

## POPC 2.1

### Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych

#### Przewodnik po kryteriach oceny projektów (merytorycznych II stopnia)

---

Przewodnik po kryteriach oceny projektów (merytorycznych II stopnia) ubiegających się o dofinansowanie w ramach działania 2.1 Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014 – 2020.

#### Spis treści

<b>I. Wprowadzenie</b> .....	<b>2</b>
<b>II. Słownik pojęć</b> .....	<b>2</b>
<b>III. Opis kryteriów</b> .....	<b>5</b>
1. Wysoka dojrzałość i klarowny zakres e-usług.....	5
2. Efektywność kosztowa projektu .....	9
3. Uzyskanie praw do korzystania z oprogramowania w sposób zabezpieczający interesy Wnioskodawcy .....	12
4. Zapewnienie jakości oraz bezpieczeństwa oprogramowania.....	14
5. Zapewnienie wysokiej użyteczności funkcjonalnej e-usługi.....	15
6. Adekwatna metodyka prowadzenia i dokumentowania projektu.....	17
7. Zapewnienie możliwości skutecznej kontroli realizacji projektu .....	19
8. Ekonomicznie i adekwatnie do potrzeb zaplanowana infrastruktura techniczna .....	20
9. Zaplanowanie działań i zasobów zapewniających skuteczne wdrożenie i bezpieczne utrzymanie systemu.....	22
Załącznik 1. - Poziom dojrzałości e-usługi .....	24

## I. Wprowadzenie

Przewodnik doprecyzowuje zakres informacji koniecznych do ujęcia w dokumentacji aplikacyjnej oraz oczekiwania dotyczące zakresu i opisu planowanych produktów projektu, które niezbędne są do spełnienia kryteriów oceny projektów.

Jednocześnie należy podkreślić, że rolą eksperta jest indywidualna ocena projektu pod kątem zastosowanych rozwiązań. Działając ze świadomością jakie rozwiązania są preferowane, a jakie niepożądane, może on jednak uznać, że w przypadku konkretnego projektu zastosowanie innych rozwiązań niż preferowane jest uzasadnione i celowe. Rolą eksperta jest również wszechstronna ocena wypełniania przez dany projekt kryteriów jako elementów ze sobą powiązanych i wzajemnie na siebie oddziałujących - w szczególności w przypadku zastosowania innych rozwiązań niż preferowane, ekspert powinien ocenić wpływ takiego odstępstwa na możliwość pełnej realizacji innych kryteriów.

W ramach oceny projektu w oparciu o kryteria merytoryczne II stopnia ekspert, w odniesieniu do każdego kryterium, określa zgodność projektu z danym kryterium przyznając punktację w skali od 1 do 6. Na ocenę danego kryterium składa się suma punktów przyznanych przez wszystkich trzech ekspertów oceniających dany projekt, tak więc w doniesieniu do każdego kryterium projekt może uzyskać od 3 do 18 punktów. Kryterium uznaje się za spełnione jeżeli uzyska minimum 9 punktów stanowiących sumę punktów przyznanych przez wszystkich trzech ekspertów oceniających dany projekt. Ekspert dokonujący oceny danego kryterium uznaje je za spełnione przyznając 3 punkty lub więcej. Przyznanie 1 i 2 oznacza negatywną ocenę danego kryterium. Niektóre definicje kryteriów określają aspekty, bez spełnienia których niemożliwa jest pozytywna ocen danego kryterium.

Przyznając ocenę punktową w ramach danego kryterium ekspert powinien jednocześnie przedłożyć jej krótkie pisemne uzasadnienie. Uzasadnienie to powinno być możliwie konkretne i odwoływać się bezpośrednio do kluczowych aspektów oceny, a w przypadku dopuszczenia rozwiązań innych niż preferowane wyraźnie wskazać dlaczego zaakceptowano te rozwiązania. W przypadku negatywnej oceny kryterium z uzasadnienia musi jednoznacznie wynikać, niespełnienie których wymogów zadecydowało o niespełnieniu kryterium.

## II. Słownik pojęć

### **Open Source**

oprogramowanie o otwartym kodzie źródłowym, nie wymagające posiadania płatnej licencji, którego licencja według definicji przyjętej przez Open Source Initiative spełnia 10 warunków: a) swobodną redystrybucję: oprogramowanie może być swobodnie przekazywane lub sprzedawane, b) kod źródłowy: musi być dołączony lub dostępny do pobrania, c) programy pochodne: musi być dozwolona redystrybucja modyfikacji, d) integralność autorskiego kodu źródłowego: licencje mogą wymagać, aby modyfikacje były redystrybuowane jedynie jako poprawki do kodu, e) niedyskryminowanie osób i grup: nikt nie może zostać wykluczony, f) niedyskryminowanie obszarów zastosowań: nie wolno wykluczać komercyjnych zastosowań, g) dystrybucja licencji: prawa dołączone do oprogramowania muszą się odnosić do wszystkich odbiorców programu, bez konieczności wykonywania przez

nich dodatkowej licencji, h) licencja nie może być specyficzna dla produktu: program nie może być licencjonowany tylko jako część szerszej dystrybucji, i) licencja nie może ograniczać innego oprogramowania: licencja nie może wymagać, aby inne dystrybuowane z pakietem oprogramowanie było typu Open Source j) Licencja musi być technicznie neutralna

## **Metodyka**

Metodyka zarządzania projektem - zbiór metod stanowiący podejście do zarządzania projektem, dotyczy sposobów wykonywania jakiejś pracy lub trybu postępowania prowadzącego do określonego celu. Jedną z przykładowych metodyk jest metodyka zwinna – iteracyjno-przyrostowe budowanie Produktów (w tym oprogramowania). Metodyka ta oparta jest na zdyscyplinowanym zarządzaniu projektem, które zakłada częste inspekcje wymagań i rozwiązań wraz z procesami adaptacji (zarówno specyfikacji jak i oprogramowania). Kolejne etapy wytwarzania oprogramowania zamknięte są w iteracjach, w których za każdym razem przeprowadza się testowanie wytworzonego kodu, zebranie wymagań, planowanie rozwiązań. Metoda zwinna jest ukierunkowana na szybkie wytwarzanie oprogramowania wysokiej jakości. Skład zespołów jest zazwyczaj wielofunkcyjny oraz samozarządzalny. Członkowie zespołu biorą odpowiedzialność za zadania postawione w każdej iteracji. Sami decydują jak osiągnąć postawione cele. Zakres powstaje zgodnie z priorytetami biznesowymi, gdzie najpierw wytwarza się elementy najważniejsze, a do szczegółów zadania dochodzi się podczas kolejnych sprintów. Stałymi w metodyce zwinnej są budżet, czas i jakość, zmienne za to są wymagania (zakres) - które są na bieżąco priorytetyzowane przez Zamawiającego.

## **Serwer deweloperski**

Serwer, którego zasoby (moc obliczeniowa, pamięć operacyjna, przestrzeń danych, pozostała konfiguracja sprzętowa i programowa) są wykorzystywane wyłącznie do budowy, modernizacji i rozwoju oprogramowania. Jest to serwer, na którym uruchomiona jest bieżąca wersja oprogramowania, nad którym trwają prace. Wszelkie zmiany dokonywane przez programistów są jak najszybciej wdrażane na tym serwerze, aby testerzy mogli szybko wykryć ewentualne problemy i zwrócić na nie uwagę najwcześniej, jak to możliwe.

## **API**

Udokumentowany w zakresie architektury logicznej, przepływu sterowania i danych oraz technicznej realizacji zbiór funkcji oprogramowania umożliwiający skuteczną komunikację z tym oprogramowaniem w trybie jedno- lub dwustronnej wymiany danych. Powinien on być ściśle opisany i udokumentowany umożliwiając innym programom komputerowym korzystanie z jego funkcji oraz wymianę z nim danych, w tym za pośrednictwem Internetu – wymiana danych (komunikacja) musi być ustandaryzowana (interoperacyjna), musi być

wyposażony w interfejs programistyczny, który musi być opublikowany, nie może być zastrzeżony.

**Kod źródłowy i /  
lub struktura danych**

zapis programu komputerowego, napisany w języku programowania tekst składający się z poleceń dla komputera opisujących dokładne operacje, jakie mają zostać wykonane; przekazywany kod źródłowy musi zawierać skrypty, biblioteki ładowane dynamicznie i inne niestandardowe narzędzia, niezbędne w procesie kompilacji i/lub konsolidacji programu komputerowego. Musi on być przekazywany wraz z Dokumentacją, musi być kompletny, musi zawierać strukturę bazy danych (nazwy pól danych i ich powiązania) – wszystkie referencje do zasobów zewnętrznych muszą być wykazane, kod programu musi zawierać opisy (dokumentację) zasad jego użycia, niezbędna jest kompilacja kodu przy udziale, z przekazaniem wiedzy i komponentów umożliwiających samodzielne przeprowadzenie procesu uruchomienia programu (wiedza i narzędzia).  
Pliki kodu źródłowego muszą być dostarczone w formie, która nie wymaga deasemblacji ani dekompilacji i pozwala na ich modyfikację.

**Dokumentacja**

Oznacza ogół dokumentacji technicznej i użytkownika (niezależnie od formy i postaci, w której zostały wytworzone), w tym: podręczniki użytkownika, podręczniki administratora systemu oraz administratora infrastruktury, instrukcje instalacji komponentów oprogramowania, w tym wszystkich systemów i podsystemów (w tym serwisów internetowych), tworzenia z kodów źródłowych kodów wynikowych oraz inne pomocnicze materiały związane z oprogramowaniem, w tym specyfikacje funkcjonalne, opisy modułów, klas i modeli danych, specyfikację wymiany danych z innymi systemami informatycznymi. Dokumentacja obejmuje również dokumentację szkoleniową.

**Vendor locking  
(vendor lock-in)**

zjawisko uzależnienia od dostawcy, tj. wprowadzenie na poziomie infrastruktury lub sprzętu takich rozwiązań, do których Wnioskodawca nie ma niezbędnych praw lub wiedzy o tych rozwiązaniach, a które w szczególności:

- oparte są o licencję odpłatną nie związaną wyłącznie z dostarczeniem oprogramowania, lecz wiążą się z koniecznością cyklicznego uiszczania opłat dostawcy, często z możliwością podwyższenia opłat;
- umożliwiają dostawcy wypowiedzenie licencji w późniejszym terminie

w oparciu o zapisy umowy lub przepisy ogólne, a zatem wprowadzają ryzyko nieakceptowalne z punktu widzenia funkcjonowania administracji publicznej;

- nie pozwalają na swobodną modyfikację/rozwój systemu (np. jego dalszą redystrybucję) przy udziale osób trzecich, tj. firm innych niż pierwotny dostawca oprogramowania, a zatem trwale uzależniają Wnioskodawcę od dostawcy;
- ograniczają licencyjnie wykorzystanie oprogramowania terytorialnie (np. na terytorium RP), wykorzystania przez pracowników danego podmiotu (tylko pracownicy Zamawiającego), itp.;
- są (np. w przypadku sprzętu) niekompatybilne z innymi rozwiązaniami równoważnymi oferowanymi na rynku przez innych dostawców, tj. np. w przypadku konieczności skalowania systemu – czyli przykładowo zwiększenia pojemności lub wydajności poprzez dokupienie elementów sprzętowych – a przez to wymuszają zakup sprzętu (lub innych rozwiązań) tego samego producenta.

#### **Interoperacyjność**

zdolność systemów informatycznych i aplikacji do skutecznej współpracy polegającej na dwustronnej komunikacji między tymi systemami prowadzonej zgodnie ze standardami i umożliwiającej skuteczną, jedno- lub dwukierunkową wymianę komunikatów informacyjnych i danych zgodnie z wytycznymi zawartymi w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz.U. 2012 poz. 526). Wymieniane dane obligatoryjnie mają być przetwarzane w sposób automatyczny.

Interoperacyjność systemów informatycznych obejmuje także dostępność odpowiedniego interfejsu programistycznego budowanego systemu informatycznego lub aplikacji (wraz z wszystkimi niezbędnymi komponentami), niezależnego od innych systemów informatycznych i aplikacji.

### **III. Opis kryteriów**

#### **1. Wysoka dojrzałość i klarowny zakres e-usług**

##### ***Definicja kryterium:***

Celem kryterium jest zapewnienie realizacji e-usług o wysokim poziomie dojrzałości, o szerokim zasięgu i zagwarantowanej interoperacyjności.

Zdefiniowano e-usługę w sposób kompletny, w szczególności określono grupę odbiorców, zidentyfikowano ich potrzeby i uzasadniono w jaki sposób e-usługa je zaspokoi.

Opisano precyzyjnie sposób działania, tj. funkcjonalność e-usług oraz określono ich poziom dojrzałości. Opis powinien uwzględniać zmiany dotychczasowych procesów biznesowych oraz przedstawić sposób ich optymalizacji. Szczególnie starannie należy opisać te zmiany i potencjalne nowe działania organizacyjne, które są bezpośrednio związane z zapewnieniem odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa informacji. Wdrożenie e-usługi znacząco upraszcza procedurę której dotyczy, zapewniając większą wygodę i skrócenie czasu jej realizacji oraz zmniejszenie obciążeń administracyjnych. Jeśli to możliwe, e-usługa nie powinna ograniczać się wyłącznie do cyfryzacji istniejących procedur (zamiana papierowego obiegu dokumentów na elektroniczny).

#### **Rozwinięcie kluczowych aspektów oceny:**

**a) Zdefiniowanie e-usługi jest klarowne i pełne - Precyzyjnie określono jaką potrzebę zaspokaja e-usługa, jej funkcjonalność i sposób działania oraz grupę odbiorców**

Pełny opis powinien obejmować: definicję usługi; opis procesu, którego dotyczy (ew. zdarzenia życiowego przykłady użycia, powiązania z innymi procesami i e-usługami); opis funkcjonalności charakteryzujących usługę, wskazywać systemy teleinformatyczne i rejestry publiczne, z którymi komunikować się ma usługa. Należy również wskazać planowany sposób uwierzytelniania użytkownika. Niezbędne jest zweryfikowanie czy zaproponowana przez Wnioskodawcę e-usługa, jest faktycznie e-usługą w rozumieniu POPC (obsługa całego procesu dla sprawy – pełna definicja w załączniku 1), a nie tylko jedną z czynności w całym procesie (zdefiniowanej potrzeby interesariusza).

Należy sprawdzić, czy problem/potrzeba wskazana przez Wnioskodawcę jest konkretna, jednoznaczna i zrozumiała i czy usługa rzeczywiście odpowiedzią na wskazany problem/potrzebę danej grupy odbiorców. Ponadto, badane jest, czy wnioskodawca przedstawił uzasadnienie potwierdzające, że odbiorcy będą faktycznie chcieli z e-usługi korzystać, szczególnie w kontekście już funkcjonujących na rynku rozwiązań.

**b) Podany zakres funkcjonalny jest adekwatny do potrzeb**

Należy ocenić, czy zaplanowany zakres e-usługi jest odpowiedni z punktu widzenia zidentyfikowanych i opisanych potrzeb grupy odbiorców. Należy zastanowić się, czy opisane przez Wnioskodawcę funkcjonalności mogą faktycznie rozwiązać wskazane problemy i potrzeby – czyli czy są odpowiednim środkiem do celu.

**c) Właściwie określono poziom dojrzałości e-usług i czy e-usługi objęte projektem posiadają co najmniej trzeci poziom e-dojrzałości (nie dotyczy usług A2A)**

Zgodnie z załączoną na końcu niniejszego Przewodnika informacją należy zbadać, czy Wnioskodawca właściwie określił poziom dojrzałości e-usługi oraz czy e-usługi objęte projektem posiadają co najmniej trzeci poziom dojrzałości.

**Uwaga! Liczba e-usług nie ma wpływu na ocenę wniosku, projekt może dostarczać nawet jedną e-usługę i uzyskać dofinansowanie, jeżeli Wnioskodawca wykaże iż usługa ta jest faktycznie potrzebna i będzie przynosić istotne korzyści lub będzie powszechnie wykorzystywana.**

**d) Usługi będą wykorzystywane przez znaczącą część społeczeństwa (nie dotyczy usług A2A)**

Należy sprawdzić czy planowane rozwiązania zgodnie z założeniami będą powszechnie wykorzystywane, czy też będą miały charakter niszowy, skierowany do wąskiej grupy odbiorców. W drugim przypadku, należy zweryfikować czy dotyczą istotnych społecznie problemów i tematów, co może mimo wąskiej grupy odbiorców stanowić uzasadnienie dla ich realizacji (np. projekty związane z zaspokajaniem potrzeb osób niepełnosprawnych).

**e) Dokonano wiarygodnej analizy popytu na usługi objęte projektem (nie dotyczy usług A2A)**

W tym punkcie badane jest uzasadnienie dla wskazanego przez Wnioskodawcę sposobu zaspokojenia potrzeby / rozwiązania problemu. Czy Wnioskujący przedstawił wyniki badań albo dokonał logicznych i opartych o wiarygodne dane wyliczeń potencjału swojego pomysłu? Należy wskazać, jaki jest popyt na daną usługę i jak został on uzasadniony, szczególnie mając na uwadze specyfikę branży, w której usługa ma funkcjonować oraz funkcjonujące lub planowane do wdrożenia rozwiązania funkcjonujące na poziomie Unii Europejskiej (np. planowane do wdrożenia rozwiązania informatyczne wdrażane w wykonaniu pakietu Unijnego Kodeksu Celnego czy rozwiązania planowane do wdrożenia w ramach Europejskiej Współpracy Terytorialnej).

**Uwaga! Wiarygodna analiza to taka, która powołuje się na obiektywne i aktualne dane, które ekspert może zweryfikować. Dla danych należy przedstawić źródła, z których zostały pozyskane.**

**f) Wnioskodawca przedstawił analizę procesów biznesowych związanych ze świadczeniem e-usług oraz plan optymalizacji procesów biznesowych. Warstwa informatyczna projektów jest elementem jakościowej zmiany organizacyjnej. Zmiana zapewnia większą wygodę i skrócenie czasu realizacji spraw i zmniejsza obciążenia administracyjne.**

Wdrożenie e-usługi powinno łączyć się z optymalizacją organizacyjną procesów biznesowych. W szczególności, e-usługa nie powinna być jedynie utrwaleniem obecnych procesów przy zastosowaniu komunikacji elektronicznej jeśli istnieje możliwość ich uproszczenia, skrócenia i zmniejszenia związanych z nimi obciążeń administracyjnych. Wnioskodawca powinien opisać proces biznesowy w kontekście e-usługi.

W ramach oceny wniosku należy sprawdzić czy Wnioskodawca zaproponował mierzalne wyznaczniki optymalizacji procesów biznesowych.

Wyznacznikami takimi mogą być:

- skrócenie czasu obsługi danego zdarzenia życiowego (z punktu widzenia użytkownika) lub obsługi procesu po stronie organizacji (wyrażone w jednostce czasu);
- zmniejszenie liczby kroków niezbędnych do wykonania po stronie użytkownika w celu załatwienia sprawy;
- zmniejszenie liczby osób / jednostek / departamentów zaangażowanych w realizację procesu;
- zmniejszenie liczby wymaganych dokumentów / załączników;
- zwiększenie liczby (wolumenu, poszczególnych danych, zbiorów) pobieranych automatycznie, bez udziału użytkownika czy urzędników);
- obniżenie kosztów realizacji procesu (po stronie użytkownika lub instytucji) przy czym przy określaniu tych wyznaczników należy mieć na uwadze przede wszystkim zmniejszenie obciążeń po stronie obywateli i przedsiębiorców.

**g) Systemy informatyczne przy pomocy których świadczona będzie e-usługa zaplanowano w sposób zapewniający interoperacyjność z innymi systemami administracji państwowej, wdrożonymi lub planowanymi do wdrożenia.**

Należy zbadać, czy wnioskodawca wskazał:

- system teleinformatyczny, za pośrednictwem którego będzie świadczona usługa,
- systemy informatyczne administracji publicznej (rejstry administracji publicznej), z którymi system będzie się komunikował w celu świadczenia usługi i wymiany danych,
- zadeklarował, że zostanie zapewniony dostęp do API (Interfejs programistyczny aplikacji) oraz wskazał miejsce publikacji dokumentacji API.

Wnioskodawca powinien również wykazać, czy i w jakim zakresie jego rozwiązanie będzie mogło być wykorzystywane przez inne organy administracji państwowej i czy w związku z tym zapewniona jest zgodność, rozumiana jako przydatność produktów, procesów lub usług przeznaczonych do

wspólnego użytkowania, pod specyficznymi warunkami zapewniającymi spełnienie istotnych wymagań i przy braku niepożądanych oddziaływań. Wnioskodawca powinien również projektować architekturę swojej usługi uwzględniając fakt istniejących systemów administracji publicznej i w możliwym i uzasadnionym zakresie zapewniać współpracę z nimi oraz przedstawić zakres danych jakimi systemy będą się wymieniać.

Systemy powinny spełniać wymagania określone w *Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylającym dyrektywę 1999/93/WE*, w szczególności w zakresie interoperacyjności.

**h) Wprowadzenie e-usługi przyczyni się do porządkowania rejestrów publicznych i przyczyni się do ponownego wykorzystania przetwarzanych danych**

W przypadku gdy Wnioskodawca deklaruje, że projekt przyczyni się do porządkowania rejestrów, należy sprawdzić czy wskazał i uzasadnił, które bazy rejestrów publicznych zostaną uporządkowane dzięki wprowadzeniu e-usługi.

Należy sprawdzić czy Wnioskodawca wskazał i uzasadnił jak e-usługa przyczyni się do porządkowania rejestrów publicznych (z perspektywy kosztowej i technicznej) – o ile zakres projektu przewiduje porządkowanie rejestru.

**Uwaga! Nie wszystkie projekty muszą zmierzać do porządkowania rejestrów publicznych - projekty, które nie obejmują budowy bądź modernizacji rejestrów publicznych nie muszą dokonywać tego opisu.**

Należy sprawdzić czy Wnioskodawca wskazał jak e-usługa przyczyni się do ponownego wykorzystania przetwarzania danych oraz czy model i warunki późniejszego udostępnienia danych do ich ponownego wykorzystania faktycznie to zapewnią.

**i) Konieczność realizacji projektu wynika ze zobowiązań nałożonych prawem Unii Europejskiej**

Jeśli, zdaniem Wnioskodawcy, projekt jest ważny z punktu widzenia wymogów UE to powinien to należycie wykazać, wskazując dyrektywy i przepisy, z których to wynika wraz z terminem, do kiedy powinny zostać wdrożone.

**j) W ramach projektu udostępnione zostaną informacje sektora publicznego. Jeśli tak, to zapewnione zostaną odpowiednio udokumentowane interfejsy programistyczne**

Jeżeli w ramach projektu będą gromadzone informacje sektora publicznego Wnioskodawca powinien zadeklarować, że będą one udostępniane przy użyciu publicznego API, umożliwiającego wymianę danych w sposób zautomatyzowany, bez użycia kluczy oraz w sposób zapewniający integralność danych.

Należy zbadać czy Wnioskodawca wskazał, jakie informacje sektora publicznego zostaną udostępnione.

**Jeżeli w projekcie przewiduje się udostępnianie danych, powinny one być udostępniane na portalu [danepubliczne.gov.pl](http://danepubliczne.gov.pl). Sugeruje się również wykorzystanie minimalnych standardów API opracowanych przez Ministerstwo Cyfryzacji i dostępnych na [ww. portalu](http://ww.portalu).**

**k) Projekt wpisuje się w obszary tematyczne opisane w części 1.1 POPC lub realizuje zalecenia Rady w sprawie krajowego programu reform Polski na rok 2014 wskazane w POPC**

W ramach kryterium należy wykazać, że działania objęte projektem wpisują się w jeden z priorytetowych obszarów tematycznych wskazanych w dokumencie programowym POPC.

(bez wypełnienia wymogu wskazanego w aspekcie z punktu g) kryterium nie może być ocenione pozytywnie)



## 2. Efektywność kosztowa projektu

### Definicja kryterium:

Celem kryterium jest zbadanie efektywności kosztowej proponowanego rozwiązania. W tym celu przedstawiono analizę kosztów i korzyści, obejmującą w szczególności koszty i ich uzasadnienie w podziale na następujące składniki: oprogramowanie wytwarzane, zakup licencji oprogramowania standardowego, zakup infrastruktury, wynajem infrastruktury (chmura), koszty szkoleń, koszty osobowe i inne. Koszty powinny być rozbite na poszczególne lata oraz najważniejsze etapy realizacji i utrzymania. Analiza ekonomiczna może zostać przeprowadzona w sposób uproszczony i opierać się na oszacowaniu jakościowych i ilościowych skutków realizacji projektu.

Wnioskodawca powinien przedstawić wszystkie istotne gospodarcze, społeczne i środowiskowe efekty realizacji projektu w ujęciu ilościowym, a w przypadku korzyści niemożliwych do zymiarowania – w sposób opisowy.

Wnioskodawca powinien również wskazać główne czynniki, od których zależy poziom niepewnych korzyści i kosztów (zmiennie krytyczne) oraz jakościowo lub ilościowo opisać mechanizm i znaczenie wpływu tych czynników na końcowy bilans kosztów i korzyści.

W przypadku, gdy w trakcie oceny spełnienia tego kryterium wydatki, które w ocenie eksperta oceniającego wniosek nie wpisują się w katalog wydatków kwalifikowalnych nie przekroczą 3 proc. wydatków pierwotnie wskazanych przez wnioskodawcę jako kwalifikowalne, projekt uzyska pozytywną ocenę, przy czym umowa o dofinansowanie będzie mogła być podpisana pod warunkiem dostosowania się wnioskodawcy do rekomendacji instytucji organizującej konkurs, dotyczącej usunięcia określonych wydatków z wydatków kwalifikowanych.

W przypadku, gdy w trakcie oceny tego kryterium wydatki uznane za niekwalifikowalne nie przekroczą 20% wydatków pierwotnie wskazanych przez wnioskodawcę jako kwalifikowalne, projekt może uzyskać pozytywną ocenę, przy czym umowa o dofinansowanie będzie mogła być podpisana pod warunkiem dostosowania się wnioskodawcy do rekomendacji instytucji organizującej konkurs dotyczącej usunięcia określonych wydatków z wydatków kwalifikowanych.

W przypadku, gdy wydatki uznane w trakcie oceny tego kryterium za niekwalifikowalne (tj. wydatki niecelowe, zawyżone, pozbawione uzasadnienia lub z nieadekwatnym uzasadnieniem) przekroczą 20% wydatków pierwotnie wskazanych jako kwalifikowalne, projekt uzyska negatywną ocenę.

Kluczowe aspekty oceny:

- a) Przedstawione koszty są adekwatne, optymalne w kontekście celów danego projektu i należyte uzasadnione, d) Udział poszczególnych składników jest prawidłowy**

**Uwaga: Aspekt a) i d) oceniane są łącznie.**

Należy ocenić, czy łączny koszt i poszczególne wykazane składniki kosztowe są adekwatne z punktu widzenia celu i skali projektu. Oceniając strukturę kosztów, należy wziąć pod uwagę formułę realizacji podstawowych produktów projektu, tj. czy planowane jest ich rozwijanie przez zespół zatrudniony przez wnioskodawcę, czy też planowane jest ich zlecenie na zewnątrz. W zależności od przyjętego modelu, poszczególne składniki mogą zostać zakwalifikowane do różnych kategorii wydatków zdefiniowanych w Katalogu wydatków kwalifikowalnych w projektach realizowanych w ramach II osi priorytetowej POPC.

W przypadku wprowadzenia zmian lub nowych kategorii wydatków w stosunku do wskazanych w opisie założeń projektu opiniowanym przez KRMC lub przyporządkowania części ww. kosztów do kategorii należy przedstawić te zmiany wraz z uzasadnieniem powodu ich wprowadzenia. Może to dotyczyć sytuacji, w której na etapie opracowania dokumentacji aplikacyjnej przewidziano realizację części produktów w ramach zespołu wnioskodawcy, w miejsce wcześniej przewidzianego

zamówienia publicznego. W takiej sytuacji konieczne będzie wprowadzenie nowej lub zmiana kwot w kategorii *Wynagrodzenia pracowników wykonujących merytoryczne zadania bezpośrednio związane z głównymi celami i produktami projektu*. Uzasadnieniem dla takich zmian może być np. podjęcie decyzji o realizacji części lub całości zadań wewnętrznym zespołem czy dodatkowe analizy wskazujące na konieczność przeprowadzenia nowych zadań.

W szczególności należy zwrócić uwagę, czy przeznaczono odpowiedni budżet na składniki takie jak:

a. **Oprogramowanie, w tym:**

- koszty wytworzenia oprogramowania,
- koszty stworzenia prototypów e-usług, prototypów aplikacji,
- koszty zakupu gotowych rozwiązań programistycznych (licencje, produkty), koszty zakupu licencji oprogramowania standardowego,
- koszty dostosowania kodu e-usługi do upublicznienia,
- koszty eksperymentów programistycznych,
- koszty dostosowania e-usługi do udostępnienia danych publicznych poprzez API.

b. **Infrastruktura, w tym:**

- koszty zakupu i/lub modernizacji infrastruktury,
- koszty wynajmu infrastruktury (chmura).

c. **Koszty UX i grafiki, w tym:**

- koszty badań użytkowników,
- koszty stworzenia projektu UX,
- koszty stworzenia projektu graficznego,
- koszty testowania e-usługi wśród docelowych użytkowników,
- koszty wprowadzania poprawek wynikających z testów z użytkownikami.

d. **Bezpieczeństwo**

- koszty wytwarzania i zakupu rozwiązań związanych z zapewnieniem i podnoszeniem bezpieczeństwa danych, aplikacji i systemów,
- testy bezpieczeństwa, w tym testy automatyczne (należy uwzględnić wszystkie wymagane kryteriami i przewidziane w ramach projektu testy),
- koszty wdrożenia poprawek wynikających z testów bezpieczeństwa,
- koszty audytów, analiz, ekspertyz.

e. **Wydajność rozwiązań, w tym:**

- koszty testów wydajności rozwiązań i e-usługi,
- koszty związane z wdrożeniem poprawek wynikających z testów wydajności.

f. **Szkolenia**

- koszty szkoleń dla pracowników instytucji korzystających z produktów projektu<sup>1</sup>,
- koszty szkolenia zespołu projektowego.

g. **Działania informacyjno-promocyjne, w tym:**

- koszty wszystkich działań informacyjno-promocyjnych.

h. **Koszty bezpośrednie personelu projektu, w tym:**

- koszty zespołu wykonującego merytoryczne zadania w projekcie,
- koszty kierownika projektu.  
(uwaga: koszty te mogą być związane z realizacją niektórych zadań ujętych w innych punktach – należy zwrócić uwagę, aby koszty te nie były wykazywane dwukrotnie).

i. **Koszty zarządzania i wsparcia**

- koszty zespołu wspomagającego realizację projektu,
- koszty stworzenia dokumentacji projektowej,
- koszty usług wspierających realizację projektu (finansowe, księgowo, prawne).

---

<sup>1</sup> Szkolenia dla pracowników instytucji, którzy obsługują użytkowników końcowych korzystających z wdrożonych w projekcie e-usług.

Poszczególne składniki, zwłaszcza te stanowiące istotny koszt, powinny być bezpośrednio powiązane z celem projektu i konieczne z punktu widzenia jego realizacji. Szczególną uwagę należy zwrócić na to, czy wydatki na koszty osobowe i infrastrukturę są racjonalne i konieczne z punktu widzenia projektu.

W przypadku wytwarzania części produktów przez zespół projektowy, wnioskodawca powinien też opisać, w jaki sposób oszacował zapotrzebowanie na pracę, tj. zaangażowanie czasowe poszczególnych członków zespołu (należy podać wartości oraz wskazać, na podstawie jakich danych zostały oszacowane).

Wnioskodawca powinien się również odnieść do cen rynkowych danego typu usług.

Podane koszty mogą mieć charakter szacunkowy.

**Uwaga! Szkolenia ogólnorozwojowe (nie związane bezpośrednio ze skuteczną realizacją projektu) są niekwalifikowalne.**

- b) Wydatki wpisują się w katalog wydatków kwalifikowalnych pod względem rodzaju i wysokości**  
Należy sprawdzić czy wydatki planowane w ramach projektu wpisują się w katalog wydatków kwalifikowalnych w ramach II osi priorytetowej programu.
- c) Wydatki zostały właściwie oszacowane, są uzasadnione i celowe**  
Należy ocenić czy wydatki zostały właściwie oszacowane, w szczególności czy ich wysokość jest racjonalna i odpowiada rynkowej wartości planowanych zakupów.
- e) Terminy wydatkowania są prawidłowe z punktu widzenia realizacji etapów**
- Należy sprawdzić czy zaplanowano etapowość prac i rozliczanie skorelowane z dostarczaniem produktów.
  - Należy sprawdzić czy kamienie milowe odzwierciedlają realny postęp prac przy realizacji e-usługi.
- f) Przeprowadzono uproszczoną, wiarygodną analizę kosztów i korzyści**  
Należy ocenić:
- czy Wnioskodawca przeprowadził syntetyczną, tj. wysokopoziomową analizę, wyszczególniając wyraźnie główne składniki kosztowe i wykazał korzyści, jakie wiążą się z realizacją e-usługi w postaci takiej jak zaplanowano?
  - czy wykazane koszty są rynkowe i optymalne/racjonalne z punktu widzenia osiągnięcia celu?
  - czy wykazane korzyści są realne i oszacowane w wiarygodny sposób?
- g) Przeprowadzono poprawną analizę finansową i analizę trwałości**  
Analiza finansowa może zostać przeprowadzona w sposób uproszczony, jednak powinna umożliwić oceniającemu zapoznanie się z kluczowymi aspektami finansowymi projektu.  
W ramach kryterium podlega ocenie wiarygodność analizy finansowej pod kątem: metodycznego i rzetelnego oszacowania przepływów finansowych w okresie odniesienia 10 lat przy finansowej stopie dyskontowej na poziomie 4%: wyliczenia wskaźników efektywności finansowej FNPV/C (finansowa bieżąca wartość netto inwestycji) i FRR/C (finansowa wewnętrzna stopa zwrotu z inwestycji).  
Analizę należy przeprowadzić w cenach stałych (ceny według roku bazowego, których stosowanie pozwala wyeliminować wpływ inflacji na dane finansowe i ekonomiczne). Za rok bazowy należy przyjąć założony w analizie rok rozpoczęcia realizacji projektu. Wyjątkiem od tej zasady jest sytuacja, w której wniosek o dofinansowanie został sporządzony na etapie, gdy realizacja projektu została już rozpoczęta – wówczas rokiem bazowym jest rok złożenia wniosku o dofinansowanie.

Analiza trwałości musi wykazywać, że beneficjent zapewni niezbędne finansowanie w okresie trwałości projektu. Szczególną uwagę należy wrócić na proporcje kosztów pomiędzy okresem realizacji a trwałości, tzn. czy koszty związane z utrzymaniem systemu nie są w nieuzasadniony sposób wskazywane w okresie realizacji.

#### **h) Przeprowadzono analizę pod kątem możliwości wykorzystania rozwiązań stosowanych w innych jednostkach administracji publicznej**

Analiza ma na celu przedstawienie dostępności i możliwości bądź braku możliwości zastosowania (wdrożenie rozwiązania gotowego) lub wykorzystania (wdrożenie rozwiązania zaadaptowanego) istniejących rozwiązań stosowanych w innych jednostkach administracji publicznej. W przypadkach kiedy podobne systemy nie istnieją, Wnioskodawca powinien wykazać ten stan w analizie. Ocenie podlega, czy w przypadku istniejących systemów należy oszacować możliwości ich zastosowania zarówno pod kątem technologicznym, jak i ekonomicznym.

#### **Zakres dopuszczalnych zmian na etapie oceny merytorycznej:**

W sytuacji, gdy Wnioskodawca nie przedstawił budżetu projektu w podziale na składniki wymienione w definicji kryterium, IOK może na etapie oceny projektu wezwać do uzupełnienia dokumentacji aplikacyjnej w tym zakresie.

W sytuacji, gdy Wnioskodawca nie rozbił poszczególnych zagregowanych wydatków na bardziej szczegółowe pozycje, IOK może na etapie oceny projektu wezwać do uzupełnienia dokumentacji aplikacyjnej;

W sytuacji, gdy Wnioskodawca nie przedstawił uzasadnienia wydatków lub przedstawione uzasadnienie jest niewystarczające, IOK może na etapie oceny projektu wezwać do uzupełnienia uzasadnienia wydatków.

W sytuacji, gdy Wnioskodawca popełnił błędy rachunkowe lub inne oczywiste omyłki w analizie finansowej i analizie kosztów i korzyści, IOK może na etapie oceny projektu wezwać do ich poprawienia.

### **3. Uzyskanie praw do korzystania z oprogramowania w sposób zabezpieczający interesy Wnioskodawcy**

#### ***Definicja kryterium:***

W ramach kryterium należy przedstawić planowany sposób nabycia przez Wnioskodawcę praw do wykorzystywanego lub wytwarzanego oprogramowania. W szczególności należy uzasadnić zakup licencji zewnętrznych. Należy wykazać, że są one niezbędne oraz, że niemożliwe lub nieuzasadnione ekonomicznie jest zastąpienie tych licencji oprogramowaniem typu open source.

Należy również określić, czy nastąpi publikacja kodu źródłowego i w jaki sposób. W przypadku wytwarzania oprogramowania innego niż open source, należy wskazać czy zostaną przekazane prawa autorskie do kodu lub czy uzasadniono wybór innego rozwiązania. Jeżeli w ramach realizacji projektów powstaną biblioteki, to również podlegać powinny one przekazaniu wraz z prawami autorskimi do całości wykonanego kodu, algorytmów i procesów biznesowych w nich zawartych.

W przypadku zakupu licencji zewnętrznych, należy wykazać, że nie istnieje ryzyko vendor locking, tj. uzależnienia się od dostawców w głównych - w szczególności kosztowych - aspektach planowanych rozwiązań.

Intencją kryterium jest wyraźne premiowanie rozwiązań otwartych i każde użycie innych rozwiązań powinno zostać uzasadnione.

#### **Rozwinięcie kluczowych aspektów oceny:**

Celem Wnioskodawcy powinno być uzyskanie koniecznych autorskich praw majątkowych do całego rozwiązania na wszystkich polach eksploatacji, które zostaną wskazane jako konieczne dla wprowadzenia danego rozwiązania. Nie jest jednak zasadne w każdym przypadku domaganie się przeniesienia całości autorskich praw majątkowych do rozwiązania na wszystkich polach eksploatacji. Wnioskodawca powinien wskazać, przykłady rozwiązania typu open source, które planuje wdrożyć (decyzję o wyborze rozwiązań typu open source wnioskodawca może podjąć na etapie realizacji projektu). W niektórych sytuacjach Wnioskodawca będzie wtedy zobowiązany do dopuszczenia rozwiązań równoważnych, przez równoważność rozumiejąc również kluczowe dla Wnioskodawcy warunki licencyjne i zabezpieczenie dostępu do kodu źródłowego, w tym również praw zapewniających publikację kodu źródłowego jako element informacji o projekcie lub na żądanie.

W ramach zagwarantowania sobie przez Wnioskodawcę autorskich praw majątkowych oraz praw do zlecenia modyfikacji podmiotom trzecim, Wnioskodawca musi opisać uzyskanie tych praw bez konieczności ponoszenia dodatkowych opłat w obszarze:

- dysponowania strukturami baz danych,
- dysponowania interfejsami,
- dysponowania elementami baz danych jak: procedury składowane, schemat bazy danych i jego ograniczenia integralnościowe, widoki, tabele, perspektywy, itp.,
- prawa bezpośredniego dostępu do bazy danych i możliwości przekazywania danych jako kopii bazy danych,
- prawa dysponowania dokumentacją, w tym udostępniania jej podmiotom trzecim,
- prawa do wykonywania kopii bezpieczeństwa całego rozwiązania,
- prawa do wykorzystania oprogramowania do promowania całego rozwiązania – publicznych prezentacji,
- prawa do dokonywania aktualizacji elementów rozwiązania w związku ze zmianami przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym poprzez zlecenie realizacji tych modyfikacji podmiotom trzecim.

Może również wystąpić sytuacja, w której przedstawione rozwiązanie będzie oparte na modelu mieszanym – część rozwiązania będzie oparta na licencji Open source, natomiast część będzie oparta na licencji zewnętrznej lub będzie miała charakter dedykowany.

**a) Obszar, w którym przewidziano wykorzystanie oprogramowania innego niż otwarte jest dobrze zdefiniowany i dobrze uzasadniony**

Należy ocenić czy:

1. Wnioskodawca oraz administracja publiczna będzie posiadała realne prawo i możliwość rozbudowy, modyfikacji oprogramowania samodzielnie lub poprzez podmioty trzecie,
2. Obszary, w których zdecydowano się na zastosowanie oprogramowania zamkniętego (np. COTS) zostały precyzyjnie określone oraz ich uzasadnienie jest logiczne i przekonujące.

Negatywną ocenę (1 lub 2 punkty) należy przyznać projektom, które nie zapewniają prawa do modyfikacji, rozbudowy oprogramowania lub nie przedstawiły uzasadnienia dla wykorzystania oprogramowania typu COTS.

**b) Obszar, w którym dopuszczono brak publikacji kodu wytworzonego oprogramowania jest dobrze zdefiniowany i dobrze uzasadniony**

Należy ocenić, czy:

1. planuje się publikację kodów źródłowych i innych elementów z nimi związanych,
2. fragmenty kodu, których Wnioskodawca nie planuje publikować są należycie i logicznie uzasadnione i w pełni przekonują eksperta.

Projekty, które w ogóle nie przewidują publikacji kodów źródłowych nie mogą uzyskać więcej niż 3 pkt.

**c) Ryzyko vendor-lockingu w zakresie oprogramowania jest akceptowalne**

Należy ocenić, czy rozwiązania przyjęte w projekcie nie stwarzają ryzyka vendorlockingu, tj. uzależnienia od dostawców, w szczególności w głównych elementach kosztowych projektu. Należy również sprawdzić, czy licencje planowane do zakupu są rzeczywiście niezbędne lub uzasadnione z punktu widzenia realizacji projektu i czy nie będą potencjalnie generować znacznych kosztów lub formalnych ograniczeń wykorzystania i rozwoju oprogramowania w okresie eksploatacji.

Należy zweryfikować czy zakupione licencje nie będą powodować nieuzasadnionych kosztów związanych z utrzymaniem (subskrypcje, obowiązkowe płatne aktualizacje, przeglądy, audyty itp.) oraz nie istnieje ryzyko vendor-lockingu.

Negatywną ocenę (1 lub 2 punkty) otrzymują projekty, w których zakupione licencje będą powodować znaczne, nieuzasadnione koszty związane z utrzymaniem (subskrypcje, obowiązkowe płatne aktualizacje, przeglądy, audyty itp.) i istnieje realne ryzyko vendor-lockingu.

**Zakres dopuszczalnych zmian na etapie oceny merytorycznej:**

W sytuacji, gdy przedstawiona przez Wnioskodawcę informacja jest niekompletna, IOK może na etapie oceny projektu wezwać do jej poprawienia lub uzupełnienia w zakresie wszystkich aspektów ocenianych w ramach kryterium, w szczególności:

- opisanie posiadanych narzędzi informatycznych;
- wskazania zakresu funkcji systemów planowanych do wdrożenia w projekcie z wykorzystaniem rozwiązań open source;
- określenia wymogów licencjonowania zewnętrznego oraz wymogów dotyczących oprogramowania standardowego.

## **4. Zapewnienie jakości oraz bezpieczeństwa oprogramowania**

***Definicja kryterium:***

Celem kryterium jest zapewnienie kontroli oprogramowania pod względem bezpieczeństwa i jakości kodów źródłowych.

W ramach kryterium, należy opisać planowane sposoby zapewnienia jakości i bezpieczeństwa oprogramowania. Należy wskazać sposoby i metody, którymi będzie sprawdzone oprogramowanie. Należy również określić, na jakich etapach te metody będą stosowane oraz w jaki sposób będą uwzględniane wyniki.

**Rozwinięcie kluczowych aspektów oceny:**

- a) Zaplanowano analizę bezpieczeństwa kodu wytwarzanego oprogramowania
- b) Wymagania analityczne rozwiązania zawierają wymagania dotyczące bezpieczeństwa teleinformatycznego odpowiednio do zakresu rozwiązania
- c) Zaplanowano testy penetracyjne środowiska, w którym będzie funkcjonować oprogramowanie
- d) Zaplanowano prowadzenie testów automatycznych, a ich zakres będzie opisany w dokumentacji analitycznej oprogramowania

**e) Modularność systemu zapewnia ograniczenie złożoności i pozwoli na łatwiejsze modyfikacje systemu w przyszłości**

**W ramach weryfikacji ww. aspektów należy sprawdzić i ocenić, czy wnioskodawca:**

- wskazał metodyki/sposoby zapewniające bezpieczeństwo wytwarzanego kodu;
- opisał, w jaki sposób dobrane metodyki gwarantują odpowiednią jakość kodu;
- zaplanował przeprowadzenie testów bezpieczeństwa i jakości kodu;
- zaplanował przeprowadzenie testów penetracyjnych oprogramowania oraz wskazał i opisał metodę/sposób ich wykonania (cykliczność testów);
- opisał sposób zabezpieczenia na poziomie systemu, danych oraz aplikacji;
- zaplanował testy automatyczne kodu źródłowego;
- zaplanował wykonanie audytu bezpieczeństwa przez niezależny podmiot (inne niż wykonawca rozwiązania);
- zaplanował modularność systemu, która zapewni ograniczenie złożoności i umożliwi łatwiejszą modyfikację systemu w przyszłości.

Negatywną ocenę (1 lub 2 punkty) należy przyznać projektom, w których nie zaplanowano analizy bezpieczeństwa kodu wytwarzanego oprogramowania lub przeprowadzona analiza nie pozwala na potwierdzenie zapewnienia bezpieczeństwa tego kodu.

**Zakres dopuszczalnych zmian na etapie oceny merytorycznej:**

W sytuacji, gdy Wnioskodawca nie wskazał podmiotu odpowiedzialnego za przeprowadzenie testów bezpieczeństwa, IOK może na etapie oceny projektu wezwać do uzupełnienia dokumentacji aplikacyjnej w tym zakresie.

W sytuacji, gdy Wnioskodawca nie wskazał metodyki i zakresu zaplanowanych testów, IOK może na etapie oceny projektu wezwać do uzupełnienia dokumentacji aplikacyjnej w tym zakresie;

W sytuacji, gdy Wnioskodawca nie opisał zakresu testów i środowiska testowego, IOK może na etapie oceny projektu wezwać do uzupełnienia dokumentacji aplikacyjnej w tym zakresie .

## **5. Zapewnienie wysokiej użyteczności funkcjonalnej e-usługi**

**Definicja kryterium:**

Celem kryterium jest premiowanie projektów, które zapewniają nowoczesny i dopasowany do potrzeb użytkownika model projektowania usług cyfrowych.

Podejście zakłada tworzenie rozwiązań w oparciu o realne potrzeby użytkowników, szybkie testowanie wypracowanych konceptów z użytkownikami, budowanie funkcjonalnych prototypów oraz dopasowanie e-usługi m.in. dla potrzeb osób niepełnosprawnych. Zakres pracy koncepcyjnej z użytkownikami końcowymi musi być adekwatny do typu projektu (np. nie jest konieczny w przypadkach projektów typu A2A).

W ramach kryterium należy przedstawić planowany przebieg procesu badawczego i projektowego oraz skalę zaangażowania użytkowników do współtworzenia e-usługi.

Ze względu na charakter projektów Typu II, tj. Tworzenie lub rozwój usług wewnątrzadministracyjnych (A2A) niezbędnych dla funkcjonowania e-usług publicznych (A2B, A2C), z oceny wyłączone są niżej wymienione aspekty oceny w pkt. a) do e) oraz h). Pozostałe aspekty oceniane będą z uwzględnieniem zdefiniowanego przez Wnioskodawcę Typu projektu, zwłaszcza w kontekście specyficznego charakteru usług wewnątrzadministracyjnych.

**Rozwinięcie kluczowych aspektów oceny:**

**a) Właściwie zbadano i zdefiniowano potrzeby grupy docelowej e-usługi**

Należy ocenić, czy prawidłowo zdefiniowano potrzeby grupy docelowej e-usługi, a samo wdrożenie e-usługi może przynieść wymierne korzyści.

**b) Planowane jest zaangażowanie użytkowników końcowych do współpracy przy wymyślaniu rozwiązania problemu, który został zdefiniowany przez Wnioskującego**

W projekcie przewidziano konsultacje/warsztaty z użytkownikami końcowymi na etapie doprecyzowania funkcjonalności e-usługi.

**c) Wnioskodawca opisał w jaki sposób, i na którym etapie przewidziane jest testowanie funkcjonalne e-usługi z docelowym użytkownikiem**

W projekcie planuje się intensywne zaangażowanie użytkownika końcowego w testy e-usługi już na wczesnym etapie rozwoju systemu.

**d) Wnioskodawca opisał w jaki sposób, i na właściwym etapie będzie badane zadowolenie użytkownika z e-usługi**

Należy opisać, w jaki sposób prowadzone będą cykliczne badania zadowolenia użytkowników z e-usługi.

**e) Wnioskodawca opisał w jaki sposób będzie projektowane doświadczenie użytkownika e-usługi. Zaplanowano działania w celu optymalizacji UX (user-experience) i zapewnienia ergonomii e-usługi w trakcie realizacji projektu.**

Należy ocenić, czy adekwatnie do charakteru e-usługi zaplanowano zakres działań prowadzący do zaprojektowania doświadczenia użytkownika, dopracowania ergonomii rozwiązania i optymalizacji user-experience.

**f) Zbadano dostępność e-usługi (produkcyjnie lub w stadium realizacji) o podobnym zakresie funkcjonalnym.**

Należy zweryfikować, czy zbadano czy istnieją lub są w trakcie realizacji e-usługi o podobnych funkcjonalnościach. Wnioskodawca powinien wykazać, że podobne e-usługi nie istnieją i nie są w trakcie produkcji. Aspekt oceny ma na celu eliminowanie sytuacji, w których wytwarzane są niezależnie dwie e-usługi o podobnych funkcjonalnościach, co powoduje nieefektywne wydatkowanie środków publicznych.

Nie mogą uzyskać oceny pozytywnej (3-6 pkt) Projekty, w których nie planuje się zaangażowania użytkowników w przygotowanie, wytwarzanie i wdrażanie e-usługi.



## 6. Adekwatna metodyka prowadzenia i dokumentowania projektu

### Definicja kryterium:

Celem kryterium jest premiowanie rozwiązań opartych o stosowanie skutecznych i właściwych dla rozwoju projektu metod zarządzania projektami, zgodnych z dobrymi praktykami informatycznymi i dobrze się wpisujących do struktury organizacyjnej zespołu projektowego. Przyjęte podejście do zarządzania projektem (metodyka) powinno ograniczać generowanie nadmiarowej dokumentacji i redukować koszty. Powinno być ukierunkowane na skuteczne i szybkie osiągnięcie założeń funkcjonalnych projektu oraz częstą weryfikację efektów prac.

W ramach kryterium należy opisać najważniejsze planowane wzorce projektowe. W przypadku, kiedy planowane jest wykorzystanie specjalistycznych narzędzi, należy wskazać jakie to narzędzia. W ramach kryterium, należy również przedstawić sposób prowadzenia dokumentacji technicznej i użytkowej rozwiązania oraz uzasadnić jego adekwatność do skali i charakteru projektu.

Ważnym aspektem jest stosowanie podejścia projektowania i modelowania oprogramowania w oparciu o działające prototypy, w celu uzgadniania szczegółów, w miejsce wyłącznie standardowej dokumentacji technicznej. Dla zarządzania projektem istotnym jest stosowanie metodyk zwinnych oraz uznanych technologii wytwarzania oprogramowania.

### **Rozwinięcie kluczowych aspektów oceny:**

#### **a) Wnioskodawca przedstawił informacje dotyczącą planowanej struktury zarządzania i realizacji projektu**

Należy ocenić i sprawdzić, czy:

1. przedstawiono planowaną strukturę zarządzania i realizacji projektu;
2. wskazano liczebność planowanego zespołu projektowego oraz szacunkowy wymiar jego zaangażowania;
3. określono role projektowe i przedstawiono zakresy ich odpowiedzialności;
4. opisano zakładany wariant budowy zespołu projektowego, w tym wskazano zasoby którymi dysponuje oraz które planuje pozyskać z rynku;
5. przedstawiona struktura umożliwi realizację celów projektu.

#### **b) Zaplanowana struktura zarządzania projektu uwzględnia stosowanie uznanej metodyki zarządzania projektami i prowadzenie projektu zgodnie z tą metodyką**

Należy ocenić i sprawdzić, czy:

1. wskazano metodykę/metodę prowadzenia projektu;
2. opisano, w jaki sposób wnioskodawca dostosował wskazaną metodykę do wielkości i zakresu planowanego do realizacji przedsięwzięcia (należy zwrócić szczególną uwagę na minimalizację wpływu metodologii na generowanie zbędnej i zbyt obszernej dokumentacji);
3. opisano, w jaki sposób wskazana metodyka przyczyni się do sprawnej komunikacji i organizacji pracy w projekcie;
4. wnioskodawca przedstawił strukturę produktów specjalistycznych i zarządczych np. w formie diagramu struktury produktów lub listy produktów (należy zwrócić uwagę, czy wnioskodawca nie wprowadził zbędnych i nieuzasadnionych ekonomicznie rozwiązań np. poprzez zbyt szczegółowe opisywanie nieistotnych elementów rozwiązania, zbyt szerokie stosowanie UML).

#### **c) Działające prototypy będą wykorzystywane w procesie projektowania docelowego systemu**

Należy ocenić, czy dobrane sposoby prowadzenia projektu umożliwiają częściowe zastąpienie dokumentacji technicznej działającymi prototypami i makietami, które podlegająby ocenie i weryfikacji przez użytkownika końcowego.

**d) Zaplanowano przebieg realizacji projektu w taki sposób, aby zapewnić przekazywanie przez wykonawcę znacznej części funkcjonalności w trakcie realizacji, etapami, w formie pozwalającej na ich testowanie przez Wnioskodawcę i przyszłych użytkowników**

Należy sprawdzić czy planuje się oddawanie systemu do testów etapami, a przewidziane etapy zostały odzwierciedlone w harmonogramie projektu.

**Zakres dopuszczalnych zmian na etapie oceny merytorycznej:**

W sytuacji, gdy Wnioskodawca nie wskazał wszystkich informacji wymaganych w zakresie kryterium, IOK może na etapie oceny projektu wezwać do uzupełnienia dokumentacji aplikacyjnej w tym zakresie, w szczególności do:

- doprecyzowania/ zmiany liczebności zespołu projektowego;
- przedstawienia wymagań na poszczególnych stanowiskach dla personelu projektu;
- opisu posiadanych zasobów kadrowych;
- opisu sposobu prowadzenia dokumentacji technicznej;
- określenia poszczególnych funkcji w zespole projektowym.

## 7. Zapewnienie możliwości skutecznej kontroli realizacji projektu

### Definicja kryterium:

Kryterium ma na celu ocenę sposobu zapewnienia terminowości i realności projektu, wraz z zasadnością wyznaczenia kamieni milowych. Ocenie podlega również system raportowania postępów. W opisie należy przedstawić kamienie milowe opisane w sposób funkcjonalny oraz opisać planowany stan realizacji projektu dla każdego z nich. Ponadto, należy opisać planowany sposób raportowania postępu prac oraz przedstawić opis zidentyfikowanych ryzyk wraz ze środkami zaradczymi oraz sposobem monitorowania i kontroli ryzyk.

### Rozwinięcie kluczowych aspektów oceny:

#### a) Przedstawione kamienie milowe są prawidłowe i adekwatne

Należy ocenić, czy we właściwy sposób dobrano liczbę kamieni milowych, czas trwania powiązanych z nimi etapów/zadań i prawidłowo określono produkty na ich zakończenie. Należy również zwrócić uwagę na rozłożenie kamieni milowych w czasie, które powinno być możliwie równomierne i logiczne.

Dla zdecydowanej większości projektów liczba kamieni milowych co do zasady nie powinna przekraczać 10.

#### b) Sposób kontroli kamieni milowych jest jednoznaczny i prosty dla instytucji zewnętrznych

Należy ocenić, czy produkty dla każdego z kamieni milowych są jasno i precyzyjnie zdefiniowane oraz są łatwo weryfikowalne.

#### c) Kamienie milowe korespondują z opisem funkcjonalnym systemu

Kamienie milowe powinny wpisywać się w funkcje systemu oraz umożliwiać etapowe przekazywanie funkcjonalności dla użytkownika końcowego.

Należy zbadać, czy opis i nazwy kamieni milowych nie zawierają w sobie poza definicją funkcjonalną elementów nazwy lub opisu konkretnej technologii bądź konkretnego rozwiązania technicznego, które skutkuje znacznym zmniejszeniem elastyczności prowadzenia projektu, a w szczególności ogranicza możliwość zoptymalizowania szczegółowego rozwiązania w wyniku prototypowania i testów w toku realizacji projektu.

#### d) Dotrzymanie przedstawionych terminów jest realne dla wskazanych kamieni milowych/etapów w projekcie

Należy ocenić, czy dobrane terminy dla kamieni milowych są realne do zrealizowania.

#### e) Projekt jest wykonalny w przedstawionym harmonogramie dla całego okresu realizacji projektu

Przedstawiony termin oddania systemu do użytku powinien być realny i uwzględniać wszystkie aspekty (nie tylko technologiczne, ale również organizacyjne, formalne itp.).

Przebieg projektu powinien być zaplanowany w taki sposób, aby główne funkcjonalności (kamienie milowe) były oddane odpowiednio wcześniej przed zakończeniem projektu, tak aby pozostawić czas na testowanie, poprawki i ostateczny odbiór.

#### f) Zidentyfikowano wszystkie istotne ryzyka w projekcie oraz opisano środki zaradcze

Należy ocenić, czy prawidłowo określono ryzyka i sposób ich minimalizacji oraz potencjalny wpływ na funkcjonalności systemu.

### **Zakres dopuszczalnych zmian na etapie oceny merytorycznej:**

W sytuacji, gdy Wnioskodawca nie przedstawił informacji dotyczących związku kamieni milowych z opisem funkcjonalnym systemu, IOK może na etapie oceny projektu wezwać Wnioskodawcę do uzupełnienia lub poprawienia Wniosku o dofinansowanie w tym zakresie.

## **8. Ekonomicznie i adekwatnie do potrzeb zaplanowana infrastruktura techniczna**

### **Definicja kryterium:**

Celem kryterium jest ocena czy infrastruktura techniczna jest możliwie ekonomiczna i nie generuje niepotrzebnych kosztów, przy pełnym zachowaniu potrzeb bezpieczeństwa oraz skalowalności.

W ramach kryterium wnioskodawca powinien opisać planowaną do wykorzystania infrastrukturę techniczną, obejmującą w szczególności serwery oraz urządzenia telekomunikacyjne. Wnioskodawca powinien wyraźnie wskazać, jaka część infrastruktury już istnieje, jest planowana do zakupu lub będzie wynajęta w modelu chmury obliczeniowej.

Należy uzasadnić wybór dobranej architektury oraz wykazać, że planowane parametry techniczne są adekwatne do potrzeb projektu. Należy również przedstawić możliwości skalowalności rozwiązania oraz określić czy, i z jakim zakupem dodatkowego oprogramowania łączy się wybrane rozwiązanie.

Należy wykazać, że uniknięto vendor lockingu na poziomie infrastruktury, czyli nie przyjęto wyłącznych rozwiązań własnych dostawcy, które uniemożliwiają lub istotnie utrudniają dalszą niezależną od dostawcy rozbudowę lub modyfikację rozwiązania.

### **Rozwinięcie kluczowych aspektów oceny:**

Należy zweryfikować, czy Wnioskodawca przedstawił szczegółową koncepcję zaplanowanego rozwiązania, która obejmuje opis słowny oraz przedstawienie w formie graficznej poglądowej architektury logicznej rozwiązania (analogicznego jak w opisie założeń projektu informatycznego opiniowanego przez KRMC), ze szczególnym uwzględnieniem elementów, które powstaną bądź zostaną zakupione w ramach projektu. Na przedstawionym schemacie muszą być oznaczone elementy, które Wnioskodawca już posiada i wykorzysta je w projekcie oraz te elementy, które zostaną zakupione. Przedstawiona koncepcja architektury rozwiązania musi stanowić podstawę oceny aspektów tego kryterium. Koncepcja musi przedstawiać całe rozwiązanie, a nie tylko wybrane jej fragmenty.

#### **a) Przewidziano wykorzystanie publicznej architektury chmurowej jako głównego rozwiązania infrastrukturalnego lub uzasadniono konieczność innego wyboru**

Należy ocenić, czy wnioskodawca przeprowadził analizę możliwości wykorzystania publicznej architektury chmurowej. W przypadku, w którym Wnioskodawca proponuje inne rozwiązanie, w szczególności zakup infrastruktury, powinien uzasadnić taki wybór. Uzasadnienie to powinno zawierać porównanie kosztów nabycia i utrzymania infrastruktury (ze wszystkimi składnikami, m.in. kosztów licencji, personelu, itp.) w stosunku do rozwiązań chmurowych. W takiej sytuacji należy ocenić, czy uzasadnienie zakupu infrastruktury jest logiczne, prawidłowe i przekonujące.

Należy zwrócić uwagę, czy Wnioskodawca dokonując porównania rozwiązań w oparciu o chmurę publiczną i własną infrastrukturę, bierze pod uwagę wszystkie aspekty funkcjonowania rozwiązania, tj.: fizycznej infrastruktury, wydajności, dostępności, bezpieczeństwa logicznego i fizycznego, osobowego oraz utrzymania zaplanowanego systemu.

Niezależnie od przyjętego rozwiązania projekt musi posiadać uzasadnienie prawnej możliwości wykorzystania infrastruktury chmurowej zewnętrznego dostawcy.

**b) Parametry techniczne są adekwatne do celów projektu. Czy właściwie wybrano rozwiązanie techniczne, czy uzasadniono wybór w oparciu o analizę opcji?**

Należy ocenić, czy parametry techniczne chmury lub planowanego do zakupu sprzętu są dobrane prawidłowo i umożliwią rozbudowę/skalowalność systemu.

W przypadku rozwiązania chmurowego, należy dodatkowo ocenić czy Wnioskujący zabudżetował wynajem chmury, która pozwoli na:

1. uruchomienie wersji testowej aplikacji,
2. uruchomienie wersji produkcyjnej aplikacji,
3. uruchomienie kopii wersji produkcyjnej.

**c) Wykazano, że nie istnieje ryzyko uzależnienia się od dostawców w głównych - w szczególności kosztowo - aspektach planowanych rozwiązań**

Należy ocenić, czy nie istnieje ryzyko uzależnienia się od jednego dostawcy rozwiązań infrastrukturalnych, szczególnie w ramach najbardziej kosztownych elementów infrastruktury z uwzględnieniem zapewnienia sobie przez Wnioskodawcę prawa do aktualizacji firmware-ów elementów infrastruktury oraz pod kątem przyszłej rozbudowy.

**d) Wykorzystano infrastrukturę, która już jest w dyspozycji Wnioskodawcy lub innych instytucji publicznych**

Należy zweryfikować, czy w ramach projektu planuje się wykorzystanie dostępnej infrastruktury.

**e) Wykazano w jaki sposób zostanie zapewnione bezpieczeństwo rozwiązania na poziomie infrastruktury**

Należy ocenić, czy wskazano sposoby zapewnienia bezpieczeństwa na poziomie infrastruktury.

Negatywną ocenę (1 lub 2 punkty) należy przyznać projektom, w których:

- planuje się zakup infrastruktury (lub rozwiązań chmurowych) o nadmiernych parametrach lub
- istnieje realne ryzyko uzależnienia się od dostawców infrastruktury.

**Zakres dopuszczalnych zmian na etapie oceny merytorycznej:**

W sytuacji, gdy Wnioskodawca nie przewiduje wykorzystania publicznej architektury chmurowej jako głównego rozwiązania infrastrukturalnego i nie uzasadnił konieczności wyboru innego rozwiązania, IOK może na etapie oceny projektu wezwać Wnioskodawcę do uzupełnienia uzasadnienia lub do zmiany głównego rozwiązania infrastrukturalnego na rozwiązanie chmurowe.

W sytuacji, gdy Wnioskodawca nie wykazał, że planowane parametry techniczne są adekwatne do potrzeb projektu, IOK może na etapie oceny projektu wezwać Wnioskodawcę do uzupełnienia dokumentacji aplikacyjnej dopuszczając uzupełnienie w zakresie opisu ilości i parametrów posiadanej infrastruktury, jak i zaplanowanej do zakupu oraz przedstawienie wykazu umów utrzymaniowych.

## 9. Zaplanowanie działań i zasobów zapewniających skuteczne wdrożenie i bezpieczne utrzymanie systemu

### Definicja kryterium:

Należy przedstawić informację na temat planowanej struktury zarządzania i realizacji projektu. W ramach kryterium należy wskazać w jaki sposób jest planowane utrzymanie systemu przy zachowaniu wymaganego poziomu efektywności oraz bezpieczeństwa informacji w perspektywie 5 lat po zakończeniu projektu. Należy wskazać, czy w tym okresie planowane jest prowadzenie prac usprawniających rozwiązanie i dostosowujących go do zmieniającego się otoczenia. Należy określić, czy prowadzone będą okresowe szkolenia i wsparcie techniczne dla operatorów systemu. Należy wskazać planowane koszty tych działań oraz sposób ich finansowania.

W ramach kryterium należy wskazać w jaki sposób jest planowane przeszkolenie osób obsługujących użytkowników oraz utrzymanie ich kompetencji w perspektywie 5 lat po zakończeniu projektu. Należy wskazać metody szkolenia oraz zakres i grupy docelowe.

### **Rozwinięcie kluczowych aspektów oceny:**

**a) Wnioskodawca przedstawił informację dotyczącą planowanej struktury zarządzania i realizacji projektu i jest ona adekwatna do planowanego zakresu projektu**

Należy ocenić, czy Wnioskodawca przedstawił i zaplanował strukturę zarządzania i realizacji projektu po swojej stronie oraz czy zaplanowane zasoby zapewniają ciągłość realizacji celów projektu w okresie jego trwałości.

**b) Poprawnie przeprowadzono analizę wykonalności**

Należy ocenić, czy Wnioskodawca przeanalizował i wykazał wykonalność projektu w kontekście zaplanowanych zasobów.

**c) Planowane utrzymanie zapewni możliwość dostosowywania systemu do zmieniającego się otoczenia**

Wnioskodawca powinien opisać sposób, w jaki zapewnione zostanie finansowanie i zasoby na dostosowanie systemu do zmieniającego się otoczenia prawnego i organizacyjnego w okresie realizacji i okresie trwałości projektu.

**d) Zapewnione jest odpowiednie wsparcie dla osób obsługujących użytkowników**

Należy ocenić, czy w ramach projektu przewidziano zapewnienie odpowiedniego wsparcia dla osób obsługujących użytkowników e-usług w okresie trwałości projektu.

**e) Zaplanowany zakres szkoleń zapewni właściwą eksploatację systemu**

Należy ocenić, czy przedstawiony system szkolenia osób obsługujących użytkowników zapewni właściwą eksploatację systemu i realizację zaplanowanych zadań – wnioskodawca powinien opisać zakres szkoleń, grupy do których te szkolenia zostaną skierowane oraz wskazać szacowaną liczbę osób planowanych do przeszkolenia.

**f) Przewidziane są szkolenia zdalne**

Projekty powinny przewidywać – tam gdzie jest to tylko możliwe – prowadzenie szkoleń zdalnych.

Uwaga! Optymalnym rozwiązaniem, jeśli jest to adekwatne do charakteru projektu, są testy standaryzujące umiejętności użytkowników.

**g) Etap utrzymania ma zapewnione zasoby na poziomie pozwalającym na stabilne użytkowanie**

Należy zweryfikować czy Wnioskodawca zapewnił odpowiednie zasoby ludzkie i finansowe na poziomie pozwalającym na stabilne użytkowanie w okresie trwałości projektu.

Należy również ocenić, czy Wnioskujący zaplanował koszty utrzymania systemu w chmurze publicznej dla przewidywanej liczby użytkowników systemu.

**Zakres dopuszczalnych zmian na etapie oceny merytorycznej:**

W sytuacji, gdy Wnioskodawca niepoprawnie przeprowadził analizę wykonalności, IOK na etapie oceny projektu może wezwać Wnioskodawcę do poprawy dokumentacji aplikacyjnej w tym zakresie, w szczególności Wnioskodawca może zmienić formę i zakres wsparcia dla użytkowników oraz dostosować strukturę zarządzania i realizacji projektu do zakresu projektu.

## Załącznik 1. Poziom dojrzałości e-usług

W niniejszym dokumencie przyjmuje się, że elektroniczna usługa publiczna to działanie podejmowane przez podmiot publiczny, polegające na umożliwieniu usługobiorcy realizacji obowiązku lub uprawnienia określonego przepisem prawa, realizowane z udziałem usługobiorcy za pomocą środków komunikacji elektronicznej na odległość tzn. bez jednoczesnej obecności stron. Załatwienie sprawy odbywa się z wykorzystaniem dokumentu elektronicznego zgodnie z przepisami prawa, w tym zgodnie z warunkami organizacyjno-technicznymi doręczania dokumentów elektronicznych.

Jednym z wymogów ujętych w kryteriach merytorycznych jest określenie poziomu e-dojrzałości e-usług publicznych (A2B, A2C). Należy mieć jednak na uwadze, że nie każda usługa publiczna, której załatwienie jest możliwe przy użyciu środków komunikacji elektronicznej może osiągnąć najwyższy czyli piąty poziom. Maksymalny poziom zależy od specyfiki danej usługi. W celu zakwalifikowania usługi na wyższy poziom musi ona spełniać bądź przewyższać wszystkie wymagania poziomu niższego. Poziomy 4 i 5 są zarezerwowane dla usług, które mogą być w całości załatwiane na drodze elektronicznej tzn. spełniają następujące warunki:

- brak konieczności stawiennictwa usługobiorcy w urzędzie,
- operacje identyfikacji, uwierzytelniania i autoryzacji mogą być przeprowadzone w formie elektronicznej,
- w postępowaniu brak konieczności dostarczania i odbierania jakichkolwiek obiektów fizycznych (np. dokumentów) oraz dokonywania innych czynności (np. płatności) w formie nieelektronicznej,
- wszelkie decyzje są wydawane i doręczane w postaci elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w tym zakresie.

W celu wykazania określonego poziomu dojrzałości elektronicznej usługi publicznej (A2B/A2C), usługi te powinny być definiowane w projektach w sposób jak najbardziej szczegółowy. Wszystkie usługi powinny być przedstawiane z punktu widzenia usługobiorcy (nie usługodawcy) – jako konkretne sprawy, które można załatwić. Pobranie informacji publicznej nie może być wykazywane jako e-usługa.

Poniższa tabela zawiera zestaw pytań, pomagających we właściwym zdefiniowaniu poziomu dojrzałości dla e-usług publicznych. Projektem mogą zostać objęte jedynie usługi na trzecim lub wyższym poziomie dojrzałości.



**Tabela 1. Poziom dojrzałości usług elektronicznych**

Poziom	Wymagania
1 - informacja	Czy za pomocą systemu informatycznego prezentowane są w Internecie informacje niezbędne do wszczęcia procedury?
2 - jednostronna interakcja	Czy za pomocą systemu (dostęp z publicznie dostępnej strony internetowej) istnieje możliwość pobrania formularzy niezbędnych do wszczęcia procedury? Uwagi: – Sprawa może być załatwiana w formie tradycyjnej - nieelektronicznej.
3 - dwustronna interakcja	Czy za pomocą systemu (dostęp z publicznie dostępnej strony internetowej) istnieje możliwość pobrania formularzy do wypełnienia? Czy za pomocą systemu istnieje możliwość złożenia wniosku w formie elektronicznej wraz z załącznikami wymaganymi do uruchomienia procedury (procesu załatwienia sprawy - wszczęcie sprawy)? Czy w ramach usługi zapewniono elektroniczną formę uwierzytelniania usługobiorcy? Uwagi: – Dokumenty lub inne obiekty fizyczne mogą być doręczane w formie tradycyjnej (łącznie z wymaganym osobistym stawiennictwem Wnioskodawcy w urzędzie). – Płatności mogą być dokonywane w formie tradycyjnej. – Formularz elektroniczny służący do zamówienia formularza nieelektronicznego (papierowego) jest traktowany jako poziom 2.
4 - transakcja	Czy publicznie dostępna strona internetowa umożliwia załatwienie całej sprawy (realizację usługi publicznej) w formie elektronicznej, łącznie z uzyskaniem przez usługobiorcę dokumentów i doręczeniami? Czy w procedurze brak dodatkowych czynności, które usługobiorca musiałby wykonać w formie nieelektronicznej (papierowej)? Czy w przypadku, gdy w procedurze istnieje konieczność dokonania płatności będzie to możliwe w formie elektronicznej?
5 – personalizacja (indywidualizacja)	Czy w ramach usługi udostępniono możliwość złożenia wniosku w formie elektronicznej, uprzednio wypełnionego danymi przez usługodawcę (danymi będącymi w posiadaniu usługodawcy)? Czy w przypadku usług, w których nie ma konieczności składania wniosku usługodawca automatycznie dostarcza usługę w zakresie odpowiednim do sytuacji życiowej usługobiorcy? Czy w przypadku, gdy w procedurze istnieje konieczność dokonania płatności usługodawca zapewni przekierowanie usługobiorcy do właściwego pośrednika dla dokonania płatności (operacja przekierowania musi zapewnić zachowanie kontekstu zdarzenia tzn. wszystkie pola niezbędne do zdefiniowania i wykonania płatności np. przelewu są wypełniane automatycznie przez system usługodawcy)?