



Warszawa, dnia 26 czerwca 2015 r.

**RZECZPOSPOLITA POLSKA  
MINISTER FINANSÓW**

BMI1.0136.389.2015

Pani  
**Małgorzata Szumańska**  
Fundacja Panoptykon  
fundacja@panoptykon.org

*Szanowna Pani!*

W odpowiedzi na Państwa wniosek z dnia 11 czerwca 2015 r. o udostępnienie informacji publicznej w trybie ustawy z dnia 6 września 2001 r. o *dostępie do informacji publicznej* (Dz. U. z 2014 r. poz. 782), w załączeniu przekazuje skan najkorzystniejszej oferty wybranej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Zaprojektowanie, dostawę oraz wdrożenie nowego Systemu Informacji Telefonicznej w biurach Krajowej Informacji Podatkowej”, złożonej przez konsorcjum firm: Bałtycka Instytucja Gospodarki Budżetowej BALTICA (lider konsorcjum) oraz Pirios S.A., a także przekazuję następujące informacje.

Ad. 1.

System Informacji Telefonicznej (SIT) wdrażany jest na podstawie umowy nr R/1/14/AP/B/477 zawartej przez Ministerstwo Finansów z Konsorcjum firm: Bałtycka Instytucja Gospodarki Budżetowej BALTICA i Pirios Spółka Akcyjna. Nie ma żadnego wymogu prawnego dotyczącego jego wprowadzenia.

Nowy system zastąpi obecny system, za pomocą którego Krajowa Informacja Podatkowa (KIP) od 1 lipca 2006 r. udziela informacji telefonicznych. Nowy System Informacji Telefonicznej poprawi jakość obsługi za pośrednictwem infolinii oraz umożliwi rozwój Contact Center.

SIT jest narzędziem służącym realizacji polityki informacyjnej resortu w odniesieniu do podatników oraz służącym realizacji zadań KIP. Nowy system poprawi jakość obsługi obywateli za pośrednictwem infolinii, znacznie skróci czas oczekiwania na rozmowę z ekspertem. System umożliwi również obsługę wewnętrznego systemu Help Desk. Dodatkowo w biurach KIP oprócz funkcjonalności contact center umożliwi telefoniczną łączność biurową.

Ad. 2.

System biometryczny jest jednym z elementów SIT i ma na celu ułatwić kontakt z ekspertami infolinii podatkowej – zarówno podatnikom dzwoniącym po informację jak i pracownikom resortu finansów (urzędy skarbowe, izby skarbowe, izby celne...). Na przełomie czerwca i lipca SIT będzie testowany w biurach KIP w odniesieniu do pracowników urzędów skarbowych kontaktujących się z infolinią. W pierwszej kolejności metoda biometryczna będzie zastosowana w odniesieniu do pracowników urzędów skarbowych, co ułatwi kontakt z konsultantami KIP. W przyszłości system biometrii głosowej będzie mógł być również wykorzystywany w stosunku do wszystkich podatników dzwoniących do KIP, umożliwiając im tym samym dostęp do swoich indywidualnych informacji umieszczonych na koncie podatnika na Portalu Podatkowym w sposób automatyczny. Pozwoli także na szybsze uwierzytelnienie podatnika w przypadku udzielenia informacji podatkowych dotyczących jego indywidualnych



danych. Identyfikacja za pomocą biometrii dla podatników nie będzie obowiązkowa. Podatnik sam będzie mógł podjąć decyzję czy chce w ten sposób uwierzytelnić się do usług wystawionych przez resort finansów.

Ad. 3.

Przechowywanie danych osobowych odbywać się będzie zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy o ochronie danych osobowych (tekst jednolity ustawy z dnia 26 czerwca 2014 r. - Dz.U. z 2014 r. poz. 1182). W pierwszym etapie założono udostępnienie systemu tylko dla pracowników urzędów skarbowych. Zakłada się pozostawienie próbki głosu przez telefon (system IVR). Operacja ta zajmuje 3-5 minut i będzie oparta o numer telefonu + numer PIN (podanie 3 z 6 losowo wybranych numerów z PIN-u).

Próbki głosu będą przechowywane w zaszyfrowanej bazie danych bez możliwości dostępu zewnętrznego do przechowywanych danych. Porównywanie wypowiedzianego hasła głosowego z zapisem pozostawionej próbki będzie się odbywało bez udziału człowieka i będzie polegało na przesłaniu głosu z systemu IVR do systemu biometrycznego, który stwierdzi, czy wypowiedziane hasło jest zgodne z próbką (bez jakiegokolwiek przesyłania próbki do innego systemu).

Ad. 4, 5 i 6


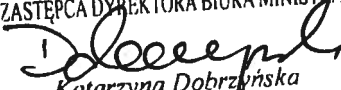
Na stronie internetowej Ministerstwa Finansów opublikowane są dokumenty w pełnej wersji ogłoszonego zamówienia wraz ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia „SIWZ” (link poniżej):

[http://www.mf.gov.pl/no-cache/ministerstwo-finansow/ministerstwo-finansow/zamowienia-publiczne-i-oferty-sprzedazy?p\\_p\\_id=mfportalpublicorder\\_WAR\\_mfportalpublicorderportlet\\_INSTANCE\\_m4aB&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-2&p\\_p\\_col\\_pos=1&p\\_p\\_col\\_count=3&mfportalpublicorder\\_WAR\\_mfportalpublicorderportlet\\_INSTANCE\\_m4aB\\_jspPage=%2FviewArticle.jsp&mfportalpublicorder\\_WAR\\_mfportalpublicorderportlet\\_INSTANCE\\_m4aB\\_articleId=2875953&mfportalpublicorder\\_WAR\\_mfportalpublicorderportlet\\_INSTANCE\\_m4aB\\_groupId=764034](http://www.mf.gov.pl/no-cache/ministerstwo-finansow/ministerstwo-finansow/zamowienia-publiczne-i-oferty-sprzedazy?p_p_id=mfportalpublicorder_WAR_mfportalpublicorderportlet_INSTANCE_m4aB&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=3&mfportalpublicorder_WAR_mfportalpublicorderportlet_INSTANCE_m4aB_jspPage=%2FviewArticle.jsp&mfportalpublicorder_WAR_mfportalpublicorderportlet_INSTANCE_m4aB_articleId=2875953&mfportalpublicorder_WAR_mfportalpublicorderportlet_INSTANCE_m4aB_groupId=764034)

Osoba, która wytworzyła informację lub jest odpowiedzialna za jej treść: Jarosław Wyszynski, Zastępca Dyrektora Departamentu Administracji Podatkowej; Monika Damentko, główny specjalista w Departamencie Administracji Podatkowej; Przemysław Szelerski, Zastępca Dyrektora Biura Administracyjnego.

Osoba, która przygotowała informację do udostępnienia: Roksana Mendelowska-Sitarska, główny specjalista w Biurze Ministra.

Informację udostępniła nizej podpisana w dniu 26 czerwca 2015 r.

  
Z upoważnienia Ministra Finansów  
ZASTĘPCA DYREKTORA BIURA MINISTRA  
  
Katarzyna Dobrzyńska