Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

**Przeprowadzenie badań User Experience usług eDoręczeń i Platformy Elektronicznego Fakturowania (PEF)**

Cz. I – Badania użyteczności usług eDoręczeń i Platformy Elektronicznego Fakturowania

1. **Kontekst zamówienia**

Minister Rozwoju, Pracy i Technologii w ramach swoich kompetencji odpowiada między innymi za cyfryzację gospodarki. Jednym z narzędzi służących do tego celu jest wdrażanie projektów teleinformatycznych w obszarze digitalizacji usług publicznych. Minister Rozwoju, Pracy i Technologii jest zaangażowany w prowadzenie projektów nr POPC.02.01.00-00-0122/19-00 „E-faktury specjalizowane – rozbudowa Platformy Elektronicznego Fakturowania” – jako Lider Projektu (efaktura.gov.pl) oraz nr POPC.02.01.00-00-0102/19-00 „e-Doręczenia-usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego w Polsce” – jako Partner Projektu (https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/e-doreczenia-usluga-rejestrowanego-doreczenia-elektronicznego-w-polsce). Projekty są realizowane w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020, Oś Priorytetowa nr 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie nr 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych”.

W celu zapewnienia dostępności usług, przeprowadzone zostanie badanie użyteczności każdego z przygotowanych w ramach projektów systemów informatycznych.

Zamówienie będzie finansowane ze środków Unii Europejskiej i budżetu państwa w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020.

1. **Opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie badań użyteczności:

1. Badania użyteczności z użytkownikami
2. Aplikacji użytkownika eDoręczeń na biznes.gov.pl (dla przedsiębiorców, pełnomocników, prokurentów, przedstawicieli spółek handlowych),
3. eUsługi na biznes.gov.pl do wnioskowania o utworzenie Adresu do Doręczeń Elektronicznych (ADE) (dla przedsiębiorców, pełnomocników, prokurentów, przedstawicieli spółek handlowych).
4. Eksperckie analizy użyteczności:
5. dwóch systemów informatycznych platformy PEF udostępnianych przez Brokerów PEF – w części wskazanej przez Zamawiającego,
6. systemu informatycznego Książki Adresowej PEF wraz z Wyszukiwarką i Portalu PEF,

Celem głównym audytów jest zbadanie poziomu użyteczności i dostępności udostępnianych usłu

W celu przeprowadzenia audytu Wykonawca powinien współpracować zarówno z Zamawiającym, jak i z Wykonawcami audytowanych systemów.

Przedmiotowe zamówienie zostanie podzielone na etapy, zgodnie z rozdz. 3 SOPZ. Przedmiotowy audyt powinien objąć badanie dostępności każdego z określonych w SOPZ systemów. Każdy etap realizacji audytu powinien zakończyć się sporządzeniem raportu wraz z zaleceniami – w terminie do 14 dni od zakończenia danego etapu prac.

Harmonogram ramowy audytu został wskazany w rozdz. 3 SOPZ. Harmonogram może ulec zmianie, w zależności od postępu prac projektowych. Zamawiający wystawi zlecenie zawierające daty rozpoczęcia i zakończenia każdego z etapów oraz obszar do przeprowadzenia audytu. Wykonawca, na podstawie zlecenia, dla każdego z etapów, przedstawi szczegółowe plany przeprowadzenia audytu w odniesieniu do przedstawionych wymagań i standardów. Przedstawiony plan audytu będzie podlegał zatwierdzeniu przez Zamawiającego. Przedstawienie Zamawiającemu szczegółowego planu audytu przez Wykonawcę nastąpi w terminie 14 dni kalendarzowych od wystawienia zlecenia. Plan będzie podlegał zatwierdzeniu przez Zamawiającego w ciągu 7 dni kalendarzowych od daty ich otrzymania.

Kod CPV: 72413000-8 Usługi w zakresie projektowania stron WWW

Kod CPV: 73110000-6 Usługi badawcze

1. **Harmonogram ogólny**

Realizacja zamówienia zostanie podzielona na etapy:

Etap I - Badanie użyteczności e-usługi i Aplikacji eDoręczeń: II/III kwartał 2021 r. Przewidywany czas trwania procesu badawczego: 4 - 8 tygodni. Badania dwóch wersji produktów – pierwszej i drugiej- uwzględniającej rekomendacje po pierwszej turze badań. W badaniu każdej wersji produktów muszą wziąć udział inni respondenci z poszczególnych grup wskazanych w pkt 6 SOPZ.

Etap II - Audyt systemu informatycznego Książki Adresowej PEF wraz z Wyszukiwarką na Portalu PEF oraz audyt procedur wewnętrznych stosowanych w MRPiT: III kwartał 2021 r. Orientacyjny czas trwania procesu audytowego: 4 tygodnie.

Etap III - Audyt dwóch systemów informatycznych platformy PEF udostępnianych przez Brokerów PEF: IV kwartał 2021 r. / I kwartał 2022 r. Orientacyjny czas trwania procesu audytowego: 4 tygodnie.

1. **Opis badanych usług i aplikacji**
   1. e-usługa i Aplikacja eDoręczeń.
2. Aplikacja eDoręczeń będzie integralnym elementem serwisu biznes.gov.pl. Przy wykorzystaniu aplikacji użytkownicy (przedsiębiorcy z CEIDG i KRS) będą mogli wysyłać i odbierać korespondencję przesyłaną w ramach Krajowego Systemu Doręczeń Elektronicznych (eDoręczenia). Aplikacja będzie wykorzystywała komunikację ze skrzynkami eDoręczeń udostępnianymi przez Operatora Wyznaczonego, Bazą Adresów Elektronicznych oraz z Modułem Uprawnień. Uwierzytelnianie do aplikacji będzie realizowane przy wykorzystaniu Węzła Krajowego.
3. Usługa wnioskowania o utworzenie ADE będzie jedną z e-usług udostępnianych w serwisie biznes.gov.pl. Przy wykorzystaniu e-usługi użytkownicy będą mogli złożyć wniosek do ministra właściwego do spraw informatyzacji o utworzenie/aktualizację ADE (wraz ze skrzynką do eDoręczeń).

Badaniu podlegać będzie nie więcej niż 20 funkcjonalności aplikacji.

1. Książka Adresowa PEF wraz z Wyszukiwarką na Portalu PEF

Książka Adresowa PEF jest rejestrem zawierającym dane o podmiotach zarejestrowanych na Platformie Elektronicznego Fakturowania. Książka Adresowa PEF wraz z Wyszukiwarką zostanie produkcyjnie udostępniona w III kwartale 2021 r. System będzie posiadał interfejs WEB wykorzystywany przez Administratora, tj. Zamawiającego. Użytkownik zewnętrzny będzie wyszukiwał dane o zarejestrowanych podmiotach z użyciem komponentu Wyszukiwarki udostępnionego na Portalu PEF <https://efaktura.gov.pl>. Interfejs Administratora wymaga uwierzytelnienia loginem (ID) oraz hasłem. Komponent Wyszukiwarki na Portalu PEF jest ogólnodostępny i nie wymaga dodatkowego uwierzytelnienia. Proces audytu wykaże poziom użyteczności strony internetowej https://efaktura.gov.pl – Portalu PEF, w tym Wyszukiwarki oraz systemu informatycznego Książki Adresowej PEF.

Badaniu podlegać będzie nie więcej niż 10 funkcjonalności aplikacji Książki Adresowej PEF i nie więcej niż 20 ekranów Portalu PEF.

1. Dwa systemy informatyczne Platformy Elektronicznego Fakturowania udostępniane przez Brokerów PEF

Aplikacje PEF służą użytkownikom do wymiany elektronicznych dokumentów, w tym ustrukturyzowanych faktur elektronicznych. Aplikacje są udostępnianie przez dwa niezależne podmioty, tzw. Brokerów PEF, są jednolite funkcjonalnie, różnią się natomiast w warstwie graficznej.

Aktualnie PEF oferuje e-Usługi publiczne, które pozwalają na wymianę dokumentów elektronicznych w ramach realizacji zamówienia publicznego:

1. Usługa zamawiania dostawy

2. Usługa awizowania dostawy

3. Usługa potwierdzania odbioru

4. Usługa fakturowania

5. Usługa wystawiania faktury korygującej

6. Usługa wystawiania noty księgowej

W ramach rozbudowy aplikacji, użytkownikom udostępniona zostanie e-usługa publiczna fakturowania specjalizowanego, w tym umożliwiająca przesyłanie także dokumentów noty korygującej, oraz przesyłania odpowiedzi na dokument. Opcjonalnie udostępniona może zostać również obsługa dodatkowego dokumentu/komunikatu w procesie fakturowania. Rozbudowana aplikacja PEF zostanie zintegrowana z bazą REGON oraz opcjonalnie z powstającą bazą KAP (w przypadku jej udostępnienia).

Dokumenty mogą być odbierane i wysyłane również przez dedykowane API.

Wykonawca wykona badanie wersji testowych aplikacji Brokerów PEF obejmujący elementy systemu, które powstaną w wyniku ww. rozbudowy. Uwagi i sugestie będące zawarte w raporcie audytora będą wykorzystane przy wdrożeniu usług w środowisku produkcyjnym. Badaniu podlegać będzie nie więcej niż25 funkcjonalności dla każdej z aplikacji webowych.

1. **Cele i metody badawcze**

Poniższe wymagania mają zastosowanie do każdego z zaplanowanych etapów audytu, chyba, że w odniesieniu do konkretnego wymagania wskazano inaczej:

Wykonawca zbada jakość wytworzonych produktów oraz ich użyteczność pod kątem oceny wdrożenia wytycznych normy PN-EN ISO 9241 „Ergonomia interakcji człowieka i systemu”, ze szczególnym uwzględnieniem następujących jej części:

- PN-EN ISO 9241-210:2011 „Projektowanie ukierunkowane na człowieka w przypadku systemów interaktywnych”,

- PN-EN ISO 9241-151:2008 „Wytyczne dotyczące interfejsów użytkownika stosowanych w sieci World Wide Web”,

- PN-EN ISO 9241-11:2008 „Wskazówki dotyczące użyteczności”,

- PN-EN ISO 9241-143:2012 „Formularze”,

- PN-EN ISO 9241-910:2011 „Postanowienia ramowe dotyczące interakcji dotykowej oraz interakcji haptycznej”.

Cele szczegółowe audytu:

1. ocena użyteczności projektowanych rozwiązań, a w szczególności ocena, na ile projektowana architektura informacji, zastosowane rozwiązania w nawigacji i spójność kompozycyjna (paleta barw, proporcje kształtów, ikonografia) są zrozumiałe i atrakcyjne dla grup docelowych systemów;
2. ocena trudności w interakcji użytkowników z systemami;
3. sprawdzenie intuicyjności zastosowanych rozwiązań – znalezienie błędów i niespójności;
4. ocena stopnia zrozumiałości treści i nawigowania po treści;
5. wskazanie możliwych zmian wraz z konkretnymi zaleceniami wdrożenia poprawek.
6. ocena poziomu satysfakcji użytkowników z projektowanych rozwiązań

Obszar:

W ramach badań użyteczności i dostępności interfejsu GUI badanych systemów audytor obejmie badaniem i analizą:

1. automatyzację niepożądanych obciążeń pracą użytkownika – czyli eliminowanie niepotrzebnych analiz, pytań i wątpliwości, obliczeń, porównań oraz dodatkowych akcji,
2. zmniejszenie niepewności przez wyświetlanie danych w sposób jasny i oczywisty,
3. zrozumiałość komend i komunikatów prezentowanych przez system,
4. logikę interfejsu bazującą na ludzkiej intuicji i powszechnych skojarzeniach,
5. zmniejszenie obciążenia poznawczego przez przedstawienie danych wysokiego poziomu składających się ze zgromadzonych danych niższego poziomu,
6. używanie nazewnictwa nawiązującego do funkcji, w celu poprawy zapamiętywania
7. i rozpoznawania,
8. grupowanie danych w sposób konsekwentny i ułatwiający ich wyszukiwanie,
9. ograniczanie ilości danych opartych na zadaniach przez używanie kolorów i grafiki
10. w celu skrócenia czasu przyswajania surowych danych,
11. udostępnianie tylko informacji potrzebnych w danej chwili użytkownikowi,
12. złożoność interakcji systemu informatycznego z użytkownikiem (HCI - Human Computer Interaction) z uwzględnieniem ścieżki wzroku użytkownika na ekranie monitora, w celu identyfikacji obszarów (elementów) GUI, na których wzrok użytkownika spoczywa najczęściej i na których elementach najbardziej koncentruje uwagę, a które są przez użytkownika pomijane,
13. opinie na temat dostępności systemu dla osób niepełnosprawnych poprzez analizę zgłaszanych problemów i propozycji zmian w zakresie doskonalenia użyteczności i dostępności,
14. poprawność działania walidatorów użytych w systemie (badanie odporności systemu na błędy użytkownika).
15. **Metodologia audytu**

Badania będą prowadzone z wykorzystaniem analizy eksperckiej, badań użyteczności z użytkownikami oraz innych, zaproponowanych w toku akceptacji narzędzi badawczych między Wykonawcą a Zamawiającym.

1. **Badania użyteczności – Etap I zamówienia (punkt 2.1)**

Badania użyteczności produktów e - usługi na biznes.gov.pl do wnioskowania o utworzenie Adresu do Doręczeń Elektronicznych (ADE) i Aplikacji użytkownika eDoręczeń po uruchomieniu ich pierwszej wersji (MVP) na portalu Biznes.gov.pl i po wprowadzeniu wybranych rekomendacji z pierwszej tury badań (druga wersja produktów).

Badania będą prowadzone z wykorzystaniem testów użyteczności HCI - Human - computer – interaction w zakresie realizacji przez użytkownika określonych procesów i typowych scenariuszy użycia e - Usługi i aplikacji.

Scenariusze do badań będą wypracowane wspólnie z Zamawiającym i powinny być opracowane tak, by dostarczyć Zamawiającemu jak najszerszą wiedzę m.in. w zakresie:

1. Zrozumienia w jaki sposób użytkownicy korzystają z systemu i go postrzegają, w tym:
   1. Ścieżki dotarcia do e-usługi i Aplikacji e-Doręczeń, wraz z oceną poziomu łatwości ich odnalezienia przez użytkownika w serwisie Biznes.gov.pl
   2. procesów logowania do e-usługi i Aplikacji e-Doręczeń, wraz z oceną czy logowanie przebiegało sprawnie, a kolejne kroki wymagane przez system były zrozumiałe dla użytkownika.
2. Weryfikacji intuicyjności rozwiązań interaktywnych:
   1. sprawdzenie czy i w jakim stopniu użytkownik potrafi samodzielnie obsłużyć interfejs przy pierwszym kontakcie (bez sięgania do instrukcji)
   2. identyfikacji momentów, w których użytkownicy nie rozumieją procesu, są zagubieni, nie wiedzą jakie działanie podjąć
   3. identyfikacji problemów - zbyt długich procesów, zbędnych kroków
   4. odkrycia brakujących funkcjonalności e – usługi i Aplikacji eDoręczeń
   5. weryfikacji zrozumiałości języka e – usługi i Aplikacji eDoręczeń
   6. weryfikacji tego czy użytkownicy rozumieją informacje o e- usłudze i Aplikacji eDoręczeń, czego dotyczą jaki jest ich zakres
   7. weryfikacji czy poprawnie interpretują wyświetlane dane i polecenia
3. Oceny poziomu satysfakcji użytkownika z korzystania z e – usługi i Aplikacji eDoręczeń przy pomocy skali QUIS lub SUPR-Q

Badaniem zostaną objęci reprezentanci

1. przedsiębiorców prowadzących JDG (5 osób)
2. pełnomocnicy przedsiębiorców CEIDG (5 osób)
3. pełnomocnicy spółek KRS (5 osób)
4. prokurenci, przedstawiciele spółek KRS (5 osób)

N=20

Harmonogram Szczegółowy badań 2.1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **l.p.** | **ZADANIE WYKONAWCY** | **UWAGI ZAMAWIAJĄCEGO** | **TERMIN** |
| 1 | Przeprowadzenie Warsztatu z Zamawiającym, mającego na celu szczegółowe określenie zakresu badań, sposobu ich realizacji, wypracowania pytań i scenariuszy badawczych oraz kwestionariusza rekrutacyjnego |  | Wskazany przez Zamawiającego, nie wcześniej niż w ciągu 2 dni roboczych od dnia podpisania umowy. |
| 2 | Przedstawienie propozycji scenariuszy badań użyteczności dla poszczególnych typów użytkowników. Dokumenty zostaną̨ przesłane Zamawiającemu pocztą e-mail |  | w ciągu 7 dni kalendarzowych od zakończenia Warsztatów |
| Zamawiający przedstawi swoje uwagi oraz propozycje uzupełnień w materiałach i przekaże je Wykonawcy. | w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania propozycji scenariuszy |
| 3 | Przeprowadzenie sesji badawczych |  | W terminach każdorazowo potwierdzanych z Zamawiającym |
| 4 | Przekazanie Zamawiającemu Raportów i rekomendacji z przeprowadzonych badań Dokumenty zostaną przesłane Zamawiającemu pocztą e-mail w plikach .doc., .pdf |  | W ciągu 10 dni kalendarzowych od zakończenia każdego z etapów badań |
| Zamawiający przedstawi swoje uwagi oraz propozycje uzupełnień w Raporcie i przekaże je Wykonawcy. | w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania Raportu |
| 5 | Przekazanie Zamawiającemu Raportu z przeprowadzonych badań, uwzględniającego uwagi Zamawiającego. Dokumenty wraz z załącznikami zostaną przekazane Zamawiającemu w postaci elektronicznej pocztą e – mail w plikach .doc., .pdf | Prezentacja wyników badań przez Wykonawcę odbędzie się po zaakceptowaniu Raportów, w uzgodnionym wspólnie w terminie | W ciągu 3 dni kalendarzowych od akceptacji pytań badawczych oraz kwestionariusza rekrutacyjnego |

**b) Analiza ekspercka – Etap II i III zamówienia** **(punkt 2.2)**

Analiza ekspercka zostanie przeprowadzona przez minimum trzech niezależnych ekspertów w oparciu o kryteria oceny/heurystyki użyteczności stron internetowych. Zadaniem Wykonawcy, w ramach planu zamówienia dla każdego z etapów, będzie przygotowanie listy kryteriów użyteczności/heurystyk oraz ścieżek do badań cognitive walkthrough. Kryteria i ścieżki powinny w jak najpełniejszy sposób umożliwiać kompleksową ocenę użyteczności elementów wskazanych do oceny. Lista kryteriów i ścieżki będą podlegać konsultacjom z Zamawiającym. Warunkiem rozpoczęcia badania tą metodą jest uzyskanie akceptacji Zamawiającego listy kryteriów/heurystyk użyteczności i ścieżek.

Efektem analizy będzie ocena zgodności badanych elementów z heurystykami użyteczności wraz z oceną punktową i komentarzem dot. szczegółów problemu i miejsca występowania wraz ze zrzutem ekranu dokumentującym dany błąd.

Analiza ekspercka obejmie minimum następujące elementy:

• Pierwsze wrażenie;

• Funkcje i funkcjonalność;

• Architektura i hierarchia informacji;

• Układ strony;

• Strona główna;

• Konto użytkownika;

• Czytelność;

• Grafika;

• Nawigacja;

• Wyszukiwanie;

• Kontrola i feedback;

• Formularze;

• Błędy i komunikaty systemowe;

• Logowanie i rejestracja;

• Kontent, treść i tekst;

• Pomoc;

• Dane kontaktowe;

• Linki, odnośniki i ścieżki okruszków;

• Odporność formularzy na błędy użytkownika – walidacja wprowadzanych danych.

c) Rekrutacja do badań:

Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia rekrutacji respondentów badań użyteczności na podstawie kwestionariusza rekrutacyjnego uprzednio zaakceptowanego przez Zamawiającego.

Respondenci będą̨ charakteryzowali się następującymi cechami:

1. będą pełnomocnikami przedsiębiorców lub aktywnymi przedsiębiorcami, prowadzącymi działalności gospodarcze od co najmniej 12 miesięcy;
2. będą przedstawicielami różnych grup wiekowych i płci;
3. będą aktywnymi użytkownikami usług elektronicznych różnego rodzaju;
4. Będą przedstawicielami zróżnicowanych branż (zrekrutowani przedsiębiorcy powinni być przedstawicielami różnych branż, określonych wg kodu PKD);
5. będą osobami, które nie brały udziału w badaniach jakościowych od przynajmniej 6 miesięcy;
6. będą osobami, które nie są̨ zatrudnione w branżach: badania użyteczności, badania marketingowe.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do ostatecznej akceptacji zaproponowanych przez Wykonawcę̨ uczestników badania. Wykonawca zobowiązany będzie przekazać́ Zamawiającemu szczegółowe metryki respondentów.

1. **Obowiązki Wykonawcy**
2. Zorganizowanie warsztatów wprowadzających z przedstawicielami Zamawiającego;
3. Opracowanie metodologii badań
4. Przygotowanie scenariuszy i narzędzi badawczych we współpracy z Zamawiającym;
5. Rekrutacja respondentów i zapewnienie wynagrodzenia dla nich;
6. Zapewnienie narzędzi do badań online;
7. Przeprowadzenia badań;
8. Zapewnienie możliwości obserwacji testów użyteczności (transmisja on-line) przez Zamawiającego i osoby upoważnione przez Zamawiającego;
9. Nagranie audio i video z IDI, w tym uzyskanie zgody uczestników testów na przekazanie nagrań Zamawiającemu i zgody na wykorzystanie wizerunku i przetwarzanie danych osobowych;
10. Nagranie i transkrypcje sesji badawczych (audio + video);
11. Sporządzenia raportów i rekomendacji z badań;
12. Prezentacja wyników badań;
13. prześle
    1. opis metodologii badania;
    2. wyniki badania, wnioski i szczegółowe rekomendacje;

Łącznie Wykonawca opracuje cztery raporty:

* jeden po zakończeniu etapu I badań użyteczności e-Usługi i Aplikacji e- Doręczeń z użytkownikami
* jeden po zakończeniu etapu II I badań użyteczności e-Usługi i Aplikacji e- Doręczeń z użytkownikami
* dwa po zakończeniu etapu III, przy czym każdy z raportów będzie odnosił się do jednej aplikacji Brokera PEF.

Raport oraz nośniki danych, na których zostanie przekazany, a także inne materiały dotyczące badania i przekazywane Zamawiającemu będą oznakowane zestawem znaków projektowych, które Wykonawca otrzyma od Zamawiającego.

Po zakończeniu każdego etapu, Wykonawca będzie zobowiązany do prezentacji wyników Raportu przed Zamawiającym.

Raport musi być dostarczony Zamawiającemu, w formie elektronicznej – w formacie .DOC i .PDF., najpóźniej w ostatnim dniu realizacji audytu.

1. W ramach współpracy z Zamawiającym Wykonawca i Zamawiający wyznaczają w swoich strukturach osobę prowadzącą zlecenie oraz osobę zastępującą prowadzącego zlecenie w przypadku jego nieobecności. Wykonawca zobowiązany jest do sprawnej i terminowej realizacji zamówienia oraz stałej współpracy z Zamawiającym, w tym:

a. pozostawania w stałym kontakcie (kontakt telefoniczny oraz drogą elektroniczną; spotkania z Zamawiającym w miarę potrzeb; wyznaczenie osoby do kontaktów roboczych);

b. informowania o stanie prac, pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji badania.

**7. Umowa na realizację zamówienia**

Umowa z Wykonawcą zostanie zawarta według zapisów zgodnych z IPU, które znajdują się w załączniku 2 do SOPZ. Wykonawca, składając ofertę, jednocześnie akceptuje te zapisy.

**8. Sposób składania ofert**

* 1. Wymagania niezbędne wobec Wykonawcy

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przedstawił potwierdzenie wykonania należycie w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie co najmniej 2 usług polegających na przeprowadzeniu badań użyteczności serwisów lub aplikacji internetowych a w ramach każdej z usług przeprowadzone zostały badania/testy z użytkownikami. Do każdej usługi przedstawionej w ofercie należy przedstawić dokument potwierdzający, że ta usługa została wykonana należycie.

* 1. Wymagania niezbędne względem zespołu

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dysponował zespołem co najmniej dwóch osób:

- jeden członek zespołu, posiadający minimum 3-letnie doświadczenie w pracy w badaniach jakościowych oraz minimum 2-letnie doświadczenie moderacji wywiadów IDI, posiadający minimum 3 ukończone projekty badawcze przeprowadzone zgodnie z metodologią IDI z zakresu eksploracji potrzeb grup docelowych wraz z raportem z badania,

- jeden członek zespołu, posiadający minimum 3-letnie doświadczenie w pracy w badaniach jakościowych oraz minimum 2-letnie doświadczenie w przeprowadzaniu badań polegających na analizie eksperckiej, posiadający minimum 3 ukończone projekty badawcze przeprowadzone zgodnie z metodologią analizy eksperckiej.

Wykonawca może skierować do realizacji zamówienia większą liczbę osób spełniających wskazane wymagania.

* 1. Kryteria wyboru oferty

• Doświadczenie Wykonawcy – wg reguły „spełnia – nie spełnia”

• Doświadczenie zespołu realizującego zamówienie:

doświadczenie zespołu realizującego zamówienie – od 0 do 30 punktów. Punkty zostaną przyznane za przeprowadzenie przez osoby skierowane do realizacji zamówienia w okresie ostatnich 3 lat audytów użyteczności systemów informatycznych (udział w charakterze badacza/audytora):

|  |  |
| --- | --- |
| Liczba audytów dostępności systemów informatycznych w okresie ostatnich 3 lat przeprowadzonych przez osoby skierowane do realizacji zamówienia | Liczba punktów |
| do 9 | 0 |
| 10-12 | 10 |
| 13-15 | 20 |
| powyżej 15 | 30 |

• Cena całkowita – oferty będą oceniane według następującego wzoru:

Punkty w kryterium „cena” = cena oferty najtańszej / cena oferty badanej \* 70 pkt

• Łączna punktacja oferty:

Punkty w kryterium „doświadczenie zespołu realizującego zamówienie” + punkty w kryterium „cena całkowita”.

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z największą liczbą punktów, tj. przedstawiająca najkorzystniejszy bilans kryteriów oceny ofert, o których mowa w powyżej.

* 1. Treść oferty

Oferta Wykonawcy powinna zawierać:

a) informacje i dokumenty potwierdzające spełnianie przez Wykonawcę warunków w zakresie zrealizowanych usług, o których mowa w punkcie 9.I i informację o zespole, o którym mowa w pkt. 9.II SOPZ. Wykonawca przedłoży również wykaz osób na potrzeby punktacji w kryterium „doświadczenie zespołu realizującego zamówienie”.

b) koszty wykonania zamówienia w kwocie brutto; koszty te muszą obejmować wszystkie czynności związane z wykonaniem zadania. Koszty te muszą zostać podane zgodnie z poniższym wyszczególnieniem:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp | Usługa | Cena netto całej usługi | Cena brutto całej usługi |
| 1 | Przeprowadzenie badań użyteczności usług Platformy Elektronicznego Fakturowania |  |  |
| 2 | Przeprowadzenie badań użyteczności usług Książki Adresowej PEF i Portalu PEF |  |  |
| 3 | Przeprowadzenie badań użyteczności e-Usługi i Aplikacji eDoręczeń |  |  |
| 4 | Łącznie poz. 1 + poz. 2 + poz. 3 |  |  |

* 1. Termin i sposób składania ofert

Termin składania ofert upływa w dniu 24 maja 2021 r. o godzinie 12:00. Oferty, które wpłyną po terminie, nie będą rozpatrywane.

Oferty prosimy składać w formie elektronicznej na adres e-mail: [efakturowanie@mrpit.gov.pl](mailto:efakturowanie@mrpit.gov.pl) lub poprzez formularz w Bazie Konkurencyjności.

UWAGA

Niniejsza oferta nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu Cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od udzielenia zamówienia bez podania przyczyn.

Zamawiający informuje, iż całościowa oferowana cena stanowi informację publiczną w rozumieniu Ustawy o dostępie do informacji publicznej z dnia 6 września 2001 r. (Dz. U. z 2001 r. Nr 112 poz 1198, opracowano na podstawie Dz. U. z 2020 r. poz. 2176).

W celu zapewnienia porównywalności ofert Zamawiający zastrzega sobie prawo do skontaktowania się (telefonicznie, e-mailowo) z Oferentami, których dokumenty będą wymagały uzupełnienia, wyjaśnienia lub doprecyzowania.

Dokumenty, co do których dany Oferent nie dokonał uzupełnień, wyjaśnień lub doprecyzowania w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego nie będą rozpatrywane.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do odpowiedzi tylko na ofertę wybraną, jako najkorzystniejszą. Wykonawca wybrany do wykonania przedmiotowego zamówienia obowiązany będzie przedstawić aktualny odpis z właściwego rejestru wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed dniem zawarcia umowy albo aktualne zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej. O terminie podpisania umowy Zamawiający powiadomi Wykonawcę z trzydniowym wyprzedzeniem.

Okres związania ofertą wynosi 30 dni od upływu terminu składania ofert.

ZAŁĄCZNIKI

1. Istotne postanowienia umowy;

2. Wzór zlecenia realizacji etapu;

3. Wzór wykazu usług;

4. Wzór wykazu osób;

5. Wzór wykazu osób na potrzeby punktacji kryterium;

6. Wzór oświadczenia o zachowaniu poufności;

7. Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych;

8. Wzór formularza ofertowego.