|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Nazwa dokumentu:*** Opis założeń projektu informatycznego pn. ***Rozbudowa systemu zarządzania relacjami z klientem KAS (Projekt CRM 2.0)*** *(wnioskodawca - Minister Finansów, beneficjent - Ministerstwo Finansów)* | | | | | |
| **Lp.** | **Organ wnoszący uwagi** | **Jednostka redakcyjna, do której wnoszone są uwagi** | **Treść uwagi** | **Propozycja zmian zapisu** | **Odniesienie do uwagi** |
|  | **MC** | 1.1 Identyfikacja problemu i potrzeb | W tabeli interesariuszy nie wymieniono żadnych klientów urzędów skarbowych, których potrzeby i problemy powinien rozwiązywać niniejszy projekt | Proszę o analizę i korektę opisu założeń | **Uwaga uwzględniona.**  Projekt CRM 2.0 przewiduje modyfikację narzędzia CRM-RF, które jest wykorzystywane bezpośrednio tylko przez pracowników Resortu Finansów przy realizacji swoich obowiązków służbowych – stąd jako interesariusza wpisano pracowników Resortu Finansów. Wykorzystując to narzędzie pracownicy będą udzielali informacji podatnikom.  Informacje o fakcie modernizacji narzędzia zostały umieszczone w punktach 1.2, 2.1, 2.4, 3, 7.1 i 7.2.  Ponadto w punkcie 1.2 zamieszczono fragment wyjaśniający, że informacje przetwarzane w systemie CRM-RF pochodzą z  systemów dziedzinowych Resortu Finansów i są wprowadzane do nich bezpośrednio przez pracowników urzędów administracji skarbowej. Informacje w narzędziu CRM-RF są wykorzystywane wyłącznie przez pracowników Resortu Finansów. |
|  | **MC** | 2.1. Cele i korzyści wynikające z projektu | W tym punkcie jest mowa o 8000 użytkowników systemu, tymczasem w punkcie 1.1 jest liczba 30 000, a przeszkolonych osób będzie około 3000 czyli nie więcej niż 10 %. - Niezrozumiałym jest więc zapis o zwiększaniu liczby użytkowników i zmniejszenie liczby osób przeszkolonych | Proszę o analizę i ew. korektę opisu założeń. | **Uwaga nieuwzględniona** - zaprezentowane w OZPI informacje odzwierciedlają stan faktyczny.  W ramach projektu pt. Zarządzanie relacjami z klientem KAS (tzw. projekt CRM 1.0) stworzono narzędzie CRM-RF, które integruje część z systemów bazodanowych Resortu Finansów. W związku z tym aktualnie, przy realizacji swoich obowiązków służbowych związanych z obsługą podatników, korzysta z niego około 8 000 użytkowników (pracowników Resortu Finansów). Jednocześnie należy zaznaczyć, że w ramach projektu CRM 1.0 przeszkolono część z 8000 użytkowników. Przeszkoleni pracownicy dzielili się zdobytą wiedzą i umiejętnościami z innymi pracownikami na zasadzie szkoleń kaskadowych.  Wnioskodawca planując rozbudowę narzędzia uwzględnił integrację z najważniejszymi systemami bazodanowych Resortu Finansów. Pozwoli to na znaczne zwiększenie wolumenu użytkowników narzędzia. Zgodnie z dokonanymi szacunkami liczba pracowników administracji skarbowej, którzy będą mogli korzystać z zmodernizowanego narzędzia wynosić będzie 30 000 (są to zidentyfikowani interesariusze projektu).  Modernizacja narzędzia (obejmująca kolejne integracje i nowe funkcjonalności) pociąga za sobą konieczność przeprowadzenia szkoleń dla użytkowników ze zmodernizowanego systemu. Liczba osób (liczona wg numeru PESEL) zaplanowanych do przeszkolenia w ramach projektu wynosi 3 000, a wśród nich znajdą się przedstawiciele wszystkich urzędów, tak aby następnie mogli dzielić się swoją wiedzą ze współpracownikami. Wskazana liczba osób do przeszkolenia odnosi się do planowanych zakupów szkoleniowych, natomiast docelowo przeszkoleni zostaną wszyscy użytkownicy (kaskadowo, siłami własnymi).  Należy zwrócić uwagę, że możliwość przeszkolenia użytkowników w ramach planowanego projektu jest ograniczona posiadanymi zasobami – zarówno finansowymi, jak i czasowymi. Wartość docelowa przyjęta na potrzeby naboru FERC.02.01-IP.01-001/23 jest w opinii wnioskodawcy oszacowana realnie i rzetelnie. Dochowana zostanie staranność, aby ostatecznie liczba osób przeszkolonych obejmowała wszystkich użytkowników narzędzia. |
|  | **MC** | 2.1. Cele i korzyści wynikające z projektu | KPI poza numerami 3, 14 nie mówią nic znaczącego o rezultatach czy produktach projektu. Sugerujemy przemyślenie własnych KPI. | Proszę o analizę i korektę opisu założeń. | **Uwaga częściowo uwzględniona.**  Wymienione przez Wnioskodawcę KPI w punkcie 2.1 Cele i korzyści wynikające z projektu obejmują wskaźniki narzucone przez FERC (wymienione w punktach 1-10 oraz wskaźniki własne wymienione w punktach 11-14). Ich dobór i wielkość były przedmiotem analizy na potrzeby składania wniosku o dofinansowanie z FERC. Biorąc pod uwagę, że jest to projekt, w ramach którego rozbudowywane jest narzędzie informatyczne typu back-office zaproponowane KPI odzwierciedlają zaplanowane rezultaty i produkty. Przedstawiają zakupione licencje i infrastrukturę, która udowadnia, ze zaplanowane środowisko będzie stabilne i wydajne.  Wnioskodawca poprawił KPI usuwając wskaźnik „Liczba podmiotów wspartych w zakresie rozwoju usług, produktów i procesów cyfrowych”, a dodając wskaźnik produktu określający oddane do użytkowanie zmodernizowane narzędzie: „Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne”. |
|  | **MC** | 2.2. Udostępnione e-usługi | Mało prawdopodobne aby zakres odziaływania wszystkich usług był identyczny „Resort Finansów (rocznie ok 7500000 transakcji)”. | Proszę o analizę i ew. korektę opisu założeń | **Uwaga nieuwzględniona.**  Liczba transakcji dla każdej z usług została oszacowana przy uwzględnieniu 30 000 użytkowników korzystających z usług przez ok. 250 dni roboczych w roku. Liczba transakcji może się nieznacznie różnić między sobą, jednak na potrzeby analizy przyjęto pewne stałe wartości. |
|  | **MC** | 2.2. Udostępnione e-usługi | Projekt mający na celu poprawę relacji z klientami i szybkość udzielania informacji powinien dostarczać również usługi bezpośrednio klientom, w szczególności podatnikom. | Proszę o analizę i korektę opisu założeń | **Uwaga nieuwzględniona**  W założeniu projektu nie ma usług bezpośrednich dla podatników. Projekt modernizuje narzędzie CRM-RF typu back office, z którego korzystać będą wyłącznie pracownicy Resortu Finansów. Wykorzystując zmodyfikowane narzędzie CMR pracownicy będą udzielali informacji podatnikom.  Odpowiednie poprawki podkreślające ten fakt zostały zamieszczone zgodnie z innymi uwagami.  Poprawa relacji, o której mowa jest osiągana przez to, że podatnik kontaktujący się z administracją skarbową w sprawny sposób otrzymuje pełne, aktualne i przekrojowe informacje, które pracownik udzielający wyjaśnień pozyska ze zmodernizowanego narzędzia. Nie rozwiązuje to więc bezpośrednio problemów podatników, natomiast pośrednio przekłada się to na jakość ich obsługi i kształtowanie relacji obywatel-państwo. |
|  | **MC** | 2.4. Produkty końcowe projektu | Wszystkie produkty oddawane są w jednym terminie czyli grudniu 2027. | Proszę o analizę i ew. korektę opisu założeń. | **Uwaga uwzględniona.**  Daty oddania produktów zostały dostosowane do kamieni milowych. |
|  | **MC** | 3. Kamienie milowe | Kamienie milowe są lakoniczne i nie mogą podlegać ocenie.  Zakupy sprzętu komputerowego przy jednym postępowaniu z roku 2024, podczas gdy mamy dostawę sprzętu komputerowego i oprogramowania w latach 2024, 2025, 2026.2027 | Proszę o analizę i korektę opisu założeń | **Uwaga uwzględniona.**  Dostosowano kamienie milowe do faktycznych dostaw sprzętu komputerowego i oprogramowania w latach 2024, 2025, 2026 i 2027.  Na potrzeby wniosku o dofinansowanie z FERC opracowano szczegółowy plan realizacji zadań, tj. jakie działania wchodzą w zakres etapów deweloperskich oraz jakie ilości danego sprzętu i oprogramowania będą dostarczane w poszczególnych latach. W kamieniach milowych dodano krótkie wyjaśnienia wskazujące na zakres działań przewidziany w danym etapie. |
|  | **MC** | 4.2. Wykaz poszczególnych pozycji kosztowych | Brak kosztów promocji. | Proszę o analizę i korektę opisu założeń | **Uwaga uwzględniona.**  Koszty działań informacyjno-promocyjnych zostały uzupełnione. Zaplanowane wydatki wynikają z obowiązków ujętych w wytycznych FERC. W związku z tym, że projekt przewiduję modernizację narzędzia typu back-office nie przewiduje się szerokiej kampanii informującej obywateli. Część zaplanowanych działań informujących społeczeństwo jest bezkosztowa. Informacje o realizowanym projekcie będą przekazywane kanałami wewnętrznymi RF. |
|  | **MC** | 5.1 Główne ryzyka. Ryzyka wpływające na realizację projektu | Sposób zarzadzania ryzyka wydaje się nieadekwatny dla przypisanych ryzyka – prosimy o poprawę zapisu | Proszę o analizę i korektę opisu założeń | **Uwaga uwzględniona.**  Opis zarzadzania ryzykami został poprawiony. |
|  | **MC** | 7.1. Widok kooperacji aplikacji | Nieścisłość: albo system jest budowany od nowa albo mamy rozbudowę systemu. Z opisu stanu obecnego system istnieje. | Proszę o analizę i korektę opisu założeń | **Uwaga uwzględniona.**  Projekt przewiduje modernizację narzędzia – poprawiono widok kooperacji. |
|  | **MC** | 7.3. Przyjęte założenia technologiczne | Brak jakichkolwiek założeń architektonicznych | Proszę o analizę i korektę opisu założeń | **Uwaga uwzględniona.**  Uzupełniono założenia technologiczne. |

Dodatkowe uwagi Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej do opisu założeń projektu informatycznego pn. „Rozbudowa systemu zarządzania relacjami z klientem KAS (Projekt CRM 2.0)” z dnia 27 listopada 2023 r.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MFiPR** |  | 1) Wskaźnik „Liczba podmiotów wspartych w zakresie rozwoju usług, produktów i procesów cyfrowych” nie powinien być określony w tym projekcie. Jest on wybierany zamiennie ze wskaźnikiem „Instytucje publiczne…” – wskaźniki  odnoszą się albo do beneficjenta albo do  partnera. W tym przypadku, w projekcie jest tylko beneficjent, który zostanie wykazany we wskaźniku „Instytucje publiczne…” (wartość docelowa wyniesie 1).  2) Wskaźnik „Użytkownicy nowych i  zmodernizowanych publicznych usług, produktów i procesów cyfrowych” – podano, iż jego wartość wyniesie 30 tys. W ramach wskaźnika wykazać należy pracowników instytucji, którzy będą  korzystać z wdrożonych usług. W tym przypadku należy zweryfikować podaną wartość, czy faktycznie dotyczy liczby pracowników.  3) W opisie projektu podano, iż jego celem będzie rozbudowa systemu, zatem konieczne jest wprowadzenie jeszcze wskaźnika „Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w  podmiotach wykonujących zadania publiczne”. | Proszę o analizę i korektę opisu założeń | 1. **Uwaga uwzględniona.** 2. **Wyjaśnienia:** Szacowana łączna liczba pracowników Resortu Finansów wynosi około 65 000. Liczba użytkowników narzędzia została oszacowana na 30 000 – są to pracownicy z 16 Izb Administracji Skarbowej (w skład których wchodzą m.in. urzędy skarbowe i urzędy celno-skarbowe) oraz z Ministerstwa Finansów, który będą używać zmodyfikowanego narzędzia CRM-RF do realizacji swoich obowiązków służbowych związanych z obsługą podatników. W myśl zachowania bezpieczeństwa i ochrony informacji dostęp przydzielany jest tylko tym pracownikom, którzy go faktycznie potrzebują. 3. **Uwaga uwzględniona.** |