Załącznik nr 3 do umowy nr ……

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**NA USŁUGĘ WSPARCIA PROMOCJI NOWYCH E-USŁUG DOT. LICENCJONOWANIA OBROTU TOWARAMI WRAŻLIWYMI**

1. **Informacje o promowanym systemie:**

Przedmiotem systemu Tracker 2.0 będzie wydawanie zezwoleń na obrót z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym (uzbrojenie i produkty podwójnego zastosowania), zwanymi dalej „towarami wrażliwymi”, w ramach którego powstanie nowy rejestr publiczny zezwoleń na obrót towarami wrażliwymi oraz obsługiwana będzie nowa e-usługa typu A2B - Licencjonowanie i ewidencjonowanie obrotu towarami wrażliwymi. Poziom usługi: 3 - dwustronna komunikacja.

W ramach nowej usługi A2B przedsiębiorca będzie mógł zdalnie przez internet (biznes.gov.pl):

1. złożyć różne rodzaje wniosków i odebrać decyzje o wydanie zezwolenia na obrót towarami wrażliwymi (rozumiane jako wypełnienie wszystkich pół wniosku oraz załączenie wymaganych dokumentów i odebranie decyzji i zezwolenia),
2. zgłosić zamiar korzystania z zezwolenia generalnego na obrót,
3. dokonać saldowania obrotu w ramach zezwoleń indywidualnych i generalnych,
4. wygenerować roczną ewidencję obrotu.

Użytkownikami dedykowanych e-usług na biznes.gov.pl będą przedsiębiorcy dokonujący obrotu towarami strategicznymi (ok. 350 podmiotów).

Obecnie procesy związane z licencjonowaniem obrotu z zagranicą towarami wrażliwymi są wspierane wykorzystywanym do tej pory systemem teleinformatycznym Tracker. Jest to rozwiązanie wytworzone i rozwijane przez Departament Stanu USA od 1996 r., które zostało zainstalowane i jest także używane w kilku krajach Europy i Azji.

Zgodnie z przeprowadzoną analizą, obecny system nie spełnia oczekiwań i wymagań przedsiębiorców, pracowników MRiT, instytucji opiniujących i urzędów celno-skarbowych. Ponadto system nie dostarcza funkcjonalności umożliwiających udostępnianie elektronicznych usług dla interesariuszy spoza MRiT, w szczególności w zakresie możliwości składania wniosków elektronicznych przez przedsiębiorców.

Wariant alternatywny, czyli ewentualna rozbudowa aktualnego systemu do jego nowej wersji wiązałaby się z ponoszeniem wysokich kosztów utrzymania systemu, m.in. wynikających ze zmian organizacyjnych dostawcy bazy danych, jaką system wykorzystuje. Ponadto, usługi utrzymania świadczone przez firmę zagraniczną wiążą się z trudnościami w komunikacji i niedostateczną reakcją na zgłaszane zapotrzebowania serwisowe czy rozwojowe. Od 2016 r. prace związane z dalszym rozwojem systemu zostały wstrzymane przez stronę amerykańską. Wnioskodawca nie dysponuje kodami źródłowymi, przez co rozbudowa wymaga zamówienia wyłącznie u jednego dostawcy, co nie jest zgodne z zasadami udzielania dofinansowania ze źródeł UE i jest nieefektywne ekonomicznie.

Zidentyfikowane najważniejsze problemy i potrzeby przedsiębiorców:

* brak możliwości dokonania droga elektroniczną złożenia wniosku o uzyskanie odpowiedniego zezwolenia na obrót towarami wrażliwymi, edycji danych, wglądu do dokumentacji, uzupełniania braków i informacji wymaganych w trakcie postępowania administracyjnego, monitorowanie statusu realizacji sprawy,
* konieczność prezentowania fizycznej kopii zezwolenia podczas odprawy celnej, ryzyko zagubienia lub zniszczenia dokumentu,
* konieczność prowadzenia ewidencji obrotu w ramach wydanych zezwoleń w wersji papierowej w siedzibie firmy.

Popyt ze strony przedsiębiorców został zweryfikowany za pomocą ankiety. Ankieta została rozesłana do przedsiębiorców na imienne skrzynki e-mail służące osobom upoważnionym do kontaktu z MRiT w zakresie obrotu towarami wrażliwymi. Zaproszenie do wypełnienia ankiety przesłano do 491 przedstawicieli firm (adresów e-mail).

W związku z tym, że 59 adresów okazało się nieaktualnych (komunikat „niedostarczone” lub „nieaktualne”) oraz otrzymano 7 autoodpowiedzi o nieobecności (urlop lub zwolnienie lekarskie), realna wielkość grupy badawczej to 425 osób.

Ankietę wypełniło 176 osób. Warto też podkreślać, że taka liczba odpowiedzi to ok. 50% wszystkich przedsiębiorców prowadzących obrót towarami wrażliwymi, a zatem zabrane informacje są wiarygodne z punktu analizy robienia badań ankietowych, gdzie przeciętny odsetek grupy badawczej to około 1-2%. Zatem wyniki z tej ankiety są istotne i pokazują rzeczywiste potrzeby przedsiębiorców.

Otrzymano następujące wyniki badań potrzeb i popytu na nowe rozwiązanie:

* Na pytanie „Czy będą Państwo korzystać z powyższych możliwości przez internet zamiast dotychczasowego papierowego obiegu dokumentów?” 99,5% (175) osób odpowiedziało „TAK”, a 0,5% osób (1 osoba) odpowiedziała „NIE”,
* Na pytanie „W jakim stopniu wg Państwa dokonywanie powyższych czynności przez internet zamiast obiegu papierowego będzie dla Państwa bardziej korzystne?” (skala 0-10, gdzie „0” oznacza „niekorzystne”, a „10” – „bardzo korzystne”) uzyskano średnią ocen w wysokości 9,27 pkt.,
* Na pytanie „Do celów badania efektywności ekonomicznej planowanego projektu prosimy o wskazanie, jaka część etatu/-ów AKTUALNIE wykonuje ww. czynności po Państwa stronie (czasochłonność obsługi procesu licencjonowania)?”, przedsiębiorcy którzy wypełnili ankietę zadeklarowali, że procesem zajmuje się 147,6 etatów, co daje średnią ilość etatów per przedsiębiorca równą 0,85,
* Na pytanie „Jak Państwo szacują – o ile procent może spaść czasochłonność obsługi ww. czynności przy wdrożeniu ich obsługi przez internet?” otrzymano średnią estymację per przedsiębiorca równą 45%, co daje 65,8 etatu dla tych przedsiębiorców, którzy wypełnili ankietę. Dla całej populacji 350 przedsiębiorców daje to redukcję pracochłonności równą ok. 134 etatów.

Wyniki przeprowadzonych badań przedsiębiorców jednoznacznie wskazują, że przedsiębiorcy oczekują wdrożenia e-usługi w zakresie licencjonowania obrotu towarami wrażliwymi.

1. **Korzyści dla przedsiębiorców z wdrożenia nowego systemu Tracker 2.0 oraz e-usług:**

Dla procesu „Złożenie wniosku o wydanie zezwolenia, poświadczenia oświadczenia końcowego użytkownika, wydanie certyfikatu importowego itd. wraz z odebraniem zezwoleń, wyjaśnień, decyzji, postanowień, poświadczeń, certyfikatów itd. przez przedsiębiorcę”:

dzięki zmianie po stronie przedsiębiorcy uproszczona i zdigitalizowana zostanie czynność przygotowywania wniosków o zezwolenie na obrót towarami wrażliwymi poprzez przygotowanie odpowiednich formularzy w biznes.gov.pl. Zmniejszy się liczba błędów i braków dzięki wprowadzonej wstępnej weryfikacji zawartości wniosku i poprawności wypełnienia wybranych pól. Wyeliminowana zostanie czynność przygotowywania i dostarczania papierowej korespondencji do MRiT. Komunikacja z organem kontroli zostanie zdigitalizowana, przez co ulegnie skróceniu czas realizacji sprawy o równowartość czasu dostarczenia pisma przez Pocztę Polską (w każdą stronę). Przedsiębiorca samodzielnie będzie mógł w każdej chwili sprawdzić status sprawy, przez co skróci się czas uzyskania dostępu do takiej informacji.

Dla procesu „Oświadczenie o zamiarze korzystania z zezwolenia generalnego na obrót towarami wrażliwymi”:

Dzięki zmianie po stronie przedsiębiorcy wyeliminowana zostanie czynność przygotowywania pisma do MRiT ze zgłoszeniem zamiaru korzystania z zezwolenia generalnego na obrót towarami wrażliwymi. Skróci się czas załatwiania sprawy o czas przygotowywania pisma oraz jego dostarczania do siedziby MRiT. Zmniejszy się liczba błędów formalnych w zgłoszeniach (formularz zgłoszenia na portalu biznes.gov.pl będzie zawierał wszystkie niezbędne informacje i pola). Nie jest możliwe oszacowania oszczędności czasowych tylko dla tej kategorii spraw – zostały ono określone zbiorczo przez przedsiębiorców dla całego katalogu spraw w ramach badań potrzeb i popytu.

Dla procesu „Saldowanie obrotu pozaunijnego w ramach poszczególnych zezwoleń indywidualnych przez urzędy celno-skarbowe”:

Dzięki zmianie po stronie przedsiębiorcy wyeliminowana zostanie czynność konieczności przedstawiania papierowego oryginału zezwolenia na obrót towarami wrażliwymi dla pracownika dokonującego odprawy celnej towaru. Odpowiednie informacje będą w posiadaniu urzędu celno-skarbowego. Wyeliminuje to ryzyko utraty dokumentu, konieczność przechowywania i archiwizacji papierowych kopii. Skróci się czas odprawy celnej, gdyż pracownik urzędu celno-skarbowego nie będzie dokonywał saldowania obrotu na dokumencie papierowym, lecz bezpośrednio w systemie.

Dla procesów związanych z ewidencją i raportowaniem obrotów towarami wrażliwymi:

Ułatwienie prowadzenia ewidencji obrotu towarami strategicznymi. Dotychczas przedsiębiorcy musieli prowadzić pracochłonną ewidencję obrotu towarami strategicznymi w trakcie roku. Po wprowadzeniu systemu Tracker 2.0 przedsiębiorca będzie składał informacje o dokonaniu obrotu wewnątrz Unii Europejskiej oraz wywozu poza UE w serwisie Biznes.gov.pl – bez konieczności utrzymywania własnych formularzy czy ewidencji. Przedsiębiorca będzie składał informacje poprzez biznes.gov.pl o dokonaniu obrotu wewnątrz Unii Europejskiej – bez konieczności utrzymywania własnych formularzy czy ewidencji. Ewidencja obrotu poza Unią Europejską będzie z punktu widzenia przedsiębiorcy wyeliminowana, ponieważ będzie dokonywana przez urzędy celno-skarbowe. Z punktu widzenia przedsiębiorcy nie będzie potrzeby kompilowania dodatkowych raportów rocznych, gdyż wszystkie niezbędne informacje o faktycznym obrocie będą wygenerowane przez system Tracker 2.0 i udostępnione na biznes.gov.pl przed dniem ustawowego terminu składania raportów (pod warunkiem, że przedsiębiorca wprowadzi informacje o dokonanym obrocie w module saldowania). Nastąpi znaczące zmniejszenie czasochłonności kompilowania raportów.

Prowadzone w trakcie projektu badania z użytkownikami pokazały jednoznacznie, że proces dokonania wpisu w ewidencji w formie kreatora jest zrozumiały i intuicyjny dla użytkowników. Bez problemów radzą sobie z przejściem przez kolejne kroki. Usługa przekonała użytkowników do skorzystania z elektronicznej formy prowadzenia ewidencji.

Dokonanie wpisu do ewidencji w zakresie obrotu towarami o znaczeniu strategicznym wymaga jednak od użytkownika podania bardzo dużej ilości informacji dotyczących tego obrotu, dlatego użytkownicy oczekują narzędzia idealnego. Narzędzia, które przeniesie do ewidencji dane zawarte w zezwoleniu, na podstawie którego jest realizowany obrót.

1. **Celem Zamówienia jest:**
2. Przygotowanie materiałów instruktażowych dla przedsiębiorców w zakresie posługiwania się wdrożonymi e-usługami i w zakresie zmian w procesie wnioskowania o zezwolenia na obrót towarami wrażliwymi (pliki pdf, video i inne w wersji elektronicznej),
3. Przygotowanie materiałów promujących nowe e-usługi skierowanych do przedsiębiorców, dostosowanych do wykorzystania przez Zamawiającego w różnych kanałach komunikacji (mailing, strona www, social media itd.).

**Ad. A**

Przedsiębiorca korzystając z serwisu Biznes.gov.pl będzie mógł elektronicznie:

1. złożyć wniosek o udzielenie zezwolenia na obrót towarami znaczeniu strategicznym, a także o wydanie certyfikatu importowego lub poświadczenia oświadczenia końcowego użytkownika,
2. odebrać wydane przez organy zezwolenia, wyjaśnienia, poświadczenia, certyfikaty, decyzje czy postanowienia,
3. złożyć oświadczenie o zamiarze korzystania z zezwoleń generalnych,
4. uzyskać dostęp do podglądu wydanych zezwoleń,
5. dokonywać ewidencjonowania obrotu prowadzonego w ramach wydanych zezwoleń,
6. wygenerować i złożyć roczną informację z obrotu prowadzonego w ramach zezwolenia generalnego
7. złożyć roczny raport z faktycznego wykonania wywozu uzbrojenia,
8. monitorować i sprawdzać statusy sprawy w Koncie Przedsiębiorcy - użytkownik będzie informowany o kolejnych etapach procedowanej sprawy.

Prowadzenie elektronicznej ewidencji w zakresie obrotu towarami o znaczeniu strategicznym na Biznes.gov.pl:

1. wyeliminuje prowadzenie pracochłonnej ewidencji obrotu w formie papierowej,
2. zwolni z obowiązku przechowywania papierowej ewidencji na rzecz jej przechowywania na Biznes.gov.pl,
3. umożliwi trwałą rejestrację wpisu z zachowaniem jego wcześniejszej wersji,
4. ograniczy dokonywanie błędnych wpisów oraz usprawni proces korygowania lub wykreślania wpisów, gdyż system precyzuje zakres wpisywanych danych i zawiera ich walidację.

Dzięki stworzeniu nowego systemu elektronicznej obsługi spraw związanych z kontrolą obrotu, podczas dokonywania wpisów w ewidencji system podpowie dane do zezwoleń wydanych po 2024 r.

Ponadto dzięki stworzeniu nowego systemu elektronicznej obsługi spraw związanych z kontrolą obrotu:

1. celnicy będą mieć podgląd zezwoleń, dzięki czemu przedsiębiorca nie będzie musiał prezentować zezwolenia podczas odprawy celnej,
2. saldowanie będzie odbywać się elektronicznie.

Wykonawca przygotuje:

1. kompleksowy podręcznik / instrukcję dla użytkowników, który ułatwi korzystanie z e-usług oraz umożliwi znalezienie potrzebnych informacji.

Podręcznik / instrukcja powinien mieć intuicyjną strukturę, która przewiduje sposób, w jaki myśli użytkownik np. jeśli użytkownik będzie chciał wykreślić wpis w ewidencji, to znajdzie informację, jak ma to zrobić i co ma zrobić, a gdy konkretna potrzeba użytkownika zostanie zaspokojona, powinien potrafić znaleźć w podręczniku / instrukcji inne przydatne informacje np. jak dokonać prawidłowego wpisu do ewidencji po wykreśleniu błędnego wpisu.

1. materiały instruktażowe dla przedsiębiorców w formie video dla powyższych 8 procesów udostępnionych przedsiębiorcom.

Jeden materiał video może obejmować Zamawiający oczekuje, że materiał video będzie miał postać animacji (inna forma może mieć zastosowanie po uwzględnieniu rekomendacji Wykonawcy przez Zamawiającego). Czas trwania filmu: 3-5 min. Format możliwy do umieszczenia w serwisie YouTube.

Zamawiający oczekuje, że szczegółowy podręcznik / instrukcja będzie miała format pliku pdf. Wstępna koncepcja Zamawiającego przewiduje stworzenie infografiki obrazującej w sposób intuicyjny i pozwalający w łatwy sposób nawigować po poszczególnych krokach procesu składania wniosku o zezwolenie pokazanego od strony przedsiębiorcy. Opis każdego z kroków może zawierać link do szczegółowego opisu czynności niezbędnych do wykonania, które będą umieszczone w dalszej części instrukcji i/lub na dedykowanej stronie internetowej Zamawiającego. Wykonawca (we współpracy z komórkami merytorycznymi Zamawiającego) przygotuje szczegółowe opisy poszczególnych kroków procesu wnioskowania wraz z niezbędnymi grafikami, wizualizacjami, przykładami itp. do umieszczenia na dedykowanej stronie internetowej Zamawiającego. Całość instrukcji powinna być edytowalna i umożliwiać zmiany opisów w przyszłości.

Materiały video i instrukcje powinny charakteryzować się prostym językiem, czytelnymi grafikami oraz kompletnością i jednoznacznością opisu.

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca przeprowadzi dwie serie badań: badanie wstępnej koncepcji i badanie ostatecznej wersji materiałów instruktażowych. Zamawiający wymaga, aby materiały instruktażowe zostały zaprezentowane wskazanym przez Zamawiającego przedsiębiorcom w ramach indywidualnych wywiadów pogłębionych (2 x min. 5 wywiadów). Uwagi przedsiębiorców i wnioski z badań powinny zostać uwzględnione w ostatecznym kształcie materiałów.

**Ad. B**

Wykonawca przygotuje następujące materiały promocyjne wspierające Zamawiającego w komunikacji z przedsiębiorcami:

1. grafiki i posty do umieszczenia w kanałach social media Zamawiającego: LinkedIn, Tweeter: min. 5 grafik + 5 postów dostosowanych do wymagań technicznych każdego z kanałów,
2. informację prasową o udostępnieniu nowych e-usług dla przedsiębiorców wraz z grafiką gotową do przesłania do redakcji prasowych i portali internetowych,
3. informację na stronę internetową Zamawiającego wraz z grafiką/-ami, linkami itd.

Zamawiający oczekuje przygotowania atrakcyjnych i przekonujących materiałów, które będą w wysokim stopniu zachęcające przedsiębiorców do korzystania z nowych e-usług. Celem jest, aby jak najwięcej przedsiębiorców składało wnioski drogą elektroniczną. Zamawiający jest otwarty na inne propozycje działań promocyjnych zachęcających przedsiębiorców do skorzystania z nowych e-usług.

Zamawiający wymaga, aby materiały promocyjne zostały zaprezentowane wskazanym przez Zamawiającego przedsiębiorcom w ramach indywidualnych wywiadów pogłębionych (2 x min. 5 wywiadów). Uwagi przedsiębiorców i wnioski z badań powinny zostać uwzględnione w ostatecznym kształcie materiałów. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca przeprowadzi dwie serie badań: badanie wstępnej koncepcji i badanie ostatecznej wersji materiałów instruktażowych. Zamawiający akceptuje przeprowadzenie badań w zakresie materiałów promocyjnych w ramach tych samych sesji wywiadów pogłębionych, które będą przeprowadzane dla materiałów instruktażowych.

1. **Termin realizacji zamówienia:**

W związku z tym, że Zamawiający planuje przeprowadzenie działań promocyjnych w 4 kw. 2023 r. i w 1 kw. 2024 r., niezbędne jest wykonanie całości przedmiotu zamówienia do 31 października 2023 r.

1. **Dodatkowe wymagania:**
2. Wykonawca zobowiązuje się uwzględnić w realizacji Zamówienia *Wytyczne w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn* w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020 oraz Standardy dostępności dla polityki spójności 2014-2020, obowiązujące w momencie zawarcia umowy, w tym:
3. stosować język i grafikę wrażliwe lub neutralne ze względu na płeć,
4. zrealizować testy i raporty zgodnie z zasadami dostępności dla   
   os. z niepełnosprawnościami.
5. Wykonawca zobowiązany będzie do oznaczenia wszystkich dokumentów/materiałów związanych z realizacją Projektu zgodnie z aktualnie obowiązującymi „Zasadami promocji i oznakowania projektów” w Programie Operacyjnym Polska Cyfrowa.
6. Wykonany przedmiot zamówienia (video, treści, grafiki itd.) muszą być wolne od wad w zakresie praw autorskich.