

Załącznik do uchwały nr 330 Komitetu Monitorującego Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój z dnia 29 września 2020 roku

Lp.	Część RPD	Było	Jest	Uzasadnienie
1.	Fiszka projektu pozakonkursowego w Działaniu 4.1 <i>Innowacje społeczne</i> (Roczny Plan Działania dla Działania 4.1 i 4.2 PO WER)	Brak fiszki projektu.	Fiszka projektu pozakonkursowego pt. Opracowanie i wdrożenie systemu zdalnej pracy oraz nauki (SZPoN), która stanowi załącznik nr 1 do niniejszej tabeli.	Celem głównym projektu jest opracowanie i wdrożenie jednolitego, ogólnopolskiego systemu, umożliwiającego unowocześnienie systemu zdalnej pracy i nauki pracowników administracji publicznej oraz nauki obywateli.

DZIAŁANIE/PODDZIAŁANIE POWER	Działanie 4.1
FISZKA PROJEKTU POZAKONKURSOWEGO WDROŻENIOWEGO	
PODSTAWOWE INFORMACJE O PROJEKCIE	
Tytuł lub zakres projektu¹	Opracowanie i wdrożenie systemu zdalnej pracy oraz nauki (w skrócie SZPoN)
Uzasadnienie realizacji projektu w trybie pozakonkursowym²	<p>Cel: opracowanie i wdrożenie jednolitego, ogólnopolskiego systemu umożliwiającego unowocześnienie systemu zdalnej pracy i nauki pracowników administracji publicznej oraz nauki obywateli poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komunikację zdalną pomiędzy urzędnikami oraz wspólną pracę zdalną urzędników • Komunikację zdalną urzędników z obywatelami • Wsparcie pozyskiwania i rozwoju kompetencji cyfrowych urzędników i obywateli • Wsparcie pozyskiwania i rozwoju kompetencji urzędników i obywateli w zakresie dostępności cyfrowej. <p>Bezpośrednim impulsem do wypracowania koncepcji niniejszego serwisu jest trwająca pandemia koronawirusa, która postawiła urzędników przed koniecznością świadczenia pracy w modelu zdalnym. Tym samym wiele rozwiązań informatycznych wykorzystywanych na co dzień w urzędach różnego szczebla, okazało się niewystarczających, a pojawiające się luki były doraźnie wypełniane rozwiązaniami komercyjnymi (np. służącymi telekonferencjom). Jednocześnie uniemożliwienie prowadzenia szkoleń stacjonarnych w znaczącym stopniu utrudniło zdobywanie nowych kwalifikacji i wymusiło na pracownikach administracji publicznej zdobywanie nowych umiejętności „metodą prób i błędów”. Takie działania, szczególnie w obszarze zdobywania kompetencji cyfrowych, wiążą się z ryzykiem stosowania niewłaściwych praktyk medialnych i cyfrowych, które z czasem mogą zostać utrwalone jako modele działania. Proponowany system wprowadzając nowe, dotychczas niestosowane w Polsce, innowacyjne</p>

¹ Należy wskazać roboczą nazwę projektu albo skrótowo opisać istotę, zakres przedmiotowy projektu.

² W szczególności w świetle art. 38 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz.U. z 2018 r. poz. 1431, z późn. zm.) oraz podrozdziału 5.2.1 Polityka spójności, rozdziału 5.2 Zasady wyboru projektów Umowy Partnerstwa.

rozwiązania, będzie nie tylko skutecznie zapobiegał takim praktykom, ale przede wszystkim stworzy nowoczesny model zdalnej pracy i komunikacji urzędników

a dzięki modułowi A2C przyczyni się do podniesienia jakości świadczenia usług publicznych. Połączenie procesu zdalnej nauki z systemem zdalnej pracy przyspieszy proces nabywania kompetencji. W środowisku służącym szkoleniu pracownicy urzędów najpierw wdrożą się w nowoczesne narzędzia, które później będą stosować w codziennej pracy, a także opublikują własne materiały szkoleniowe. Zapewnienie odpowiedniej wydajności systemu będzie wymagało stworzenia zupełnie nowych rozwiązań przy budowie systemu. Innowacyjność rozwiązań będzie zatem zapewniona i w warstwie organizacyjnej i technologicznej projektu.

Udostępnienie narzędzia pracy oraz zintegrowanego z nim systemu umożliwiającego szybkie uzyskanie kompetencji przez pracowników administracji publicznej, zarówno administracji centralnej, jak również samorządowej, zapewni przemianę społeczną, która w sposób istotny przyspieszy procesy administracyjne i będzie tworzyć nowoczesny paradygmat interakcji urząd – obywatel. W tym zakresie projekt ma również znaczenie dla nabywania kompetencji przez wszystkich obywateli i posiada mechanizmy udostępniania kursów również dla obywateli.

W tym zakresie projekt realizuje cele EFS

- Lepszy dostęp do usług publicznych.
- Osoby będące na rynku pracy (urzędnicy) oraz osoby wchodzące na rynek pracy (rozpoczynające pracę w urzędach) będą miały umiejętności lepiej odpowiadające potrzebom przedsiębiorców.

Projekt ten wpisuje się w zakres działań Ministerstwa Cyfryzacji, które zgodnie z art. 12a ustawy z dnia 4 września 1997 r. o działach administracji rządowej Dział „informatyzacja” obejmuje w szczególności sprawy związane z rozwojem społeczeństwa informacyjnego i przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu oraz jest odpowiedzialny za realizację działań w wyżej wymienionych obszarach. Projekt ten wpisuje

się w zakres zadań Ministra właściwego do spraw informatyzacji, który zgodnie z art. 12 pkt 4 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych prowadzi działania informacyjne oraz programy edukacyjne na rzecz poszerzania wiedzy i budowania świadomości z zakresu dostępności cyfrowej.

Konieczność wsparcia rozwoju usług cyfrowej administracji została uwzględniona w przyjętych przez Rząd RP "Strategii Rozwoju Kraju 2020" oraz "Długookresowej Strategii Rozwoju Kraju - Polska 2030" – m.in. poprzez kompleksową realizację celu nr 5 - Stworzenie Polski Cyfrowej. W ramach projektu urzędnicy nabędą kompetencje cyfrowe, które pozwolą im obsługiwać cyfrowe narzędzia i zdalnie komunikować się między sobą oraz z obywatelami. Rolą urzędników jako grupy, do której głównie adresowany jest projekt, będzie również edukacja obywateli podczas interakcji z nimi przy użyciu nowoczesnych narzędzi pracy i komunikacji zdalnej.

W "Strategii Rozwoju Kraju 2020" oraz "Długookresowej Strategii Rozwoju Kraju - Polska 2030" wskazany jest Kierunek interwencji poprzez użycie nowoczesnych instrumentów zarządzania.

Wprowadzenie narzędzi cyfrowych do poprawy jakości i szybkości wydawania decyzji administracyjnych, a także umożliwi systemowe gromadzenie informacji o sprawności i jakości procesów obsługi obywateli (zbieranie statystyk). Oba te efekty wprost realizują cele interwencji.

Uruchomienie narzędzia zdalnej pracy i nauki wpisuje się również w kierunek interwencji podniesienie jakości efektów pracy administracji centralnej i zwiększenie szybkości jej działania poprzez skuteczną koordynację i zarządzanie oraz zapewnienie kadry o wysokich kwalifikacjach i wzmocnienie zaplecza analitycznego. Część systemu zarządzania organizacją pracy urzędników umożliwi lepsze planowanie ich interakcji z obywatelami, natomiast część wspierająca edukację będzie pełniła rolę w budowaniu kadry o wysokich kwalifikacjach – zarówno jako wsparcie szkolenia nowych kadr jak i podnoszenie kwalifikacji osób pracujących już w administracji.

Dodatkowo projekt wpisuje się w kierunek interwencji w zakresie

budowania kompetencji cyfrowych osób nauczających (m.in. nauczycieli, pracowników innych instytucji edukacyjnych i kultury, pracowników organizacji pozarządowych), wdrożenie powszechnej edukacji cyfrowej, stworzenie nowoczesnej sieciowej infrastruktury i zasobów edukacyjnych oraz zapewnienie szkołom, instytucjom kultury, innym instytucjom realizującym zadania edukacji cyfrowej oraz osobom uczącym się infrastruktury sieciowej sprzętu ICT, w celu zapewnienia równych szans edukacyjnych i modernizacji procesu edukacyjnego.

Ponadto cele projektu wpisują się w następujące strategie, w których podkreśla się rolę wzmocnienia cyfrowego i innowacyjności:

1. "Strategia na Rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju" (bezpośrednio: obszar „Cyfryzacja” – cel „Wzmocnienie cyfrowego rozwoju kraju”);
2. Strategia Innowacyjności i Efektywności Gospodarki „Dynamiczna Polska 2020” – cel 2: „Stymulowanie innowacyjności poprzez wzrost efektywności wiedzy i pracy”, kierunek działań 2.3. „Wspieranie współpracy w tworzeniu i wdrażaniu innowacji”.

Wykorzystanie potencjału technologii cyfrowych jest jednym z priorytetów Polski na najbliższe lata. Głównym problemem, na jaki odpowiada projekt, jest niedobór systemowego rozwiązania w dziedzinie technologii informatycznej służącej w sposób systemowy ułatwieniu pracy zdalnej urzędników i ich kontaktowi z obywatelami. Trzeba podkreślić, że poprzez systemowe rozwiązanie rozumiane jest tutaj całościowe podejście do zagadnienia obejmujące nie tylko kompleksowe narzędzie dla urzędników, ale również zintegrowany z nim system nabywania kompetencji zdalnie.

W sytuacji pandemii, spowodowanej wirusem COVID-19 kontakt bezpośredni musi zostać zastąpiony kontaktem on-line. Współczesne narzędzia technologii informacyjno-komunikacyjnych okazały się efektywne w realizacji kształcenia na odległość. Ujawniają to wyniki badań (St. Juszczak, B. Siemieniecki, M. Tanaś, B. Galwas, G. Wieczorkowska-Wierzbińska, J. Madey, R. Tadeusiewicz, J. Mischke, J. Bednarek, A. Stanisławska, J. Czarkowski, E. Lubina i wielu innych).

W ramach projektu zakłada się przygotowanie, opracowanie i wdrożenie

jednolitego, ogólnopolskiego systemu umożliwiającego współpracę w trybie zdalnym wraz z modułem nabywania kompetencji, co odpowiada na potrzeby realizacji zadań urzędów zdalnie, a jego realizacja wpisuje się w światowe trendy związane z rosnącym wykorzystaniem nowoczesnych, multimedialnych technik informacji i komunikacji w administracji, a przede wszystkim znoszeniem ograniczeń w zakresie zdalnego komunikowania się z urzędami.

Skala oraz charakter projektu wymagają, aby był on realizowany na poziomie ogólnopolskim przez podmiot publiczny posiadający kompetencje i doświadczenia w realizacji projektów infrastrukturalnych i wdrożeniowych.

Analogiczne działania nie będą podlegały dofinansowaniu w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020. Ze względu na fakt, że projekt będzie realizowany przez ministerstwo właściwe do spraw cyfryzacji zapewniona będzie interoperacyjność SZPoN z innymi aplikacjami/systemami z zakresu e-administracji.

Zasadniczym założeniem interwencji publicznej jest wyposażenie urzędów w nowoczesne narzędzie zdalnej pracy i nauki kompetencji cyfrowych.

Obecnie podstawowa forma pracy w urzędach zdecydowanie najczęściej wymaga komunikacji bezpośredniej. Cyfrowe narzędzia, w szczególności służące obiegowi dokumentacji w urzędach oraz e-usługi, są wdrażane stopniowo i nie bez istotnych kosztów dla administracji. Oznacza to, że zarówno obywatele jak i interesariusze urzędów (np. członkowie ciał konsultacyjnych, różnego rodzaju rad i komitetów) by pełnić swoje obowiązki muszą brać udział w spotkaniach w urzędach.

Obecna sytuacja społeczna, uwarunkowana pandemią koronawirusa *COVID-19*, spowodowała czasowe zamknięcie urzędów, a następnie ich otwarcie z ograniczeniami, które powodują spowolnienie realizacji spraw urzędowych. Zważywszy, że przed wybuchem pandemii realizacja większości kontaktów odbywała się przy wykorzystaniu tradycyjnych kanałów komunikacji, w tym komunikacji bezpośredniej (kontaktu „twarzą w twarz”), większość urzędów nie wdrażała kompleksowych rozwiązań do pracy zdalnej i komunikacji zdalnej z obywatelami.

Występują zatem następujące problemy do rozwiązania:

- Komunikacja zdalna pomiędzy urzędnikami oraz wspólna praca zdalna urzędników – rozumiana jako infrastruktura techniczna, oprogramowanie zapewniające wysoką użyteczność i dostępność cyfrową, kompetencje urzędników
- Komunikacja zdalna urzędów z obywatelami – rozumiana jako infrastruktura techniczna, oprogramowanie zapewniające wysoką użyteczność i dostępność cyfrową oraz kompetencje urzędników i obywateli

W praktyce osoby kierujące urzędami mają ograniczone możliwości szybkiej reakcji na zaistniałą sytuację. Zakupy odpowiednich narzędzi wymagają istotnych nakładów inwestycyjnych, a dodatkowo również prac analitycznych, w tym również w zakresie bezpieczeństwa rozwiązań i ich zgodności ze stanem prawnym. Interwencja ma na celu poprawę sytuacji w obu tych obszarach.

Obowiązkiem osób kierujących urzędami jest organizacja i realizacja zadań w tym również z wykorzystaniem metod i technik pracy i komunikacji na odległość lub w sposób standardowy, który obecnie powinien być ograniczany.

Aby zrealizować zadania bieżące korzystają z różnorodnych systemów, niekiedy również komercyjnych. W praktyce realizacja zadań jest utrudniona, a czasami niemożliwa z uwagi na brak powszechnej dostępności odpowiednich narzędzi lub ich niekompatybilność. Jak wspomniano, pojawiające się luki są wypełniane poprzez korzystanie z narzędzi komercyjnych (płatnych, niekiedy czasowo udostępnionych nieodpłatnie na czas epidemii), w sposób oparty na metodach prób i błędów.

Zważywszy, że rosnąca różnorodność wykorzystywanych narzędzi może stanowić coraz większe utrudnienie zarówno dla urzędników jak i dla obywateli oraz biorąc pod uwagę, że w przypadku wielu narzędzi okres ich darmowego udostępnienia jest czasowy, potrzebę podjęcia interwencji należy określić jako pilną ponieważ wraz z upływem czasu problem będzie się pogłębiał, a koszty administracji rosty. Należy także podkreślić, że brak jednoznacznej polityki licencyjnej wielu dostawców oprogramowania wykorzystywanego do pracy, komunikacji i nauki

zdalnej dla administracji, powoduje, że interwencję należy traktować jako pilną.

Realizacja projektu pozwala na:

- Rozwiązanie systemowe problemu – dostęp dla każdego urzędu do narzędzi pracy i nauki zdalnej
- Wsparcie techniczne dla urzędów poprzez możliwie wiele kanałów komunikacji – np. chat, infolinię, chatbot, fax o ile analiza przedwdrożeniowa wykaże zasadność danych rozwiązań)
- Wsparcie pozyskiwania kompetencji cyfrowych w zakresie pracy na odległość – kursy, szkolenia, tutoriale
- Promowanie dobrych praktyk z zakresu zdalnej pracy przez społeczność użytkowników systemu
- Wytworzenie nowoczesnego i intuicyjnego interfejsu przyjaznego dla użytkowników dzięki iteracyjnemu wytwarzaniu oprogramowania
- Bezpieczeństwo rozwiązania - poparte wiedzą i doświadczeniem NASK – dzięki stałej współpracy MC w zakresie audytu rozwiązań programistycznych (pomiędzy MC a NASK zawarta jest umowa na bezpieczny hosting Portalu RP. Umowa umożliwia elastyczne zamawianie zasobów sprzętowych oraz usług audytu bezpieczeństwa).

System docelowo będzie składał się z dwóch komponentów: **1) środowiska pracy zdalnej oraz 2) modułu platformy e-learningowej.**

Ad 1) **Środowisko pracy zdalnej** będzie łączyło szereg funkcjonalności dotychczas rozproszonych pomiędzy różnymi narzędziami: narzędzie do telekonferencji z modułem video (połączenia wewnątrz na zewnątrz organizacji na podstawie linków wysyłanych pocztą e-mail), narzędzie do współdzielenia dokumentów, budowania list zadań oraz przydzielania ich innym osobom (np. w ramach jednego Departamentu lub Wydziału), tworzenia list spraw „do załatwienia” (tzw. „to do”) oraz integracji ich z kalendarzem. Kluczowym elementem z perspektywy pracy w urzędzie będzie moduł umożliwiający umawianie spotkań z urzędnikiem w celu załatwienia konkretnej sprawy. Usprawnienie to pozwoli nie tylko efektywnie zarządzać obsługą spraw obywateli, ale

	<p>przede wszystkim – co jest szczególnie ważne w czasie epidemii – może wpłynąć na zmniejszenie kolejek w urzędach.</p> <p>Ad 2) Moduł platformy e-learningowej, oparty technologicznie na platformie OpenEDX, będzie środowiskiem kształtowania kompetencji pracowników administracji publicznej. Dostępne tam będą szkolenia skierowane do poszczególnych grup pracowników urzędów (np. z zakresu dostępności cyfrowej dla redaktorów stron www), jak również do wszystkich pracowników konkretnego urzędu. Moduł ten będzie umożliwiał również zamieszczanie szkoleń skierowanych do obywateli, którzy będą mogli w nich uczestniczyć zarówno po zalogowaniu na wcześniej założone konto, co umożliwi uzyskanie certyfikatu odbytego szkolenia, jak również bez wcześniejszego logowania w sposób „wolny”. Dzięki temu w razie konieczności urzędy centralne lub samorządy będą mogły zamieszczać szkolenia kierowane do mieszkańców, np. na temat sposobów zapobiegania epidemii, co jest szczególnie ważne w okresie zagrożenia epidemicznego. Technologiczne możliwości skalowania platformy w zależności od potrzeb pozwolą na zapewnienie odpowiednich zasobów infrastruktury chmurowej, dzięki czemu odpowiednia liczba osób będzie mogła korzystać ze szkoleń.</p> <p>Dzięki rozwiązaniom umożliwiającym pracę zdalną oraz podnoszenie kwalifikacji, wraz z możliwością kierowania szkoleń do osób spoza urzędów, platforma SZPoN stanowić będzie kompleksowe, innowacyjne rozwiązanie skierowane do urzędów oraz obywateli.</p> <p>Szacowana kwota wydatków na projekt została zdefiniowana na poziomie 9 500 000 PLN. Na powyższą kwotę składają się następujące kategorie kosztów:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Infrastruktura i wdrożenie – infrastruktura (platforma usług w chmurze) + call center, wdrożenie platformy usług w chmurze, wdrożenie Virtual Office, wdrożenie Bezpieczny komunikator, zakup praw i licencji – z zastosowaniem przepisów PZP- ok. 60% – Wsparcie techniczne – programiści Python/Java, analityk, scrum master, administrator, tester – Umowa Ramowa MC z zastosowaniem przepisów PZP – ok. 40%.
<p>Cel szczegółowy PO WER, w ramach</p>	<p>Działanie 4.1 Innowacje społeczne.</p>

którego projekt będzie realizowany	Zwiększenie wykorzystania innowacji społecznych na rzecz poprawy skuteczności wybranych aspektów polityk publicznych w obszarze oddziaływania EFS.
Priorytet inwestycyjny	11i inwestycje w zdolności instytucjonalne i w sprawność administracji publicznej oraz efektywność usług publicznych na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym w celu przeprowadzenia reform, z uwzględnieniem lepszego stanowienia prawa i dobrego rządzenia
Typ/typy projektów przewidziane do realizacji w ramach projektu	Makro-innowacje - opracowanie (o ile będzie to konieczne), przetestowanie, upowszechnienie i włączenie do polityki i praktyki nowych rozwiązań
Cel główny projektu	Opracowanie i wdrożenie jednolitego, ogólnopolskiego systemu umożliwiającego unowocześnienie zdalnej pracy i nauki pracowników administracji publicznej oraz nauki obywateli
Główne zadania przewidziane do realizacji w projekcie ze wskazaniem grup docelowych	<p>Zadania przewidziane do realizacji w projekcie zostały zaplanowane na podstawie dotychczasowych doświadczeń z realizacji działań w ramach wdrażania e-usług i narzędzi dla administracji. Nowym czynnikiem jest pilność zadania wynikająca z zagrożeń niesionych przez pandemię. Biorąc pod uwagę powyższe rozpoczęto już prace nad realizacją projektu. Obecnie prowadzone prace polegają na rozpoznaniu rynku pod kątem dostępnej infrastruktury chmurowej.</p> <p>Ze względu na charakter projektu i konieczność jego natychmiastowego wdrożenia, będzie on prowadzony równolegle w dwóch ścieżkach prac programistycznych:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rozwój oprogramowania do zdalnej pracy i komunikacji 2. Rozwój oprogramowania do zdalnego kształcenia <p>Faza – Przygotowawcza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Termin: 15 lipca – 31 sierpnia 2020 • Rozpoznanie rynku

Faza I – Pilotaż

- Termin: III kwartał 2020
- Cel: weryfikacja założeń funkcjonalnych, wydajnościowych i kosztowych
- W fazie pilotażowej zostanie wypracowany właściwy zakres projektu w części technologicznej. Wyzwaniem w projekcie jest przygotowanie jego architektury w sposób skalowalny przy osiągnięciu jak najniższych kosztów zarówno utrzymania po skalowaniu do dużych wydajności, jak i w okresie ograniczania ruchu na platformie (np. w sezonie wakacyjnym). Architektura IT rozwiązania będzie najważniejszym produktem tej fazy. Wypracowany zostanie również kompletny opis funkcjonalności dla użytkowników z uwzględnieniem wysokiej użyteczności i dostępności cyfrowej, które później będą wdrażane na bazie zbadanych potrzeb. Należy podkreślić, że przyjęte założenia brzegowe tj. skalowanie ze stosunkowo małego użycia do bardzo dużej skali działalności będzie wymagało innowacyjnego podejścia i wypracowania rozwiązań, które nie są w Polsce dostępne. Wypracowane rozwiązania będą testowane od Fazy II.
- Produkt: architektura IT rozwiązania oraz zbiór wymagań funkcjonalnych.
- W fazie pilotażowej testy będą prowadzone z udziałem maksymalnie 1.000 użytkowników.
- Wprowadzenie treści kursów – jest istotnym zadaniem, ponieważ pierwszym etapem aktywności urzędników będzie ich kształcenie z zagadnień pracy zdalnej. Kursy zostaną przygotowane na podstawie analizy najczęściej przez nich realizowanych i odpowiednio dopasowane do ich potrzeb.
- Objęcie usługą redaktorów stron BIP i Administratorów Systemów Informatycznych JST, w tym ze szczególnym uwzględnieniem dostępności cyfrowej, ponieważ komunikacja za pomocą narzędzia musi obejmować osoby z niepełnosprawnościami oraz osoby o niskich kompetencjach cyfrowych.
- Określenie kosztu wdrożenia, utrzymania i rozbudowy zarówno w

warstwie technologicznej jak i oprogramowania będzie obejmować prace analityczne wynikające z konieczności przygotowania infrastruktury pod planowane jej skalowanie pod względem wydajności.

- Wnioski z pilotażu, wybór najbardziej optymalnych funkcjonalności gotowych do wdrożenia, przy założeniu sprawnego wdrażania usprawnień - nowości w branży IT

Faza II - Wdrożenie

- Termin: IV kwartał 2020
- Cel: udostępnienie usługi o statusie produkcyjnym
- Od fazy II rozpocznie się testowanie ze szczególnym naciskiem na użyteczność i dostępność cyfrową i upowszechnianie produktu. System będzie oferowany wybranym grupom urzędników w celu podnoszenia ich kwalifikacji. Bazując na prowadzonych projektach upowszechniania jednego systemu dostępu do informacji i usług RP tj. portalu www.gov.pl zostanie on zaoferowany jednostkom rządowym, urzędom i samorządom. Szacunkowa liczba podmiotów, które będą uczestniczyły projekcie to do 1.000 jednostek. Zaplanowane są szkolenia przygotowywane przez MC z zakresu dostępności cyfrowej, cyberbezpieczeństwa / cyberhigieny oraz szkolenia realizowane niezależnie przez poszczególne jednostki wg ich potrzeb. W projekcie przewidziane jest reagowanie na sytuację związaną z pandemią wymagające szybkiego przeszkolenia do realizacji zadań zdalnie przy użyciu SZPoN.
- W fazie wdrożeniowej zostanie uruchomiony system o docelowej architekturze, a jego wydajność zostanie dostosowana do potrzeb wykorzystania produkcyjnego. System będzie mógł obsłużyć 100.000 jednoczesnych użytkowników.
- System zostanie udostępniony szerokiej grupie urzędników w instytucjach obsługując coraz bardziej zróżnicowane potrzeby, które będą przedmiotem ciągłej analizy. Proces udostępniania będzie wspierany szkoleniami w module szkoleniowym

platformy.

- Wypracowanie SLA³ dla urzędów/instytucji/organizacji chcących osadzać kontent w systemie będzie wypracowane w ramach analizy potrzeb oraz analizy kosztowej. Celem tego zadania będzie określenie SLA dla systemu, które zaspokoi potrzeby użytkowników, ale jednocześnie będzie efektywne kosztowo w przyjętym rozwiązaniu technologicznym.
- Wdrożenie systemu wsparcia (help desk) – wdrożenie infolinii, chata i mechanizmów wspierających docieranie do wiedzy (m.in. FAQ – listy najczęściej zadawanych pytań).
- Audyt bezpieczeństwa – analiza kodu oraz rozwiązań infrastrukturalnych.
- Test wydajności – testy obciążeniowe systemu pozwalające na określenie wartości granicznej przy jakiej system poprawnie obsługuje użytkowników.

Faza III – Skalowanie

- Termin: IV kwartał 2020
- Cel: skalowanie produkcyjne platformy
- W fazie skalowania zostaną przeprowadzone prace mające na celu przygotowanie systemu do obsługi 1.000.000 jednoczesnych użytkowników jako wartości maksymalnej. Taka skala pozwoli na prowadzenie spraw z udziałem obywateli w skali kraju.
- W ramach tej fazy system zostanie udostępniony następnym grupom użytkowników. Proces udostępniania będzie wspierany szkoleniami w module szkoleniowym platformy. Nacisk zostanie położony na badanie użyteczności i dostępności cyfrowej systemu.
- Wdrożenie SLA dla użytkowników platformy w tej fazie będzie polegało na ustaleniu i zakontraktowaniu wszystkich niezbędnych mechanizmów w celu zapewnienia efektywnego SLA wypracowanego w toku analiz potrzeb i kosztów.
- Test wydajności – testy obciążeniowe systemu pozwalające na

³ Service Level Agreement – gwarantowany poziom usług, czyli określenie precyzyjnych warunków jakości utrzymania i rozwoju systemu, w szczególności określenie minimalnych poziomów jego nieprzerwanej dostępności i bezawaryjności

określenie wartości granicznej przy jakiej system poprawnie obsługuje użytkowników.

Faza IV – Stabilizacja systemu

- Termin: I kwartał 2021
- Cel: skalowanie produkcyjne platformy oraz stabilizacja systemu
- Faza IV będzie obejmować ustabilizowanie architektury systemu i zapewnienie jego wydajności granicznej dla 3.000.000 jednoczesnych użytkowników z możliwością łatwego skalowania do 5.000.000 jednoczesnych użytkowników.
- W ramach tej fazy system zostanie udostępniony następnym grupom użytkowników. Proces udostępniania będzie wspierany szkoleniami w module szkoleniowym platformy.
- Audyt bezpieczeństwa systemu na tym etapie będzie obejmował zbadanie zarówno infrastruktury jak i kodu pod względem jego podatności. Ponieważ na tym etapie prac rozwiązania będą już obsługiwały finalne SLA oraz wydajność badanie będzie obejmować w szczególności odporność systemu na ataki typu DDoS (Distributed Denial of Service – tj. ataki polegające na uniemożliwieniu dostępu do systemu przez jego nadmierne obciążenie).
- Test wydajności – testy obciążeniowe systemu pozwalające na określenie wartości granicznej przy jakiej system poprawnie obsługuje użytkowników.

Faza V – Badanie potrzeb użytkowników

- Termin: I kwartał 2021
- Cel: weryfikacja przyjętych założeń i zdefiniowanie koniecznych modyfikacji
- Po wdrożeniu rozwiązania finalnego zostaną przeprowadzone warsztaty oraz badania z użytkownikami platformy w celu określenia zarówno poziomu satysfakcji z dostarczonego rozwiązania jak i zaplanowanie usprawnień systemu w następnej fazie. W centrum uwagi będzie badanie użyteczności i dostępności cyfrowej. Takie podejście projektowe jest ściśle związane z obecnymi wytycznymi budowy systemów informatycznych zgodnie z zasadą projektowania

zorientowanego na użytkownika oraz zasadą zwinnego wytwarzania oprogramowania. Trzeba również zaznaczyć, że po nabyciu kompetencji cyfrowych przez użytkowników systemu konieczne było zaplanowanie fazy weryfikacji założeń, ponieważ spodziewany jest wraz tym wzrostem kompetencji wzrost oczekiwań użytkowników.

Faza VI – Wdrożenie zoptymalizowanej wersji systemu

- Termin: III kwartał 2021
- Cel: dostarczenie produktu uwzględniającego potrzeby użytkowników zdefiniowane w trakcie eksploatacji systemu
- W finalnej fazie zostaną wdrożone funkcjonalności realizujące potrzeby użytkowników po poszerzeniu ich kompetencji oraz wynikające z ich doświadczeń z pierwszego okresu eksploatacji systemu.
- Przeprowadzony zostanie audyt bezpieczeństwa zamykający okres wdrożenia oraz zostaną przeprowadzone testy wydajności potwierdzające utrzymanie zaplanowanych parametrów wydajności po dokonanych modyfikacjach.

Faza VII – Prace powdrożeniowe

- Termin: IV kwartał 2021
- Cel: Przygotowanie analizy efektywności kosztowej (TCO) dla systemu z uwzględnieniem możliwych rozwiązań infrastrukturalnych wraz z wytycznymi rozwoju na przyszłość. W szczególności wytyczne te obejmą rekomendacje dotyczące długoterminowego utrzymania systemu przy zachowaniu jego wydajności w odpowiedniej relacji do kosztów oraz przygotowane zostaną rekomendacje możliwego rozwoju – na bazie zgłaszanych przez użytkowników potrzeb – w przyszłości.
- Okres trwałości projektu: projekt zostanie zintegrowany z narzędziami oferowanymi w ramach Portalu RP. Minimalny okres trwałości projektu to 3 lata, jednak podkreślić należy, że wszystkie plany przewidują dalszy intensywny rozwój wachlarza narzędzi dla instytucji rządowych, urzędów i samorządów. W szczególności rosnąca popularność pracy i nauki zdalnej, rosnące zapotrzebowanie na realizację zdalną e-usług dla

	<p>obywateli wytyczają drogę dalszego rozwoju systemów wspierających realizację tych działań, których SZPoN jest integralnym komponentem.</p> <p>W latach poprzedzających uruchomienie projektu działania Ministerstwa Cyfryzacji skupiały się na uruchamianiu e-usług dla obywateli oraz rozwoju mechanizmów ich obsługi przez urzędy. Prowadzone prace nie zakładały jednak szybkiego odejścia od pracy w urzędach, dlatego miały one inny charakter – tj. wspierający dla pracy w urzędzie. Obecne działania mają odmienne założenia i wymagają istotnej przemiany – innowacji społecznej – polegającej na szybkim odejściu od pracy urzędów skupionej na realizacji zadań przy wymaganiu obecności fizycznej w urzędzie na rzecz maksymalizacji zakresu zadań, które mogą być realizowane zdalnie.</p> <p>O ile zatem Ministerstwo Cyfryzacji prowadziło prace nad przygotowaniem mechanizmów pozwalających na świadczenie jak największej liczby usług państwa zdalnie, to jednak obecnie planowane działanie będące przedmiotem niniejszego wniosku ma charakter innowacji na tym polu i wymaga całkowitej przebudowy podejścia do zagadnienia pracy w urzędach.</p> <p>Skuteczna realizacja założeń interwencji będzie możliwa poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dotarcie do osób, które będą odpowiedzialne za koordynację działań z zakresu zdalnej pracy na terenie urzędów • przeprowadzenie efektywnego procesu zdalnego kształcenia urzędników za pomocą wdrożonej platformy <p>Projekt będzie realizowany zgodnie z zachowaniem zasady równości szans i niedyskryminacji obu płci, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami i zasadą zrównoważonego rozwoju.</p> <p>Działania realizowane w ramach projektu nie są bezpośrednio uwarunkowane ograniczeniami natury prawnej.</p> <p>Grupę docelową w projekcie stanowią urzędy, pracownicy urzędów oraz obywatele RP.</p>
Podmiot	Ministerstwo Cyfryzacji

zgłaszający projekt⁴				
Podmiot, który będzie wnioskodawcą	Ministerstwo Cyfryzacji			
Uzasadnienie wyboru podmiotu, który będzie wnioskodawcą⁵	Zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 9 grudnia 2015 r. minister cyfryzacji kieruje działem administracji rządowej – informatyzacja. Interwencja będąca przedmiotem niniejszego wniosku zawiera się w zadaniach Ministerstwa Cyfryzacji			
Czy projekt będzie realizowany w partnerstwie?	TAK		NIE	X
Podmioty, które będą partnerami w projekcie i uzasadnienie ich wyboru⁶	Nie dotyczy			
Czy projekt będzie projektem grantowym?	TAK		NIE	X
Przewidywany termin złożenia wniosku o dofinansowanie (kwartał albo miesiąc oraz rok)	Q3 2020			
Przewidywany okres realizacji projektu	Data rozpoczęcia (miesiąc oraz rok)	Lipiec 2020	Data zakończenia (miesiąc oraz rok)	Grudzień 2021

⁴ W przypadku opracowywania Roczego Planu Działania przez IP, podmiotem zgłaszającym projekt jest IP. W przypadku opracowywania Roczego Planu Działania przez IZ należy wpisać nazwę podmiotu, który zgłosił projekt do IZ.

⁵ W szczególności w świetle art. 38 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz.U. z 2018 r. poz. 1431, z późn. zm.) oraz podrozdziału 5.2.1 *Polityka spójności*, rozdziału 5.2 *Zasady wyboru projektów* Umowy Partnerstwa.

⁶ Wypełnić w przypadku projektu realizowanego w partnerstwie. W przypadku, gdy nie są znane konkretne podmioty, które będą partnerami w projekcie, należy wpisać pożądane cechy partnerów oraz uzasadnić wskazanie określonych cech.

SZACOWANY BUDŻET PROJEKTU					
Szacowana kwota wydatków w projekcie w podziale na lata i ogółem (PLN)					
w roku 2019	w roku 2020	w roku 2021	w roku 2022	w roku 2023	ogółem
	2 700 000	6 800 000			9 500 000
Szacowany wkład własny beneficjenta (PLN)					
TAK				NIE	x
Szacowany wkład UE (PLN)					
8 957 550 zł (94,29% wartości ogółem)					
ZAKŁADANE EFEKTY PROJEKTU WYRAŻONE WSKAŹNIKAMI (W PODZIALE NA PŁEĆ I OGÓŁEM)					
WSKAŹNIKI REZULTATU					
Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa				
	W podziale na:⁷		Ogółem w projekcie		
	Kobiety	Mężczyzn			
Liczba przetestowanych innowacji społecznych w skali makro	n.d.	n.d.	1		
Liczba przeszkolonych osób w systemie			10.000		
WSKAŹNIKI PRODUKTU					
Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa				
	W podziale na:⁸		Ogółem w projekcie		
	Kobiety	Mężczyzn			
Liczba innowacji przyjętych do dofinansowania w skali makro	n.d.	n.d.	1		

⁷ Rozbicie wartości docelowych na płeć jest nieobowiązkowe – wypełniane w zależności od specyfiki wsparcia i samego projektu oraz zidentyfikowanego problemu, który projekt ma rozwiązać lub złagodzić.

⁸ Rozbicie wartości docelowych na płeć jest nieobowiązkowe – wypełniane w zależności od specyfiki wsparcia i samego projektu oraz zidentyfikowanego problemu, który projekt ma rozwiązać lub złagodzić.

Liczba utworzonych kursów przez zespół projektowy	n.d.	n.d.	10
Liczba utworzonych kursów przez użytkowników (ze wsparciem zespołu projektowego lub bez)	n.d.	n.d.	100
SZCZEGÓŁOWE KRYTERIA WYBORU PROJEKTU			
KRYTERIA DOSTĘPU			
1. BRAK			
Uzasadnienie:			