

Raport końcowy z realizacji projektu informatycznego

(stan na dzień 30.06.2023 r.)

Lp.	Wyszczególnienie	Opis
1.	Tytuł projektu	Multikanałowe Centrum Komunikacji (eMCeK)
2.	Beneficjent projektu	Ministerstwo Finansów
3.	Partnerzy	brak
4.	Postęp finansowy	<p>Planowany całkowity budżet projektu - 69 683 003 zł (kwota wynikająca Karta Projektu). Na podstawie wniosku o zmianę nr 1 w projekcie z dnia 26.10.2022r., kwota całkowita budżetu została zmniejszona do kwoty 50 628 015,74 zł; Wykorzystany całkowity budżet projektu na dzień zakończenia projektu (30.06.2023r.). - 41 371 281, 64 zł; Pierwotne koszty utrzymania produktów - 46 735 126 zł (kwota wynikająca Karta Projektu). Ostatecznie podpisana Umowa z Wykonawcą nie zawiera rocznych kosztów utrzymania na rzecz gwarancji na System eMCeK na cały okres trwania Umowy. W związku z powyższym złożony wniosek nr 1 na zmianę budżetu projektu, nie przewidywał kosztów utrzymania; Rzeczywiste koszty utrzymania produktów - 0,00 zł;</p> <p>Faktyczny koszt projektu, rozumiany jako wykorzystany całkowity budżet projektu na dzień 30.06.2023r.: 41 371 281, 64 zł</p> <p>Kwota budżetu projektu na dzień 30.06.2023 r. (45 987 024,74 zł), uwzględnia faktyczny koszt projektu (41 371 281, 64 zł) oraz realizację prawa opcji i rozwoju systemu w latach 2023-2027 (4 615 743, 10 zł) .</p> <p>Poziom realizacji kosztów w stosunku do ostatniego planu: 41 371 281, 64 zł</p> <p>Oszczędności w stosunku do całkowitej kwoty budżetu, 50 628 015,74 zł, w wysokości 4 640 991 zł zostały wygenerowane w poniższych zadaniach:</p> <p>Zadanie 2: Zorganizowanie i przeprowadzenie kompleksowego procesu zakupu infrastruktury IT niezbędnej do funkcjonowania systemu eMCeK: 3 612 885,00 zł Zadanie 3: : Przeprowadzenia audytu bezpieczeństwa IT Systemu eMCeK – zakup usług audytu bezpieczeństwa IT : 28 106 zł: Zadanie 4 : Przeprowadzenie szkoleń dla użytkowników systemu eMCeK (zakup usług szkoleniowych) : 500 000,00 zł Zadanie: 5: przeprowadzenie działań informacyjno-promocyjnych - zakup usług 500 000 zł</p> <p>Naliczone korekty finansowe – kary umowne: Kwota: 110 000 zł, którą Wykonawca uiszczył przed upływem terminu określonego przez Zamawiającego w nocie księgowej. Uzasadnienie: Przekroczenie przez Wykonawcę terminu umownego podpisania protokołu Etapu IX tj. Wdrożenia oraz odbioru Systemu eMCeK.</p> <p>Zakontraktowana wartość dofinansowania: nie dotyczy Poziom certyfikacji w odniesieniu do zakontraktowanej wartości dofinansowania: nie dotyczy</p>
5.	Postęp rzeczowy	<p>Pierwotna planowana data rozpoczęcia realizacji projektu: 2021-08-01 Ostatnia planowana data rozpoczęcia realizacji projektu: 2021-08-01 Faktyczna data rozpoczęcia realizacji projektu: 2021-08-01 Pierwotna planowana data zakończenia realizacji projektu: 2023-06-30 Ostatnia planowana data zakończenia realizacji projektu: 2023-06-30 Faktyczna data zakończenia realizacji projektu: 2023-06-30</p> <p>Wszystkie zadania w projekcie zostały zrealizowane zgodnie z planowanym zakresem. Status realizacji zadań na zakończenie projektu:</p>

Zadanie 1: Wdrożenie Systemu, Multikanałowe Centrum Komunikacji (eMCeK) przeprowadzenie procedury zakupu Systemu EMCeK : - zakończone
 Zadanie 2: Zorganizowanie i przeprowadzenie kompleksowego procesu zakupu infrastruktury IT niezbędnej do funkcjonowania systemu eMCeK: zakończone
 Zadanie 3: : Przeprowadzenia audytu bezpieczeństwa IT Systemu eMCeK – zakup usług audytu bezpieczeństwa IT : zakończone
 Zadanie 4 : Przeprowadzenie szkoleń dla użytkowników systemu eMCeK (zakup usługi przeszkolenia) : zakończone
 Zadanie: 5: przeprowadzenie działań informacyjno-promocyjnych - decyzją Kierownictwa MF zrezygnowano z zakupu działań informacyjno-promocyjnych

Status realizacji kamieni milowych w projekcie:

Nazwa	Planowany termin osiągnięcia	Rzeczywisty termin osiągnięcia	Status realizacji kamienia milowego
Określone wymagania biznesowe i techniczne dla systemu teleinformatycznego oraz narzędzi AI (Voicebot, Chatbot).	2021-11-04	2021-11-04	Osiągnięty
Opracowana koncepcja funkcjonowania organizacji, w tym eMCeK	2021-11-30	2021-11-30	Osiągnięty
Opracowany Opisu Przedmiotu Zamówienia.	2022-01-14	2022-01-14	Osiągnięty
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	2022-03-23	Osiągnięty
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	2022-08-23	Osiągnięty
Zainstalowany dostarczony System eMCeK wraz z integracjami z innymi	2023-04-24	2023-05-05	Osiągnięty W dniu 20.03.2023r., wpłynął wniosek Wykonawcy o wydłużenie terminu

		systemami KAS na środowisku produkcyjnym.			realizacji Umowy, w związku z opóźnieniami w zakresie realizacji projektu m.in. prac integracyjnych (interfejsy Portalu Podatkowego: API do zapytań klientów ze strony podatki.gov, kalendarz do umawiania wideo-rozmów). CIRF uznał zasadność wniosku. Termin realizacji Umowy został przesunięty na 24.04.2023r. W związku z opóźnieniami w integracji, wydłużeniu uległ termin zakończenia testów Systemu. Faktyczne wykonanie Umowy nastąpiło 05.05.2023r.
		Przeszkoleni Użytkownicy (pracownicy KAS i CIRF).	2023-04-21	2023-03-20	Osiągnięty
		Przeprowadzone testy	2023-04-24	2023-05-05	Osiągnięty Przeprowadzenie testów Systemu możliwe było po zakończeniu prac integracyjnych. Ostatecznie testy zakończone zostały w dniu 05.05.2023r.
		Rozpoczęta kampania informacyjno – promocyjna.	2022-12-30	2022-12-30	Osiągnięty
		Wdrożony system teleinformatyczny na środowisku produkcyjnym zintegrowany z Wirtualnym Asystentem Klienta (Voicebot, Chatbot) w tym: instalacja systemu wraz z integracjami z innymi systemami KAS.	2023-04-24	2023-05-05	Osiągnięty W dniu 20.03.2023r., wpłynął wniosek Wykonawcy o wydłużenie terminu realizacji Umowy, w związku z opóźnieniami w zakresie realizacji projektu m.in. prac integracyjnych (interfejsy Portalu Podatkowego: API do zapytań klientów ze strony podatki.gov, kalendarz do umawiania wideo-rozmów). CIRF uznał zasadność wniosku. Termin realizacji Umowy został przesunięty na 24.04.2023r. W związku z opóźnieniami w integracji, wydłużeniu uległ termin zakończenia testów Systemu. Faktyczne wykonanie Umowy nastąpiło 05.05.2023r.
		Opracowany raport końcowy	2023-06-30		w realizacji raport został przygotowany 31.07.2023* i jest w trakcie uzgodnień z KRMC *Zgodnie z Zarządzeniem nr 48 Prezesa Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2016 r. w sprawie Komitetu Rady Ministrów do spraw Cyfryzacji raport został przygotowany w terminie wskazanym w pkt 3 zarządzenia tj. 30 dni po zakończeniu realizacji projektu
	W wyniku realizacji projektu powstały poniżej wymienione produkty:				
		Nazwa produktu	Planowana data wdrożenia	Rzeczywista data wdrożenia	

		System Multikanałowe Centrum Komunikacji (eMCeK) wraz z Wirtualnym Asystentem Klienta oraz przeszkolenie jego Użytkowników przez Wykonawcę, wraz z gwarancją ww. System na okres 60 miesięcy.	2023-04-24	2023-05-05	
		API (oraz dokumentacja), które pozwoli na odczytanie danych z Systemu eMCeK, co najmniej w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> • Udostępniania danych z Systemu eMCeK; • Umożliwiającego uwierzytelniania klientów; • Przesyłania danych z eMCeK do CHD. 	2023-04-24	2023-05-05	
		Integracja z budowanym systemem e-US	2023-04-24	2023-03-17	
		Integracja z portalem podatkowym (modyfikacja portalu podatkowego jest wynikiem integracji).	2023-04-24	2023-03-24	
		Integracja z systemem CRM	2023-04-24	2023-03-06	
		Zasoby infrastrukturalne niezbędne do wdrożenia Systemu eMCeK, m.in.: <ul style="list-style-type: none"> • serwery, macierze • wykonanie umowy ramowej na produkty Microsoft (Windows, MS SQL) 	2022-12-31	2022-12-31	
		Materiały szkoleniowe	2023-04-21	2023-02-23	
		Materiały informacyjno – promocyjne	2022-12-30	Zmiana założeń kampanii informacyjno – promocyjnej. Rezygnacja z dostarczenia materiałów informacyjno – promocyjnych.	
		<p>W ramach projektu dostarczony został produkt końcowy projektu - Wdrożono nowy model obsługi klienta za pomocą systemu informatycznego – Multikanałowe Centrum Komunikacji wraz z WAK, Wirtualnym Asystentem Klienta (Voicebot, Chatbot).</p> <p>Wdrożenie jednej wspólnej multikanałowej platformy (docelowo dla wszystkich jednostek KAS) zapewni kontakt z administracją skarbową za pomocą jednego wspólnego numeru telefonu, z możliwością uzyskania spersonalizowanej informacji w kanałach zdalnych poprzez wdrożenie mechanizmów identyfikacji i uwierzytelnienia Klienta.</p> <p>W zakresie Wirtualnego Asystenta Klienta uruchomiony został Voicebot, w zakresie automatycznego kierowania rozmów telefonicznych na kolejki tematyczne. W III kw. 2023 r. planowane jest uruchomienie Chatbota Kaspro, dzięki któremu klienci uzyskają odpowiedzi na popularne pytania w zakresie podatku od czynności cywilnoprawnych oraz podatku od spadków i darowizn, bez oczekiwania na połączenie z konsultantem.</p> <p>Integracja Systemu eMCeK z systemami KAS mi.in. z CRM umożliwia pracownikom KAS szybki dostęp do informacji.</p> <p>Wdrożenie eMCeK umożliwi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wypracowanie standardów obsługi klienta oraz jednolitości informacji dzięki centralizacji obsługi w jednym Systemie teleinformatycznym eMCeK; - efektywne zarządzanie działaniami dla rozproszonych lokalizacji - zapewni ciągłość obsługi klienta; - wysoką dostępność usług. <p>Ponadto udostępniony został moduł raportowy oraz nagrywania rozmów.</p>			
6.	E-usługi dla obywateli i przedsiębiorców	<p>Na etapie planowania prac projektowych zostały zaplanowane, a następnie zrealizowane w trakcie prac projektowych 2 e-usługi dla obywateli i przedsiębiorców:</p> <p>Nazwa e-usługi 1 - Usługa udzielania informacji w kanałach zdalnych</p> <p>Typ:</p> <p>A2C</p> <p>A2B</p> <p>Zakres oddziaływania:</p> <p>Klient KAS</p> <p>Pracownik KAS</p>			

		<p>KAS CIRF Poziom dojrzałości e-usługi: Personalizacja</p> <p>Krótki opis e-usługi 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.</p> <p>Nazwa e-usługi 2 - Usługa Wirtualnego Asystenta Klienta: Typ: A2C A2B Zakres oddziaływania: Klient KAS Pracownik KAS KAS CIRF Poziom dojrzałości e-usługi: Dwustronna interakcja</p> <p>Krótki opis e-usługi Udzielanie informacji w kanale czat przy pomocy Chatbota. Udzielanie odpowiedzi na proste i powtarzalne pytania klientów. Zastosowanie Routingu połączeń za pośrednictwem Voicebota.</p>
7.	Postęp w realizacji strategicznych celów Państwa	<p>Zgodność z krajowymi dokumentami strategicznymi:</p> <p>Projekt Multikanałowe Centrum Komunikacji eMCeK wpisał się w realizację dwóch strategicznych celów państwa w obszarze informatyzacji administracji publicznej:</p> <p>Cel strategiczny nr 1 – 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • digitalizację i automatyzację procesów; • zaawansowaną analitykę; • centralizację usług; • jednolite orzecznictwo; • poprawę jakości pracy urzędników. <p>Transformacja KAS w ramach Programu obejmuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zminimalizowanie potrzeby bezpośredniego kontaktu podatników z urzędem skarbowym poprzez wprowadzenie e-usług i rozwój KIS; • integrację usług IT, zwinne podejście projektowe oraz zaawansowaną analitykę. <p>Program Klient w centrum uwagi KAS wspiera realizację celów strategicznych resortu finansów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Cel 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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;

	<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Cel główny Programu zostanie osiągnięty dzięki komplementarnej realizacji celów szczegółowych, które koncentrują się wokół kluczowych składowych procesu transformacji cyfrowej państwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zwiększenie jakości oraz zakresu komunikacji między obywatelami i innymi interesariuszami a państwem; • wzmocnienie dojrzałości organizacyjnej jednostek administracji publicznej oraz usprawnienie zaplecza elektronicznej administracji (back office); • podniesienie poziomu kompetencji cyfrowych obywateli, specjalistów TIK (Technologie Informacyjne i Komunikacyjne) oraz pracowników administracji publicznej <p>Nazwa KPI.1 - Realizacja kamieni milowych ujętych w pkt 3 OZPI Jednostka miary: szt. Wartość docelowa: 11 Wartość osiągnięta: 11 Termin osiągnięcia: 2023-06</p> <p>Nazwa KPI.2 - % rozpoznania zapytania Klienta w kanale chat Jednostka miary: % Wartość docelowa: 95% Wartość osiągnięta: 0% Termin osiągnięcia: 2024-04</p> <p>Uruchomienia Chatbota dla Klientów KAS, planowane jest na listopad 2023 r. Realizacja zakresu merytorycznego została zmieniona na podatek PCC oraz SD. Tematyka Ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych będzie wdrażana w I kw. 2024 r., w zakresie zeznań podatkowych osób fizycznych. Zgodnie z zaakceptowanym OZPI, KPI.2 zostanie osiągnięty po zakończeniu projektu.</p> <p>Nazwa KPI.3 - % klientów uwierzytelnionych w kanale telefonicznym Jednostka miary: % Wartość docelowa: 10% Wartość osiągnięta: 0% Termin osiągnięcia: 2023-11</p> <p>Termin uruchomienie usługi dla Klientów KAS uzależniony jest od wyników, planowanego na wrzesień 2023 r., pilotażu korzystania z Systemu eMCeK w IAS Białystok, Poznań oraz Kraków. Zgodnie z zaakceptowanym OZPI, KPI.3 zostanie osiągnięty po zakończeniu projektu.</p> <p>Nazwa KPI.4 – Liczba udostępnionych e-usług Jednostka miary: szt. Wartość docelowa: 2 Wartość osiągnięta: 2 Termin osiągnięcia: 2023-05</p> <p>W zakresie Wirtualnego Asystenta Klienta wdrożona została usługa Voicebota, polegająca na kierowaniu połączeń telefonicznych Klientów KAS na odpowiednią kolejkę tematyczną. Wdrożenie Chatbota planowane jest na III kw. 2023 r.</p> <p>Nazwa KPI.5 – Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 – dwustronna interakcja Jednostka miary: szt. Wartość docelowa: 4 Wartość osiągnięta: 3 Termin osiągnięcia: 2023-04</p> <p>Kanał wideo (usługa nr 4) została zaimplementowana w Systemie eMCeK, przetestowany oraz odebrany zgodnie z dokumentacją projektową. Data uruchomienia kanału wideo dla Klientów KAS – planowane na 2024 r.</p> <p>Nazwa KPI.6 – Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym (ogółem) Jednostka miary: szt. Wartość docelowa: 440 Wartość osiągnięta: 434 Termin osiągnięcia: 2023-03</p> <p>Ze względu na nieprzewidziane nieobecności, pozostali pracownicy zostaną przeszkoleni po zakończeniu</p>
--	---

		<p>projektu w ramach szkoleń kaskadowych.</p> <p>Nazwa KPI.7 – Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym (kobiety) Jednostka miary: szt. Wartość docelowa: 368 Wartość osiągnięta: 344 Termin osiągnięcia: 2023-03 Ze względu na nieprzewidziane nieobecności, pozostali pracownicy zostaną przeszkoleni po zakończeniu projektu w ramach szkoleń kaskadowych.</p> <p>Nazwa KPI.8 – Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym (mężczyźni) Jednostka miary: szt. Wartość docelowa: 72 Wartość osiągnięta: 90 Termin osiągnięcia 2023-03</p>
8.	Ryzyka i problemy	<p>Ryzyko 1 - Krótki czas realizacji Projektu. Siła oddziaływania - Duża Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka - Średnie Sposób zarządzania ryzykiem: 1. Podejmowanie działań zarządczych: - zarządzanie wymaganiami i oczekiwaniami; - zaangażowanie w projekt przedstawicieli różnych jednostek KAS. 2. Faktyczne efekty tych działań: - ukończenie projektu w terminie zbliżonym do pierwotnie zakładanego.</p> <p>Ryzyko 2 - Wszystkie zadania w zakresie infrastruktury, architektury oraz procesu przetargowego są po stronie CIRF, który jest w trakcie reorganizacji. Siła oddziaływania - Średnia Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka - Średnie Sposób zarządzania ryzykiem : 1. Podejmowanie działań zarządczych: - bieżący monitoring po-stępu prac; - reagowanie w sytuacji przedłużających się prac związanych z realizacją zadań; - realizacja zadań za pomocą zwinnych metodyk zarządzania projektem; - wsparcie osób merytorycznych w CIRF z zakresu infrastruktury, architektury oraz zamówień publicznych; - w uzasadnionych przypadkach eskalacja do dyrektora CIRF oraz posiedzenia Komitetu Sterującego. 2. Faktyczne efekty tych działań: - ukończenie projektu w terminie zbliżonym do pierwotnie zakładanego;</p> <p>Ryzyko 3 - Wzrost kosztów usług. Siła oddziaływania - Duża Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka - Średnie Sposób zarządzania ryzykiem: 1. Podejmowanie działań zarządczych: - próba pozyskania dodatkowego finansowania; - terminowa realizacja prac projektowych; 2. Spodziewane lub faktyczne efekty tych działań: - nie odnotowano ryzyka.</p> <p>Ryzyko 4 - Dostępność zasobów ludzkich po stronie Wykonawcy. Siła oddziaływania - Duża Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka - Średnie Sposób zarządzania ryzykiem: 1. Podejmowanie działań zarządczych: - określenie przez Wykonawcę składu osobowego zespołu, na etapie podpisywania Umowy; - próba pozyskania dodatkowego finansowania; 2. Spodziewane lub faktyczne efekty tych działań: - ryzyko się nie zmaterializowało;</p>

9.	Uzyskane korzyści	<p>Korzyści z Projektu Multikanałowe Centrum Komunikacji eMCeK mające wpływ na realizację celów Programu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wdrożenie jednej wspólnej multikanałowej platformy dla wszystkich jednostek KAS; • Możliwość kontaktu klientów KAS z administracją skarbową, za pomocą jednego wspólnego numeru telefonu; • Możliwość uzyskania indywidualnej informacji w kanałach zdalnych poprzez wdrożenie mechanizmów identyfikacji i uwierzytelnienia klienta; • Wsparcie klienta z poziomu e-US – odpowiedź na zapytania, edukacja, udzielanie informacji poprzez kanał chat; • Możliwość otrzymania odpowiedzi na popularne pytania bez oczekiwania na połączenie z konsultantem – wdrożenie Wirtualnego Asystenta Klienta (WAK - Voicebot, Chatbot); • Szybki dostęp do informacji poprzez integrację Systemu eMCeK z systemami KAS; • Wypracowania standardów obsługi klienta oraz jednolitości informacji dzięki centralizacji obsługi w jednym Systemie teleinformatycznym eMCeK; • Udostępnienie modułu raportowego oraz nagrywania rozmów w Systemie eMCeK; • Możliwość obsługi ok 4,5 – 5 tys. jednoczesnych interakcji w Systemie eMCeK; • Możliwość efektywnego zarządzania działaniami dla rozproszonych lokalizacji; • Zapewnienie ciągłości obsługi klienta oraz wysokiej dostępności usług.
10.	E-usługi i rejestry z jakimi zintegrował się wytworzony system w ramach realizacji projektu	<p>System Multikanałowe Centrum Komunikacji eMCeK korzysta (używa) z zawartości rejestru publicznego CRP KEP. Dane z CRP KEP udostępniane są za pośrednictwem API do CRM - autorskiego systemu informatycznego klasy CRM wspierającego zarządzanie relacjami z klientami KAS.</p> <p>Poza rejestrem publicznym CRP KEP, System eMCeK powiązany jest z:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. eUrząd Skarbowy Status powiązania: wspieranie Status wdrożenia: wdrożony 2. SSO Status powiązania: wspieranie Status wdrożenia: wdrożony 3. Portal podatkowy Status powiązania: wspieranie Status wdrożenia: wdrożony 4. CRM Status powiązania: korzystanie Status wdrożenia: wdrożony 5. CHD RF (hurtownia) Status powiązania: wspieranie Status wdrożenia: w trakcie realizacji - decyzja kierownictwa MF: wdrożenie przełożone w czasie
11.	Zapewnienie utrzymania projektu (w okresie trwałości)	<p>Ostatecznie podpisana Umowa z Wykonawcą nie zawiera rocznych kosztów utrzymania na rzecz gwarancji na System eMCeK na cały okres trwania Umowy.</p> <p>Umowa eMCeK zapewnia usługę gwarancji na okres trwania Umowy.</p>
12.	Doświadczenia związane z realizacją projektu	<p>1. Zmiany w projekcie:</p> <p>W trakcie realizacji projektu nastąpiła zmiana w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - budżetu – zmniejszenie o 19 054 987,26 zł brutto, w związku ze zmianami dotyczącym przeprowadzania szkoleń kaskadowych we własnym zakresie, rezygnacji z szerokiej kampanii informacyjno – promocyjnej oraz mniejszych wydatków infrastrukturalnych. Ponadto Wykonawca złożył ofertę poniżej planowanej kwoty przeznaczonej na zakup i wdrożenie Systemu. - terminu wdrożenia Systemu (na 24.04.2023 r.), co było spowodowane wnioskami Wykonawcy o wydłużenie czasu realizacji projektu. Konsekwencją złożonych wniosków był zawarty w dniu 06.02.2023 r. pierwszy Aneks do Umowy Głównej, który przesunął termin końcowy prac na dzień 27.03.2024 r., a następnie w dniu 14.04.2023 r. ostatni Aneks do Umowy Głównej, który przesunął ponownie termin wdrożenia Systemu na 24.04.2023 r., co wpłynęło na przesunięcie terminu zakończenia prac projektowych na 30.06.2023 r. <p>2. Zwolywanie posiedzeń Komitetu Sterującego:</p> <p>– Posiedzenia KS zwolywane, w zależności od potrzeb projektowych (od 1 posiedzenia na 4 miesiące do 2 posiedzeń w miesiącu). Łącznie zorganizowanych było 12 posiedzeń KS.</p>

	<p>3. Ryzyka w projekcie: Zmaterializowało się ryzyko wydłużającego się postępowania przetargowego z uwagi na odwołania do Krajowej Izby Odwoławczej.</p> <p>4. Komunikacja w projekcie: Komunikacja w projekcie oparta była na spotkaniach na platformie Teams, korespondencji mailowej, ustaleniach telefonicznych. Organizowane były również spotkania / warsztaty stacjonarne.</p> <p>5. Zmiany w zespole projektowym: Zespół projektowy zmieniał się w zależności od potrzeb projektu, w szczególności w związku z zapotrzebowaniem na kompetencje w wąskim zakresie prac (np. tworzenie procesów dla WAK Chatbot, opracowanie GUI do okienka chat).</p> <p>6. Współpraca z Wykonawcą: Współpraca z Wykonawcą przebiegała bardzo dobrze. Wsparta była przez efektywną komunikację i bieżące rozwiązywanie problemów.</p> <p>7. Realizacja projektu: w trakcie realizacji projektu istotne znaczenie miało sprawne zarządzanie czasem i zasobami, organizacją pracy, wdrażaniem Zespołu Projektowego w metodykę Agile, a także zarządzanie ryzykami.</p>
--	---