszystkich działań informacyjno – promocyjnych.	500 000,00 zł	Koszty wszystkich działań informacyjno – promocyjnych zostaną poniesione z budżetu MF.
Koszty zarządzania i wsparcia (w tym wynagrodzenia personelu wspomagającego)			

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

Całkowity koszt utrzymania trwałości projektu (brutto)	0,00 zł		Źródło finansowania
Podział całkowitego kosztu utrzymania trwałości projektu na poszczególne lata (netto oraz brutto)	2023	0,00 zł (brutto) (0,00 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
Krótki czas realizacji Projektu.	Duża	Średnie	Przeciwdziałanie – 1. zarządzanie wymaganiami i oczekiwaniami, 2. zaangażowanie w projekt przedstawicieli różnych jednostek KAS.
Wszystkie zadania w zakresie infrastruktury, architektury oraz procesu przetargowego są po stronie CIRF, który jest w trakcie reorganizacji. Brak uwzględnienia ryzyka związanego ze złożonością Systemu wynika z faktu uwzględnienia ryzyka: „Wszystkie zadania w zakresie infrastruktury, architektury oraz procesu przetargowego są po stronie CIRF, który jest w trakcie reorganizacji”, w pełni wyczerpującego problemy ze złożonością systemu i trudnościami realizacyjnymi.	Średnia	Średnie	Przeciwdziałanie – bieżący monitoring postępu prac, reagowanie w sytuacji przedłużających się prac związanych z realizacją zadań.
Wzrost kosztów usług.	Duża	Średnie	Przeciwdziałanie – 1. próba pozyskania dodatkowego finansowania, 2. realizacja Projektu terminowo
Dostępność zasobów ludzkich po stronie Wykonawcy.	Duża	Średnie	Przeciwdziałanie – 1. określenie przez Wykonawcę składu osobowego zespołu, na etapie podpisywania Umowy,

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
			2.próba pozyskania dodatkowego finansowania,

## 5.2. Ryzyka wpływające na utrzymanie efektów

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
Zawodność Systemu	Duża	Średnie	Przeciwdziałanie – 1. identyfikowanie Błędów oraz szybka reakcja zmierzająca do dokonania wymaganych poprawek, 2. realizacja wdrożenia zgodnie z wymaganiami określonymi w dokumentacji przetargowej.

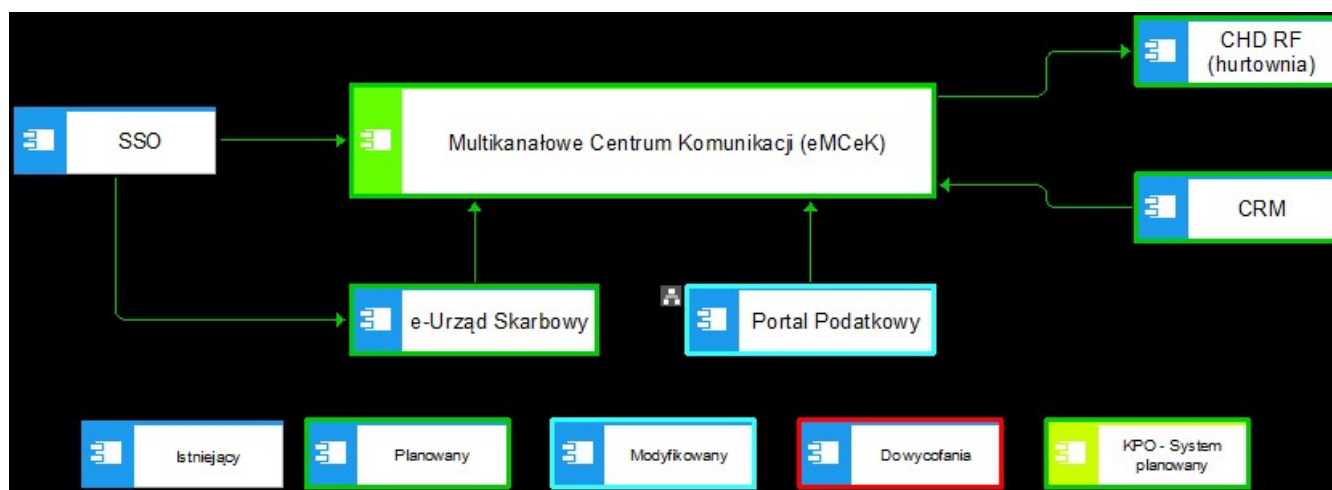
## 6. OTOCZENIE PRAWNE

Lp.	Tytuł aktu prawnego	Czy wymaga zmian	Opis zmian (jeśli dotyczy)	Etap prac legislacyjnych (jeśli dotyczy)
1	Ustawa o Krajowej Administracji Skarbowej	<del>TAK</del> /NIE		
2	Ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne	<del>TAK</del> /NIE		
3	Rozporządzenie KRI	<del>TAK</del> /NIE		
4	Ustawa o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa	<del>TAK</del> /NIE		
5	Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych	<del>TAK</del> /NIE		
6	Ordynacja podatkowa	<del>TAK</del> /NIE		
7	Rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie	TAK/ <del>NIE</del>	Cel zmian: - jednoznaczne wskazanie,	Uzgodnienia międzyresortowe

Lp.	Tytuł aktu prawnego	Czy wymaga zmian	Opis zmian (jeśli dotyczy)	Etap prac legislacyjnych (jeśli dotyczy)
	korzystania z e-Urzędu Skarbowego.		iż użytkownik konta w e-US będzie uprawniony do występowania o informacje objęte tajemnicą skarbową; - przyporządkowanie telePIN do osoby fizycznej, w celu identyfikacji osoby fizycznej (będącej użytkownikiem e-US).	

## 7. ARCHITEKTURA

### 7.1. Widok kooperacji aplikacji



### Lista systemów wykorzystywanych w projekcie

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
1	CRM	MF	Autorski system informatyczny klasy CRM wspierający zarządzanie relacjami z klientami KAS.	Planowany	Uwidacznianie danych z systemów/ baz danych KAS.
2	SSO	MF	System MF udostępniający	Istniejący	Brak zmiany

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			aplikacjom zewnętrznym i wewnętrznym funkcje uwierzytelniania klientów KAS w oparciu o różne metody logowania (węzeł krajowy, dane podatkowe, login i hasło, mObywatel).		
3	e-US	MF	Serwis informacyjny – transakcyjny, udostępniający klientom KAS informacje podatkowe oraz umożliwiający kompleksowe załatwienie spraw.	Planowany	Ustanowienie oraz zmiana TelePINu. Osadzenie widget chat – komunikacja chat (PC) Komunikacja głosowa po zalogowaniu do e-US
4	Portal Podatkowy (podatki.gov.pl)	MF	Zunifikowany portal informacyjno – usługowy KAS.	Istniejący	Osadzenie widget chat, osadzenie formularza do umawiania wideorozmów, formularz do kanału email
5	Centralna Hurtownia Danych (CHD)	MF	Rozwiązanie zapewniające dane, informacje i wiedzę analityczną MF i KAS.	Planowany	Przepływ danych z eMCeK do CHD, eMCeK musi udostępnić API
6	Active directory (AD)	CIRF	System umożliwiający jednorazowe logowanie domenowe, posiadający mechanizm synchronizacji danych Użytkownika Systemu (tworzenie nowych kont Użytkowników Systemu oraz aktualizacja istniejących) w trakcie logowania oraz walidacji pod względem przynależności do grup zabezpieczeń.	Istniejący	Brak zmian
7	eMCeK	MF	System teleinformatyczny	Planowany	Obsługa

Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
			do multikanałowej, zdalnej obsługi klienta KAS wraz z Wirtualnym Asystentem Klienta (Voicebot, Chatbot),		Klientów KAS za pośrednictwem kanału telefonicznego, chat, e-mail, wideo oraz WAK

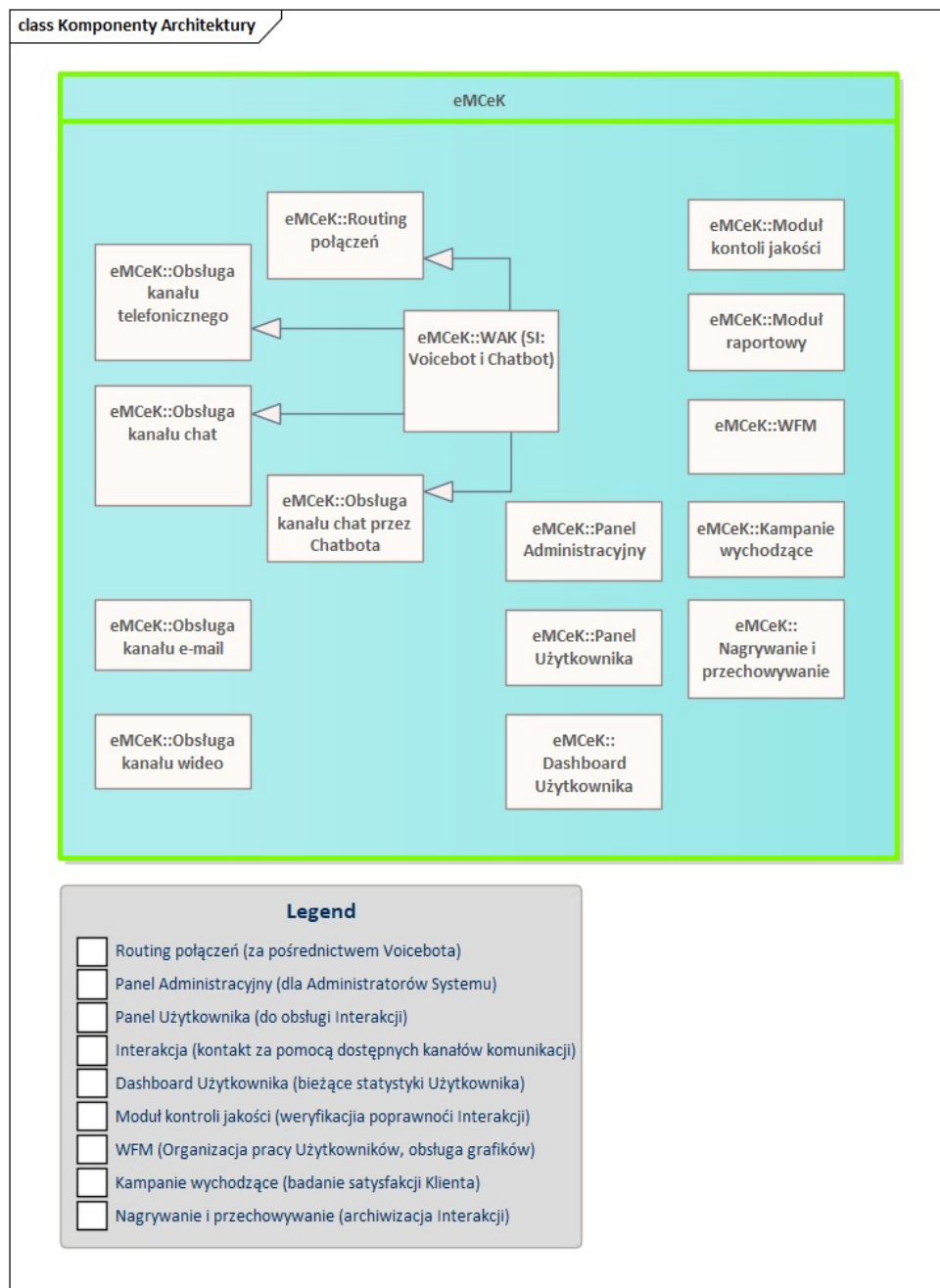
## Lista przepływów

Lp.	System źródłowy	System docelowy	Zakres wymienianych danych	Sposób wymiany danych	Typ modyfikacji	Typ interfejsu
1	eMCeK	CHD	Automatyczna migracja ustrukturyzowanych danych do CHD	Kopiowanie danych	Krytyczny dla sukcesu projektu	Do rozstrzygnięcia na etapie realizacji projektu eMCeK musi dostarczyć API
2	CRM	eMCeK	1. Otwarcie okna CRM dla klienta uwierzytelnionego 2. Wyświetlenie podstawowych danych Klienta w eMCeK. 3. Weryfikacja pełnomocnictwa.	Tryb odwołań bezpośrednich	Krytyczny dla sukcesu projektu	Do rozstrzygnięcia na etapie realizacji projektu
3	e-US	eMCeK	1. Ustalenie telePIN przez klienta i zapisanie w bazie e-US. 2. Identyfikacja i uwierzytelnienie Klienta - weryfikacja danych	Tryb odwołań bezpośrednich	Krytyczny dla sukcesu projektu	Do rozstrzygnięcia na etapie realizacji projektu



Lp.	System źródłowy	System docelowy	Zakres wymienianych danych	Sposób wymiany danych	Typ modyfikacji	Typ interfejsu
			<p>logowania (kanał telefoniczny: PESEL / NIP, telePIN)</p> <p>3. Wyświetlenie historii komunikacji (jest w eMCeK)</p> <p>4. Integracja z oknem widget chat</p> <p>5. Komunikacja przez kanał głosowy w aplikacji mobilnej i e-US (www) PBX</p>			
4	SSO	e-US	Uwierzytelnienie Klienta na potrzeby eMCeK (kanał chat)	Tryb odwołań bezpośrednich	Krytyczny dla sukcesu projektu	Do rozstrzygnięcia na etapie realizacji projektu
5	SSO	eMCeK	Automatyczne i manualne uwierzytelnienie Klienta, wyświetlenie historii rozmowy chat.	Tryb odwołań bezpośrednich	Krytyczny dla sukcesu projektu	Do rozstrzygnięcia na etapie realizacji projektu
6	AD	eMCeK	Możliwość logowania domenowego przez Użytkowników Systemu.	Tryb odwołań bezpośrednich	Krytyczny dla sukcesu projektu	Do rozstrzygnięcia na etapie realizacji projektu
7	Portal podatkowy	eMCeK	Integracja z oknem widget chat, z formularzem do obsługi kanału wideo oraz e-mail.	Tryb odwołań bezpośrednich	Krytyczny dla sukcesu projektu	Do rozstrzygnięcia na etapie realizacji projektu

## 7.2. Kluczowe komponenty architektury rozwiązania



## 7.3. Przyjęte założenia technologiczne

Lp.	Obszar	Założenie technologiczne
1.	Infrastruktura	Bloki architektoniczne pracujące na warstwie wirtualizacji serwerów – maszyny wirtualne.
2.	Sieć i bezpieczeństwo	W ramach modelu warstwowego komunikacja między warstwami (dostępowa, dystrybucyjna, rdzeniowa) jest realizowana poprzez struktury LAN. Pomiędzy poszczególnymi

Lp.	Obszar	Założenie technologiczne
		<p>warstwami zdefiniowane są odpowiednie podsieci VLAN. Te podsieci jednocześnie izolują ruch komunikacyjny obiektów systemów działających w danej warstwie. Zdefiniowane i uruchomione podsieci VLAN są dedykowane dla każdego z systemów biznesowych z osobna. Podział taki obowiązuje w każdym środowisku danego systemu biznesowego (wśród systemów biznesowych CIRF rozróżniamy środowiska produkcyjne, testowe wewnętrzne, testowe zewnętrzne, szkoleniowe i rozwojowe). Ruch sieciowy między warstwami systemów jest izolowany poprzez firewalle. W ramach tego samego VLANu ruch na poziomie firewalli nie jest ograniczany. W środowisku IT CIRF uruchomiona jest komunikacja między różnymi systemami w celu wymiany komunikatów lub danych. Komunikacja związana z tego typu przepływami danych między systemami podlega odpowiedniej konfiguracji i kontroli przez zapory ogniowe działające w systemie komunikacji Strefy LAN, Strefy Internet (w tym DMZ), Strefy WAN (w tym DMZ) oraz Extranet.</p> <p>System komunikacji w sieci CIRF obsługuje również równoważenie ruchu sieciowego skierowanego do usług aplikacyjnych dostępnych pod wirtualnymi adresami VIP wystawionymi w konfiguracji LoadBalancera zewnętrznego w sieci Front-End (context LB WAN, context LB Internet) oraz konfiguracji LoadBalancera wewnętrznego w sieci Back-End.</p>
3.	Standardy wymiany danych	1. Platforma integracyjna/web service/ integracje pomiędzy systemami; 2. Serwery plików (SFTP / FTPS, dostęp bazodanowy).
4.	Systemy operacyjne serwerowe	1. Microsoft Windows Serwer 2019; 2. SUSE Linux Enterprise Server (SLES) ver. 15; 3. Red Hat Enterprise Linux; 4. Oracle Enterprise Linux
5.	Bazy danych	1. MS SQL w wersjach: Standard, Enterprise w konfiguracjach Standalone, AlwaysOn; 2. Oracle w wersjach: Enterprise Edition w konfiguracjach Standalone, RAC; 3. Postgres w konfiguracji StandAlone i klastrowej replikacji (z wykorzystaniem PGPool); 4. MongoDB; 5. MySQL w konfiguracji StandAlone.
6.	Serwery aplikacji	Zgodnie z katalogiem usług CIRF dostępnych na intranecie MF
7.	Portale	
8.	Inne	Telefonia VoIP

## 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

Lp.	Rejestr publiczny	Opis	Zakres przetwarzania
1	CRP KEP	Dane z CRP KEP udostępniane za pośrednictwem API do CRM - autorskiego systemu informatycznego klasy CRM wspierającego zarządzanie relacjami z Klientami KAS.	Użycie

## 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~~