

**Ocena dojrzałości
systemów IT w zakresie funkcji podatkowej**

PRZEDMIOT OCENY	POZIOM AD-HOC	POZIOM POWTARZALNY	POZIOM ZDEFINIOWANY	POZIOM ZARZĄDZANY	POZIOM ŚWIADOMY (ZOPTYMALIZOWANY)
Ogólna ocena	<p>Podmiot nie spełnia wymagań określonych na poziomie zarządzanym. Jest to rezultat braku zdefiniowanych procesów IT, odpowiednich kontroli, wymaganej dokumentacji oraz podstawowych funkcjonalności systemów IT. Organizacja nie posiada spójnej strategii IT, zdolności do pomiaru i monitorowania swoich działań, wsparcia biznesowego oraz świadomości i kompetencji pracowników IT. Brakuje również polityk i procedur bezpieczeństwa IT, co stwarza ryzyko naruszeń bezpieczeństwa, utraty danych i niezgodności z przepisami prawa.</p>	<p>Organizacja nie spełnia wymagań określonych na poziomie zarządzanym. W związku z tym, konieczne jest zidentyfikowanie istniejących luk i braków oraz podjęcie odpowiednich działań naprawczych, mających na celu osiągnięcie co najmniej poziomu zdefiniowanego. W celu usprawnienia wsparcia IT, podmiot powinien wdrożyć zalecenia wydane w ramach przeprowadzonego audytu oraz podejść do usunięcia zidentyfikowanych braków. Może to obejmować dostosowanie systemu informatycznego, wprowadzenie dodatkowych kontroli i procesów, a nawet rozważenie alternatywnych rozwiązań, które spełniają wymagania na poziomie zarządzanym. W ramach drugiego poziomu dojrzałości wsparcia IT, organizacja dokonała pewnych postępów w ustanawianiu</p>	<p>Podmiot nie spełnia wymagań określonych na poziomie zarządzanym, ale podejmuje działania usprawniające, mające na celu osiągnięcie tego poziomu, co stanowi istotny postęp w doskonaleniu wsparcia IT. Jednakże, w celu dalszej poprawy efektywności i skuteczności, istnieje potrzeba podjęcia dodatkowych działań mających na celu osiągnięcie co najmniej poziomu zarządzanego. Działania te mają na celu usprawnienie systemu informatycznego oraz wdrożenie dodatkowych kontroli i procesów. Wprowadzenie działań usprawniających może wynikać z realizacji rekomendacji wydanych w ramach prowadzonego audytu. Organizacja skupia się na dostosowaniu systemu informatycznego, standaryzacji działań oraz wzmocnieniu kontroli i procesów. W rezultacie, organizacja osiąga</p>	<p>Podmiot skupia się na pełnym zarządzaniu obszarem IT, poprzez wykorzystywanie narzędzi i rozwiązań technologicznych do automatyzacji procesów IT.</p>	<p>Podmiot skupia się na optymalizacji swojego obszaru IT. Dąży do osiągnięcia doskonałości operacyjnej. Zapewniona jest optymalizacja procesów IT, z wykorzystaniem metod, które pozwalają eliminować marnotrawstwo i zwiększać wartość dostarczaną przez obszar IT (takie jak np.: Lean IT lub Six Sigma). Podmiot koncentruje się na doskonaleniu jakości usług IT, stosując metodyki i standardy, które są powszechnie akceptowane i stosowane na całym świecie, (np. ISO, COBIT, ITIL). Wdrażany jest cykl ciągłego doskonalenia w obszarze IT. Aktywnie korzysta się z analizy danych do podejmowania decyzji zarządczych i identyfikacji obszarów optymalizacji. Organizacje na tym poziomie charakteryzują się doskonałą zdolnością do realizacji celów biznesowych poprzez</p>

		<p>procesów IT, wprowadzeniu odpowiednich kontroli i dokumentacji, oraz zapewnieniu niektórych podstawowych funkcjonalności systemów IT. Jednakże, wciąż istnieją obszary, w których organizacja wymaga udoskonalenia.</p>	<p>większą kontrolę nad swoimi procesami IT.</p>		<p>skuteczne wykorzystanie technologii informatycznej, doskonale radzą sobie z zarządzaniem ryzykiem, co pozwala na unikanie potencjalnych problemów związanych ze wsparciem IT. Technologie IT skutecznie wspierają obszary RWNP, tj.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategia przedsiębiorstwa i strategia podatkowa; • Ład podatkowy; • Funkcja podatkowa; • Outsourcing i kwestie podatkowe; • System zarządzania ryzykiem podatkowym; • Kontrola i monitorowanie; • Zarządzanie kadrami funkcji podatkowej; • Zarządzanie informacjami i danymi podatkowymi.
<p>Legalność wykorzystywanego oprogramowania związanego z funkcją podatkową</p>	<p>Brak jest dokumentów potwierdzających legalność wykorzystywanego oprogramowania związanego z funkcją podatkową.</p>	<p>Podmiot nadal nie posiada wystarczającej dokumentacji potwierdzającej legalność wykorzystywanego oprogramowania związanego z funkcją podatkową. Wymagane są dalsze działania w celu zapewnienia pełnej zgodności z przepisami prawa w tym obszarze.</p>	<p>Organizacja dokłada starań w zakresie zapewnienia dostępności dokumentów potwierdzających legalność wykorzystywanego oprogramowania związanego z funkcją podatkową oraz monitorowania korzystania z oprogramowania zgodnie z udzieloną licencją. Niemniej jednak, konieczne jest wdrażanie działań mających na</p>	<p>Podmiot posiada dokumenty potwierdzające legalność wykorzystywanego oprogramowania związanego z funkcją podatkową np. faktury zakupu, umowy licencyjne, certyfikaty licencyjne, jak również monitoruje korzystanie z oprogramowania zgodnie z udzieloną licencją.</p>	<p>Spełnione są wszystkie wymagania poziomu zarządzanego, prowadzone jest ciągle monitorowanie i doskonalenie poziomu wsparcia systemu informatycznego.</p>

			celu zapewnienie pełnej zgodności z przepisami prawa w tym obszarze.		
Odpowiedzialność za obszar zgodności z przepisami prawa oraz outsourcing w obszarze IT i rachunkowości	Brak jest ustalenia zakresu odpowiedzialności, jak również zapewnienia nadzoru nad zgodnością z przepisami prawa.	Podmiot wprowadził pewne ustalenia dotyczące zakresu odpowiedzialności, jednak nadal istnieje potrzeba wzmocnienia nadzoru nad zgodnością z przepisami prawa, zwłaszcza w kontekście outsourcingu w obszarze IT oraz rachunkowości.	Organizacja dokonała pewnych ustaleń dotyczących zakresu odpowiedzialności, jednak nadal istnieje potrzeba wzmocnienia nadzoru nad zgodnością z przepisami prawa, zwłaszcza w kontekście outsourcingu w obszarze IT oraz rachunkowości. Właściwe zarządzanie tymi obszarami i skuteczna kontrola są kluczowe dla osiągnięcia pełnej zgodności z wymogami prawnymi.	Funkcjonuje wydzielona odpowiedzialność oraz sformalizowana kontrola wewnętrzna w zakresie zgodności z przepisami ustawy o rachunkowości. W przypadku outsourcingu w obszarze IT i rachunkowości ustalany jest zakres odpowiedzialności oraz poziom zintegrowania z procesami podmiotu, jak również określone są wymagania dla dostawcy usługi.	Spełnione są wszystkie wymagania poziomu zarządzanego, prowadzone jest ciągłe monitorowanie i doskonalenie poziomu wsparcia systemu informatycznego.
Zgodność systemu finansowo-księgowego z wymogami przepisów prawa	System finansowo-księgowy jest niezgodny z wymogami ustawy o rachunkowości; system nie umożliwia wygenerowania plików JPK.	Podmiot podjął pewne działania w celu zwiększenia zgodności systemu finansowo-księgowego z wymogami ustawy o rachunkowości. Jednakże, nadal istnieje konieczność dalszych usprawnień, w tym w zakresie generowania poprawnych plików JPK.	Organizacja podjęła pewne działania mające na celu zwiększenie zgodności systemu finansowo-księgowego z wymogami ustawy o rachunkowości. Niemniej jednak, nadal istnieje konieczność dalszych usprawnień, w tym w zakresie generowania plików JPK zgodnie z aktualnymi przepisami.	Organizacja posiada system finansowo-księgowy zgodny z wymogami ustawy o rachunkowości, zapewniający: o możliwość uzyskania czytelnych informacji w odniesieniu do zapisów dokonanych w księgach rachunkowych, poprzez ich wydrukowanie lub przeniesienie na informatyczny nośnik danych, o odpowiednie oznaczenie wydruków/raportów z ksiąg rachunkowych wraz z automatycznym numerowaniem stron, z oznaczeniem pierwszej i	Spełnione są wszystkie wymagania poziomu zarządzanego, prowadzone jest ciągłe monitorowanie i doskonalenie poziomu wsparcia systemu informatycznego.

				<p>ostatniej oraz sumowaniem na kolejnych stronach w sposób ciągły w roku obrotowym,</p> <ul style="list-style-type: none">o automatyczną kontrolę ciągłości zapisów oraz przenoszenia obrotów lub sald,o przeniesienie treści ksiąg rachunkowych na informatyczny nośnik danych, zapewniającego trwałość zapisu informacji, przez czas nie krótszy od wymaganego dla przechowywania ksiąg rachunkowych,o chronologiczne ujęcie zdarzeń w dzienniku księgowania, jakie nastąpiły w danym okresie sprawozdawczym,o kolejne numerowanie zapisów w dzienniku,o automatyczne nadawanie numeru pozycji zapisu, pod którą został wprowadzony do dziennika,o wymagane elementy poszczególnych ksiąg rachunkowych oraz zapisu księgowego,o uzgodnienie obrotów dziennika z obrotami zestawienia obrotów i sald kont księgi głównej,o sporządzanie zestawienia obrotów dzienników częściowych za dany okres sprawozdawczy,	
--	--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none">o wprowadzanie do ksiąg rachunkowych okresu sprawozdawczego w postaci zapisu każdego zdarzenia, które nastąpiło w danym okresie sprawozdawczym,o posiadanie dowodów księgowych będących podstawą każdego zapisu,o chronologiczne ujęcie zapisów na kontach księgi głównej,o ustalanie przez system kwoty operacji w walucie polskiej i obcej,o ostateczne zamykanie ksiąg rachunkowych w terminie z nieodwracalnym wyłączeniem możliwości dokonywania zapisów księgowych,o umożliwienie bezpośredniej identyfikacji dowodów księgowych z zapisami na kontach ksiąg rachunkowych,o korygowanie stwierdzonych błędów w zapisach księgowych przez wprowadzenie do ksiąg rachunkowych dowodu zawierającego korekty błędnych zapisów, dokonywane tylko zapisami dodatnimi albo tylko ujemnymi,o stosowane w jednostce systemy IT posiadają certyfikat/atest, który ma	
--	--	--	--	---	--

				<p>charakter urzędowego dopuszczenia produktu do użytku,</p> <p>o przeprowadzane są audyty wewnętrzne lub zewnętrzne dotyczące systemów IT.</p> <p>System podmiotu umożliwi wygenerowanie prawidłowych plików JPK.</p>	
<p>Posiadanie dokumentacji wymaganej przez ustawę o rachunkowości</p>	<p>Brak jest dokumentacji wymaganej przez ustawę o rachunkowości.</p>	<p>Podmiot rozpoczął proces tworzenia wymaganej dokumentacji, jednakże nie została ona jeszcze w pełni ukończona. Konieczne jest dalsze działanie w celu zapewnienia kompletności i zgodności z przepisami prawa.</p>	<p>Organizacja rozpoczęła proces tworzenia wymaganej dokumentacji, jednakże nie została ona jeszcze w pełni ukończona. Konieczne jest dalsze działanie w celu zapewnienia kompletności dokumentacji oraz jej zgodności z obowiązującymi przepisami prawa.</p>	<p>Funkcjonuje kompletna dokumentacja wymagana przez ustawę o rachunkowości, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> o opis systemu informatycznego zawierający wykaz programów, procedur lub funkcji wraz z opisem algorytmów i parametrów, a ponadto określenie wersji oprogramowania i daty rozpoczęcia jego eksploatacji, o opis zasad ochrony danych, w tym w szczególności metod zabezpieczenia dostępu do danych i systemu ich przetwarzania, o wykaz zbiorów danych tworzących księgi rachunkowe na informatycznych nośnikach danych z określeniem ich struktury, wzajemnych powiązań oraz funkcji w organizacji całości ksiąg rachunkowych i w procesach przetwarzania danych, o źródło danych wprowadzanych do systemu 	<p>Spełnione są wszystkie wymagania poziomu zarządzanego, prowadzone jest ciągłe monitorowanie i doskonalenie poziomu wsparcia systemu informatycznego.</p>

				<p>posiada cechy wymagane dla dokumentu księgowego,</p> <ul style="list-style-type: none"> o dowody księgowe są odpowiednio przechowywane, o istnieją procedury/regulamin/instrukcje regulujące obszar zgodności z przepisami ustawy o rachunkowości. 	
<p>Funkcjonalności systemów związanych z funkcją podatkową</p>	<p>System finansowo-księgowy nie posiada zdefiniowanych danych stałych oraz mechanizmów kontrolnych minimalizujących ryzyko popełnienia błędu. System informatyczny nie umożliwia prześledzenia zapisu księgowego (tj. ścieżki rewizyjnej), począwszy od zapisu końcowego poprzez poszczególne etapy aż do danych źródłowych.</p>	<p>Podmiot podjął pewne kroki w celu zwiększenia funkcjonalności systemów związanych z funkcją podatkową. Wprowadzono pewne dane stałe oraz mechanizmy kontrolne, jednakże wciąż istnieją luki, które wymagają poprawy. Nie jest możliwe pełne prześledzenie zapisu księgowego, począwszy od zapisu końcowego aż do danych źródłowych.</p>	<p>Organizacja podjęła kroki w celu zwiększenia funkcjonalności systemów związanych z funkcją podatkową. Wprowadzono pewne dane stałe oraz mechanizmy kontrolne, jednakże wciąż istnieją luki, które wymagają poprawy. Konieczne jest osiągnięcie pełnego prześledzenia zapisu księgowego, od zapisu końcowego aż do danych źródłowych, w celu zapewnienia dokładności i spójności procesów podatkowych.</p>	<p>Funkcjonują:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Odpowiednie rozwiązania zapewniające prawidłowość danych stałych przechowywanych w systemach IT i wykorzystywanych do przygotowania raportów finansowo-podatkowych, w tym sprawozdań finansowych, deklaracji podatkowych i innych informacji wewnętrznych i zewnętrznych, o kontrole wiarygodności danych znajdujących się w systemie informacyjnym, o blokowanie przez system wprowadzania danych niekompletnych lub nieprawdopodobnych, o komunikaty dla użytkownika np. wyświetlania ostrzeżenia, w przypadku wprowadzania błędnych danych w systemie, o kontrola zbiorów pod względem poprawności przetwarzania danych (na 	<p>Spełnione są wszystkie wymagania poziomu zarządzanego, prowadzone jest ciągłe monitorowanie i doskonalenie poziomu wsparcia systemu informatycznego.</p>

				<p>przykład sumy kontrolne, zliczanie rekordów itp.) co najmniej przed sporządzeniem sprawozdań oraz rezerwowych kopii bezpieczeństwa,</p> <ul style="list-style-type: none">o wyrażne komunikaty o poprawnym przebiegu przetwarzania lub o wystąpieniu błędu,o automatyczne pobieranie kursów walut publikowanych przez NBP,o ustalanie i automatyczne wyksięgowanie różnic kursowych po rozliczeniu operacji,o umożliwienie prześledzenia zapisu księgowego (tj. ścieżki rewizyjnej), począwszy od zapisu końcowego poprzez poszczególne etapy aż do danych źródłowych,o zapewnienie automatyzacji procesów biznesowych, zwłaszcza związanych z funkcją podatkową (podczas której dokumenty, informacje lub zadania są przekazywane od jednego uczestnika do następnego, według odpowiednich procedur zarządczych),o funkcjonowanie schematu przepływu danych pomiędzy systemami	
--	--	--	--	---	--

				<p>zapewniającymi automatyzację procesów biznesowych, zwłaszcza związanych z funkcją podatkową,</p> <ul style="list-style-type: none"> o funkcjonowanie matrycy odpowiedzialności (np. RASCI) lub opisu zagadnienia (określenie ról i odpowiedzialności z zakresu IT w ramach funkcji podatkowej, w tym informacja, jakie role w przetwarzaniu dokumentów pełnią poszczególne osoby oraz jaka jest dostępność do informacji dla różnych poziomów zarządzania), o funkcjonowanie instrukcji obsługi systemu finansowo-księgowego dla użytkowników. 	
<p>Zabezpieczenie systemu teleinformatycznego przed utratą lub brakiem dostępności danych</p>	<p>Brak jest adekwatnych do skali i specyfiki prowadzonej działalności zasobów technicznych oraz procedur, pozwalających na bieżące funkcjonowanie kluczowych procesów oraz ich odtworzenie w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnej.</p>	<p>Podmiot podjął pewne kroki w celu zabezpieczenia systemu teleinformatycznego, ale nadal brakuje odpowiednich zasobów technicznych i procedur, które umożliwiłyby bieżące funkcjonowanie kluczowych procesów oraz ich odtworzenie w przypadku awarii.</p>	<p>Organizacja podjęła pewne kroki w celu zabezpieczenia systemu teleinformatycznego, ale dalsze działania są konieczne w celu zapewnienia odpowiednich zasobów technicznych i procedur, które umożliwią bieżące funkcjonowanie kluczowych procesów oraz ich odtworzenie w przypadku awarii.</p>	<p>Organizacja posiada odpowiednie zasoby techniczne oraz procedury spisane, pozwalające na bieżące funkcjonowanie kluczowych procesów oraz ich odtworzenie w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnej, adekwatne do skali i specyfiki prowadzonej działalności. Obowiązuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Przechowywanie kopii zapasowych kluczowych danych w innym budynku niż dane produkcyjne, o Okresowa kontrola poprawności wykonywania kopii awaryjnych oraz 	<p>Spełnione są wszystkie wymagania poziomu zarządzanego, prowadzone jest ciągłe monitorowanie i doskonalenie poziomu wsparcia systemu informatycznego.</p>

				<p>możliwości odtworzenia z nich danych,</p> <ul style="list-style-type: none">o Zapewnienie integralności kopii awaryjnych (zabezpieczenia przed nieautoryzowaną zmianą danych),o Zapewnienie właściwych warunków środowiskowych w lokalizacjach, w których znajdują się kluczowe elementy infrastruktury teleinformatycznej,o Stosowanie redundancji (nadmiarowości) w przypadku kluczowego sprzętu komputerowego i sieciowego oraz kluczowych usług,o Posiadanie dokumentacji systemu zarządzania ciągłością działania w zakresie środowiska teleinformatycznego,o Uwzględnianie zależności od zewnętrznych dostawców usług, których znaczenie jest kluczowe z perspektywy ciągłości działania podmiotu,o Adekwatne do skali i specyfiki prowadzonej działalności zasoby techniczne, pozwalające na bieżące funkcjonowanie kluczowych procesów oraz ich odtworzenie	
--	--	--	--	---	--

				w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnej.	
Zabezpieczenie systemu teleinformatycznego podmiotu przed nieuprawnionym dostępem	Brak jest adekwatnych do skali i specyfiki prowadzonej działalności zasobów technicznych oraz procedur, zapewniających bezpieczeństwo przetwarzanych danych.	Podmiot wprowadził pewne środki bezpieczeństwa, ale dalsze działania są konieczne w celu zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa przetwarzanych danych	Organizacja wprowadziła pewne środki bezpieczeństwa, ale dalsze działania są konieczne w celu zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa przetwarzanych danych. Właściwa identyfikacja, uwierzytelnianie i kontrola dostępu powinny zostać wdrożone, aby minimalizować ryzyko nieuprawnionego dostępu.	Funkcjonują odpowiednie zasoby techniczne oraz procedury spisane, zapewniające bezpieczeństwo przetwarzanych danych, adekwatne do skali i specyfiki prowadzonej działalności. Wdrożono: <ul style="list-style-type: none"> o Odpowiednie zabezpieczenie poufnych dokumentów papierowych, o Wdrożenie polityki bezpieczeństwa informacji, która obejmuje obszar zasobów informatycznych rachunkowości, o Odpowiednie zabezpieczenie przed nieuprawnionym dostępem fizycznym do urządzeń komputerowych i sieciowych, o Mechanizmy kontroli dostępu do systemów informatycznych pozwalające na jednoznaczne określenie i uwierzytelnienie tożsamości oraz autoryzację użytkownika, o Zdefiniowane zasady haseł i blokady konta w systemach informatycznych, o Automatyczne blokowanie nieaktywnych przez określony czas sesji Windows, 	Spełnione są wszystkie wymagania poziomu zarządzanego, prowadzone jest ciągłe monitorowanie i doskonalenie poziomu wsparcia systemu informatycznego.

				<p>wymagające ponownego uwierzytelnienia użytkownika,</p> <ul style="list-style-type: none">o Zdefiniowane zasady nadawania, modyfikacji i odbierania uprawnień użytkownikom w systemie informatycznym,o Ograniczenie uprawnień użytkowników tylko do dozwolonych im funkcji w systemie finansowo-księgowym,o Przeglądy nadanych uprawnień, obejmujące zgodność uprawnień faktycznie nadanych w systemach informatycznych zarówno z uprawnieniami przypisanymi w rejestrach uprawnień, jak i z merytorycznym zakresem obowiązków i uprawnień poszczególnych użytkowników,o Zabezpieczenia antywirusowe na serwerach, komputerach oraz urządzeniach mobilnych (telefonach, tabletach),o Oprogramowanie antywirusowe obejmujące ochronę systemu plików w czasie rzeczywistym, przeglądanych stron www oraz programów poczty e-mail,o Systematyczną aktualizację aplikacji chroniących przed szkodliwym oprogramowaniem oraz baz	
--	--	--	--	--	--

				<p>sygnatur szkodliwego oprogramowania,</p> <ul style="list-style-type: none">o Odpowiednie zabezpieczenia sieci lokalnej przed nieuprawnionym dostępem (zapora ogniowa, system IDS, IPS, NAT, segmentacja sieci VLAN),o Odpowiednie zabezpieczenia zestawianych połączeń zdalnych,o Odpowiednie zabezpieczenia komunikacji elektronicznej pomiędzy oddziałami i siedzibą podmiotu,o Odpowiednie zabezpieczenia udostępnianych sieci bezprzewodowych WLAN, brak wydzielonej sieci dla gości z dostępem wyłącznie do Internetu,o Zapory sieciowe na komputerach i serwerach,o Zabezpieczenia kryptograficzne nośników danych oraz dysków twardej komputerów wynoszonych na zewnątrz organizacji,o Bezpieczne kasowanie danych zapisanych na nośnikach przekazywanych na zewnątrz przedsiębiorstwa,o Bieżącą aktualizację systemów operacyjnych zainstalowanych na serwerach, komputerach, urządzeniach mobilnych typu telefon, tablet	
--	--	--	--	---	--

				oraz kluczowych urządzeniach sieciowych (router brzegowy, firewall).	
Wprowadzanie zmian w systemie finansowo-księgowym	Brak jest adekwatnych do skali i specyfiki prowadzonej działalności zasobów technicznych oraz procedur, zapewniających odpowiednie wprowadzanie zmian w systemie finansowo-księgowym.	Podmiot posiada zasoby techniczne i procedury, ale należy je odpowiednio dostosować, aby zapewnić skuteczne wprowadzanie zmian w systemie finansowo-księgowym, zgodnie z wymaganiami i skalą działalności.	Organizacja musi wzmocnić swoje zasoby techniczne i procedury, aby zapewnić skuteczne wprowadzanie zmian w systemie finansowo-księgowym, zgodnie z wymaganiami i skalą działalności. Proces zmian powinien być odpowiednio zarządzany i przeprowadzany z uwzględnieniem ryzyka i minimalizacji wpływu na ciągłość działania systemu.	Funkcjonują odpowiednie zasoby techniczne, spisane procedury oraz sformalizowane procesy, zapewniające wprowadzanie zmian w systemie finansowo-księgowym, adekwatne do skali i specyfiki prowadzonej działalności.	Spełnione są wszystkie wymagania poziomu zarządzanego, prowadzone jest ciągłe monitorowanie i doskonalenie poziomu wsparcia systemu informatycznego.