



Warszawa, 06.10.2025 r.

## Szacowanie wartości zamówienia

Niniejsze zapytanie prowadzone jest w celu dokonania właściwego oszacowania wartości docelowego zamówienia i **nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu Cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych.**

W ramach przygotowań do rozpoczęcia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości na „Audyt użyteczności funkcjonalności systemu informatycznego BUR, w tym badanie satysfakcji z użycia wraz z projektami zmian” zwracam się z prośbą o wycenę kosztu tej usługi szczegółowo opisanej poniżej w rozdziale „Zakres zadań”.

### Kontakt

Wycenę proszę przesłać na adres e-mail: [katarzyna\\_chocholek@parp.gov.pl](mailto:katarzyna_chocholek@parp.gov.pl) w terminie do 10.10.2025 r. do godz. 15.00 wpisując w temacie wiadomości „Badanie satysfakcji oraz audyt użyteczności BUR - wycena” załączając wypełniony formularz wyceny:

### Formularz wyceny Zadań 1, 3, 4, 5, 6

Produkt	Cena jednostkowa netto	Cena jednostkowa brutto	Liczba	Cena całkowita brutto
(A)	(B)	(C)	(D)	(E) = Kolumna (C) x (D)
Zadanie 1 - Analiza/audyt wstępny Systemu BUR			1	
Zadanie 3 - Audyt użyteczności Systemu BUR			1	
Zadanie 4 - Godziny audytowo-projektowe na modyfikację treści			200 <sup>1</sup>	
Zadanie 5 - Dodatkowe godziny audytowo-projektowe			100 <sup>1</sup>	



Produkt	Cena jednostkowa netto	Cena jednostkowa brutto	Liczba	Cena całkowita brutto
(A)	(B)	(C)	(D)	(E) = Kolumna (C) x (D)
Zadanie 6 - Dodatkowe warsztaty strategiczne lub koncepcyjne			8 <sup>2</sup>	

<sup>1</sup>maksymalna liczba godzin, która może zostać opcjonalnie zlecona przez Zamawiającego, liczba zamawianych godzin może być mniejsza; Zamawiający nie musi skorzystać z dodatkowych godzin

<sup>2</sup>maksymalna liczba warsztatów, która może zostać opcjonalnie zlecona przez Zamawiającego, liczba zamawianych warsztatów może być mniejsza; Zamawiający nie musi skorzystać z dodatkowych warsztatów

## Formularz wyceny Zadania 2 – Badanie satysfakcji Systemu BUR

Produkt	Cena jednostkowa netto	Cena jednostkowa brutto	Liczba	Cena całkowita brutto
(A)	(B)	(C)	(D)	(E) = Kolumna (C) x (D)
Rewizja i korekta metodyki			1	
Wywiad IDI - Indywidualny wywiad pogłębiony			10 <sup>1</sup>	
Wywiad FGI – zogniskowany wywiad grupowy			4 <sup>1</sup>	
Ankietowanie CATI - wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny			400 <sup>1</sup>	
Ankietowanie CAWI - wspomagany komputerowo wywiad internetowy			600 <sup>1</sup>	



Produkt	Cena jednostkowa netto	Cena jednostkowa brutto	Liczba	Cena całkowita brutto
(A)	(B)	(C)	(D)	(E) = Kolumna (C) x (D)
Raport końcowy			1	
Łącznie Zadanie 2 - Badanie satysfakcji Systemu BUR				
Suma pozycji z Kolumny (E)				

<sup>1</sup>szacowana maksymalna liczba wywiadów/ankiet w ramach Zadania 2, ostateczna liczba wywiadów/ankiet zostanie ustalona po przeprowadzeniu rewizji i korekty metodyki

## Zakres zadań:

Przedmiotem zamówienia jest **Audyt użyteczności funkcjonalności systemu informatycznego Baza Usług Rozwojowych (dalej: System BUR), w tym badanie satysfakcji z użycia wraz z projektami zmian, na który składają się rejestr Baza Usług Rozwojowych dostępny na stronie <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl/> oraz Serwis Informacyjny BUR dostępny na stronie <https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/>, obejmujący następujące zadania opisane szczegółowo w dalszej części niniejszego dokumentu:**

- 1) **Zadanie 1** – Analiza / audyt wstępny Systemu BUR
- 2) **Zadanie 2** – Badanie satysfakcji Systemu BUR
- 3) **Zadanie 3** – Audyt użyteczności Systemu BUR

Ponadto opcjonalnie w ramach Przedmiotu Zamówienia Wykonawca wykona:

- 4) **Zadanie 4** – Godziny audytowo-projektowe na modyfikację treści
- 5) **Zadanie 5** – Dodatkowe godziny audytowo-projektowe w ramach Systemu BUR, inne niż opisane w Zadaniach 1-4, polegające na przygotowaniu analiz lub przeprowadzeniu audytów lub badań
- 6) **Zadanie 6** – Dodatkowe warsztaty strategiczne lub koncepcyjne

## 1. Założenia zamówienia

### 1.1 Cele zamówienia:

Celem zamówienia jest poprawa funkcjonalności badanego Systemu BUR poprzez wskazanie możliwości optymalizacji, w tym automatyzacji procesów z uwzględnieniem sztucznej inteligencji, optymalizacji zarządzania informacją o usługach i produktach oraz ułatwienie dostępu do tych informacji dla użytkowników poprzez:



- 1.1.1 uporządkowanie i ujednoczenie informacji nt. produktów oferowanych przez System BUR - pod względem optymalności procesu, architektury informacji, stylistycznym i graficznym, poprawności językowej, spójności komunikacyjnej, z uwzględnieniem konieczności zapewnienia użyteczności tych treści i ułatwienia dostępu dla użytkowników;
- 1.1.2 zachowanie zgodności wytworzonego i zmienianego Systemu BUR względem spełniania wymagań prawnych, w szczególności poprzez realizację zadań tak aby finalne produkty realizacji zadań Wykonawcy były zgodne z wymogami prawa w Polsce i UE oraz z Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych wraz z późniejszymi zmianami oraz wytycznymi WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) na poziomie wskazanym w w/w Ustawie i jej zmianach;
- 1.1.3 zapewnienie spójności Systemu BUR z innymi stronami Zamawiającego.

## **1.2 Założenia wdrożenia**

- 1.2.1 W trakcie realizacji niniejszego zamówienia, Wykonawca jest zobowiązany do wspomagania zarządzania projektem poprzez korzystanie z elektronicznego systemu obsługi zgłoszeń (Redmine – minimum: ticketowanie, tablica Agile) udostępnionego przez Zamawiającego. Wykonawca w ciągu dwóch dni roboczych od podpisania umowy zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu pełnej listy osób uczestniczących w projekcie, celem nadania dostępu do w/w narzędzia. Lista powinna zawierać co najmniej imię, nazwisko, adres e-mail, stanowisko w projekcie każdej z osób. Zamawiający w terminie do pięciu dni roboczych od otrzymania ww. listy nada wskazanym przez Wykonawcę osobom z listy uprawnienia do systemu Redmine i przekaże każdej z tych osób login oraz hasła dostępu do systemu.
- 1.2.2 Językiem komunikacji podczas realizacji zamówienia, a w szczególności językiem, w którym będą udzielane konsultacje, prowadzone warsztaty oraz wszelka korespondencja i wytwarzana wszelka dokumentacja, jest język polski. Komunikacja pracowników Wykonawcy z pracownikami Zamawiającego będzie odbywać się w dni robocze, w godzinach pracy Zamawiającego.
- 1.2.3 Zamawiający oczekuje od Wykonawcy:
  - 1.2.3.1 Zachowania najwyższej staranności i działania, zgodnie z obowiązującym stanem prawnym. W szczególności Zamawiający wykona prace z uwzględnieniem Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych wraz z późniejszymi zmianami, oraz wytycznych W3C i WCAG na poziomie wskazanym w w/w Ustawie i jej zmianach;
  - 1.2.3.2 Ścisłej współpracy z Zamawiającym na każdym etapie realizacji przedsięwzięcia, w tym do aktywnego uczestniczenia w zwołanych przez Zamawiającego spotkaniach (również ad hoc kiedy zajdzie istotna potrzeba w trakcie realizacji projektu) lub zaplanowanych przez Wykonawcę lub wynikających z zapisów OPZ. Spotkania będą odbywały się w siedzibie Zamawiającego lub poprzez aplikację MS Teams



- obsługiwaną przez Zamawiającego, z wyjątkiem warsztatów, o których mowa w dalszej części dokumentu, za których organizację będzie odpowiadał Wykonawca;
- 1.2.3.3 Przestrzegania wymogów dotyczących zasad wizualizacji systemu, określonych w umowie;
  - 1.2.3.4 Realizowania zadań według reguły równości szans, co oznacza, że rezultaty działań realizowanych w ramach Zamówienia dostępne będą na równych zasadach dla wszystkich zainteresowanych;
  - 1.2.3.5 Realizowania zadań z zachowaniem wytycznych dotyczących informacji i promocji Funduszy Europejskich na lata 2021-2027<sup>1</sup> oraz Podręcznika wnioskodawcy i beneficjenta Funduszy Europejskich na lata 2021-2027 w zakresie informacji i promocji<sup>2</sup>;
  - 1.2.3.6 Uwzględnienia wytycznych z wcześniejszych audytów i badań dotyczących obszaru objętego zamówieniem;
  - 1.2.3.7 Przebadań następujących **grup użytkowników**:
    - 1.2.3.7.1 Zarejestrowani Użytkownicy Systemu BUR (grupa 1);
    - 1.2.3.7.2 Pracodawcy, właściciele firm, których pracownicy będą korzystali z usług Systemu BUR, lub przedstawiciele tych pracodawców pełniący funkcje zarządzające szkolenymi pracownikami (grupa 2);
    - 1.2.3.7.3 Dostawcy Usług, tj. właściciele oraz przedstawiciele firm oferujących usługi szkoleniowe w Systemie BUR (grupa 3);
    - 1.2.3.7.4 Operatorzy regionalni Systemu BUR (grupa 4);
  - 1.2.3.8 Przebadań następującej **listy procesów**:
    - 1.2.3.8.1 proces rozprawiania po ofercie w Serwisie Informacyjnym BUR dla grupy 1, 2 i 3
    - 1.2.3.8.2 proces rejestracji profilu użytkownika w systemie dla grupy 1,
    - 1.2.3.8.3 proces rejestracji profilu pracodawcy w systemie dla grupy 2,
    - 1.2.3.8.4 proces rejestracji i weryfikacji profilu Dostawcy Usług, dla grupy 3,
    - 1.2.3.8.5 proces dołączania do profilu pracodawcy dla grupy 1 i 2,
    - 1.2.3.8.6 proces dołączania do profilu Dostawcy usług dla grupy 1 i 3,
    - 1.2.3.8.7 proces założenia profilu Operatora, utworzenia projektu, nadania uprawnień administratorskich dla użytkowników, dla grupy 4,
    - 1.2.3.8.8 proces przyznania Id wsparcia dla pracodawcy/użytkownika, dla grupy 4,
    - 1.2.3.8.9 proces weryfikacji podwójnego finansowania, dla grupy 4,
    - 1.2.3.8.10 proces zapisu na usługę pracodawcy, który deleguje swoich pracowników, dla grupy 2,
    - 1.2.3.8.11 proces zapisu na usługę użytkownika zapisującego się samodzielnie, dla grupy 1,

<sup>1</sup> <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-na-lata-2021-2027/prawo-i-dokumenty/wytyczne/wytyczne-dotyczace-informacji-i-promocji-funduszy-europejskich-na-lata-2021-2027/>

<sup>2</sup> [https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/149036/podrecznik\\_marzec.pdf](https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/149036/podrecznik_marzec.pdf)



- 1.2.3.8.12 proces obsługi zapisu na usługę po stronie Dostawcy usługi, dla grupy 3,
- 1.2.3.8.13 proces zgłoszenia zapotrzebowania na usługę i odpowiedzi na zapotrzebowanie, dla grup 1, 2, 3 i 4,
- 1.2.3.8.14 proces oceny usługi, dla grup 1, 2, 3 i 4,
- 1.2.3.8.15 proces wyszukiwania za pomocą wyszukiwarki, dla grup 1, 2, 3 i 4,
- 1.2.3.8.16 proces porównywania cen zrealizowanych usług za pomocą porównywarki, dla grup 1, 2, 3 i 4,
- 1.2.3.8.17 proces tworzenia i publikacji karty usługi, dla grup 3, 4 ,
- 1.2.3.8.18 proces weryfikacji karty usługi, dla grupy 4,
- 1.2.3.8.19 inne procesy zidentyfikowane w trakcie prac.
- 1.2.3.9 Kompleksowej organizacji warsztatów, o których mowa w dalszej części dokumentu, w tym do zapewnienia odpowiedniej sali szkoleniowej na terenie miasta Warszawy, poczęstunku dla uczestników (np. przerwy kawowej) oraz obiadu w każdym dniu realizacji warsztatów. Wszystkie koszty związane z realizacją tych usług ponosi Wykonawca.
- 1.2.3.10 Kompleksowego przygotowania i przeprowadzenia badania satysfakcji oraz audytu użyteczności, w tym przygotowania szczegółowej metodyki badań oraz planu działań.
- 1.2.3.11 Przygotowania dokumentacji technicznej wdrożenia nowej struktury informacji i funkcjonalności Systemu BUR.
- 1.2.3.12 Uwzględnienia w prowadzonych pracach i badaniach wniosków i wytycznych z raportów z poprzedniej edycji audytu użyteczności i badania satysfakcji Systemu BUR, a także innych audytów i badań przeprowadzonych przez Zamawiającego mających wpływ na obszar objęty zamówieniem, w tym w szczególności Badania aktywności podmiotów zarejestrowanych w BUR.

## 2. Zadanie 1 – Analiza/audyt wstępny Systemu BUR

- 2.1 Wykonawca przygotuje i przeprowadzi spotkanie wstępne (tzw. **Kick-off**) (a w razie potrzeby kilka spotkań) z Zamawiającym (pierwsze spotkanie w siedzibie Zamawiającego lub poprzez aplikację MS Teams obsługiwaną przez Zamawiającego), podczas którego/których zostaną/zostanie:
  - 2.1.1 omówione założenia i cele wszystkich Zadań realizowanych w ramach zamówienia,
  - 2.1.2 określone zostaną produkty wchodzące w zakres zadań,
  - 2.1.3 doprecyzowane rozumienie każdego z wymagań z OPZ,
  - 2.1.4 przedstawiona przez Wykonawcę propozycja „Harmonogramu realizacji umowy” (dalej jako „Harmonogram”). Propozycja zostanie uszczegółowiona, omówiona i uzgodniona z Zamawiającym,



- 2.1.5 przekazana zostanie Wykonawcy dokumentacja m.in. z wcześniejszych audytów i badań, dotyczących obszaru objętego zamówieniem oraz metodyka i wyniki z poprzedniego badania satysfakcji,
- 2.1.6 przedstawione wytyczne Zamawiającego.
- 2.2 Mając na uwadze Założenia zamówienia i bazując na zebranych podczas spotkania wstępnego informacjach, Wykonawca przeprowadzi analizę wyżej wskazanych procesów w Systemie BUR obejmującą swoim zakresem opisane w kolejnych punktach elementy:
- 2.2.1 działania preparacyjne tj:
- 2.2.1.1 wstępny **ekspertki przegląd** architektury informacji, użyteczności, komplementarności, spójności nawigacji i identyfikacji Systemu BUR;
- 2.2.1.2 analiza ilościowa ruchu w oparciu o wykorzystywane przez Zamawiającego narzędzia analityczne **Google Analytics** oraz instalację ewentualnie innych zaproponowanych w Ofercie przez Wykonawcę narzędzi;
- 2.2.1.3 **Desk research** – zebranie informacji poprzez analizę dokumentacji, o której mowa w pkt. 2.1.5
- 2.2.1.4 **analiza biznesowa** (w tym procesów BUR) poprzedzona wywiadami z interesariuszami projektu w PARP oraz wskazanymi przez PARP (maksymalnie 30 wywiadów<sup>3</sup>) w tym przedstawicielami:
- Biura Informatyki – specyfika systemów, możliwości i zasady wdrożenia i rozwoju, specyfika i możliwości łączenia z innymi serwisami (wewnętrznymi PARP oraz zewnętrznymi);
  - Sekcji obsługujących System BUR (cztery sekcje) – cele biznesowe wdrożenia, uwarunkowania prawne, w tym warunki brzegowe dla poszczególnych zasobów (zapisy umów dotyczące konieczności utrzymania poszczególnych elementów ekosystemu);
  - Sekcji wdrożeniowych Systemu BUR (dwie sekcje) – cele biznesowe wdrożenia, uwarunkowania prawne, w tym warunki brzegowe dla poszczególnych zasobów (zapisy umów dotyczące konieczności utrzymania poszczególnych elementów ekosystemu);
  - Operatorów regionalnych Systemu BUR - cele biznesowe wdrożenia, uwarunkowania prawne, w tym warunki brzegowe dla poszczególnych zasobów (zapisy umów dotyczące konieczności utrzymania poszczególnych elementów ekosystemu);
  - Infolinii PARP – informacje zebrane od użytkowników/pytania od internautów;
  - Sekcji Projektów Internetowych – cele biznesowe wdrożenia, powiązania z innymi serwisami ekosystemu stron internetowych PARP, architektura informacji,

---

<sup>3</sup> forma i metoda wywiadu zostanie ustalona na etapie realizacji zamówienia



wizualizacja, uwarunkowania prawne, w tym dostępność dla osób ze specjalnymi potrzebami;

- Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej.

2.2.2 **benchmark** serwisów o podobnych funkcjonalnościach usługowych, w tym np. serwisów rezerwacyjnych (lista serwisów do badania zostanie zaproponowana przez Wykonawcę i potwierdzona z Zamawiającym w ramach roboczych ustaleń). Wynik porównania Systemu BUR z innymi serwisami zostanie szczegółowo przedstawiony w odrębnym dokumencie - **Raport z benchmarkowania**.

2.3 Produktem analiz określonych w pkt 2.2 wytworzonym przez Wykonawcę będzie **Raport wstępny** przedstawiający wyniki analizy badanych obszarów, stanowiący podstawę do podejmowania decyzji strategicznych i projektowych, zawierający:

- wynik analiz Wykonawcy,
- wnioski, hipotezy badawcze Wykonawcy wynikające z analizowanych obszarów,
- zaktualizowaną listę procesów,
- mapę interesariuszy, w tym użytkowników,
- główne założenia Systemu BUR,
- plan dalszych badań, założenia projektowe dla badanego Systemu BUR.

2.4 Zamawiający w ramach spotkań analitycznych włączy się w pracę nad raportem.

Wykonawca omówi raport z Zamawiającym, Zamawiający przedstawi uwagi do raportu, a Wykonawca wprowadzi stosowne zmiany.

2.5 Po przygotowaniu raportu wstępnego Wykonawca przygotuje i przeprowadzi dwie rundy jednodniowych **warsztatów strategicznych** z Zamawiającym, których celem będzie:

- zaprezentowanie wyników przeprowadzonej analizy, o której mowa w pkt. 2.2,
- doprecyzowanie, weryfikacja i uzgodnienie treści raportu otwarcia,
- uzupełnienie raportu otwarcia o zaktualizowany Harmonogram zgodnie z terminem podpisania umowy i terminem zakończenia realizacji zamówienia,
- uzyskanie wzajemnego zrozumienia Wykonawcy i Zamawiającego.

2.6 W przypadku konieczności dodatkowego omówienia zakresu merytorycznego oraz zapewnienia pełnego zrozumienia pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym, Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia większej liczby warsztatów. W takim przypadku realizacja odbędzie się zgodnie z pkt 7 – Zadanie 6: Dodatkowe warsztaty strategiczne lub koncepcyjne.

2.7 Dokładny termin organizacji warsztatów strategicznych zostanie uzgodniony pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą w toku realizacji projektu jako najbardziej wskazany dla osiągnięcia celów zamówienia.

2.8 Po przeprowadzonych warsztatach, przy ograniczeniach wynikających z wykorzystania środowiska informatycznego, biorąc pod uwagę procesy, grupy docelowe i założenia określone w raporcie otwarcia, Wykonawca przeprowadzi **audyt wstępny - analizę**



**ekspercką**, zgodnie z metodyką określoną w załączonym do Oferty „Opisie koncepcji realizacji zamówienia”, w tym:

- 2.8.1 struktury i użyteczności – celem analizy jest wskazanie błędów w strukturze, także związanych z użytecznością, przygotowanie rekomendacji zmiany interfejsu, ze szczególnym uwzględnieniem następujących zagadnień:
- przyswajalność - jak łatwe jest dla użytkownika wykonywanie podstawowych zadań,
  - efektywność - jak szybko uczy się produktu, jak szybko wykonuje zadania,
  - błędy - jak dużo błędów popełnia użytkownik? W jaki sposób może sobie z nimi poradzić?,
  - zadowolenie - czy używanie produktu jest przyjemne? Czy warto do niego wrócić i skorzystać ponownie?,
  - dobór sposobu nawigacji,
- 2.8.2 analiza treści – celem analizy jest stworzenie rekomendacji odnośnie do poprawy dostępności, użyteczności i poziomu zrozumiałości treści. Na tym etapie konieczne jest określenie typologii treści i jej ogólnej charakterystyki; wskazanie treści dublowanych, niezrozumiałych, źle umiejscowionych, nieaktualnych lub o niskiej wartości dla użytkowników, analiza stylistyki, poprawności nazewnictwa, dobór słów określających typy treści, nazwy działów i funkcjonalności, hierarchię informacji, błędy językowe. Nie jest przedmiotem analiza treści tworzonych przez Dostawców Usług, a jedynie taksonomia elementów systemowych.
- 2.9 Wykonawca jest zobowiązany do bieżącego informowania o postępach prac, a Zamawiający włączy się w prace nad analizą poprzez przekazywanie na bieżąco uwag do przedstawianych fragmentów prac.
- 2.10 Produktem analiz określonych w pkt 2.8 wytworzonym przez Wykonawcę będzie uzupełnienie raportu wstępnego o raport z audytu wstępnego oraz wnioski z warsztatów strategicznych. Wyniki analiz mogą wpływać na wcześniej przedstawione elementy raportu wstępnego. Tak rozbudowany raport stanowiący **Raport otwarcia** zostanie zaprezentowany przez Wykonawcę podczas spotkania zorganizowanego w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. Po spotkaniu Wykonawca uzupełni raport o uwagi zgłoszone przez Zamawiającego w trakcie prezentacji i przedstawi poprawiony dokument do akceptacji Zamawiającego.

### **3. Zadanie 2 – Badanie satysfakcji Systemu BUR**

- 3.1 Badanie satysfakcji jest komplementarne do pozostałych działań określonych w OPZ.
- 3.2 Zamawiający przekaze Wykonawcy metodykę oraz raport z wynikami z poprzedniej edycji badania satysfakcji przeprowadzonej u Zamawiającego.
- 3.3 Cele zadania to:



- 3.3.1 rewizja i korekta metodyki przeprowadzenia badań, tak aby możliwe było porównanie wyników z obecnej i poprzedniej edycji badania oraz aby były one możliwe do powtórzenia w przyszłości, w zakresie zbadania satysfakcji z użytkowania Systemu BUR,
- 3.3.2 zbadanie poziomu satysfakcji użytkowników Systemu BUR (charakter weryfikacyjny badania),
- 3.3.3 zrozumienie potrzeb użytkowników,
- 3.3.4 ma stanowić źródło informacji o kierunkach zmian funkcjonalności systemu informatycznego, z punktu widzenia wszystkich grup użytkowników Systemu BUR.
- 3.4 Do zadań wykonawcy będzie należało:
  - 3.4.1 Rewizja i korekta metodyki (zawierającej badania jakościowe metodą IDI i FGI oraz badania ilościowe metodą CATI, CAWI) oraz przekazanie jej Zamawiającemu, w taki sposób, aby Zamawiający korzystając z niej mógł w przyszłości przeprowadzić samodzielnie lub w innym zamówieniu kolejne edycje badania uzyskując porównywalność wyników z wcześniejszymi badaniami.
  - 3.4.2 Przedstawienie zaktualizowanej **metodyki** do akceptacji Zamawiającego i uzyskanie dla niej akceptacji Zamawiającego.
  - 3.4.3 Przeprowadzenie **badania satysfakcji** zgodnie z zaakceptowaną metodyką, tak aby zrealizować wyżej postawione cele. Szacowana maksymalna liczba ankiet/wywiadów, które Wykonawca przeprowadzi w ramach Zadania 2 to:
    - 3.4.3.1 wywiady metodą IDI - Indywidualny wywiad pogłębiony – 10 wywiadów;
    - 3.4.3.2 wywiady metodą FGI – zogniskowany wywiad grupowy – 4 grupy maksymalnie 10-osobowe z różnymi grupami użytkowników, które nie będą tożsame z badaniami/testami UX o których mowa w Zadaniu 3;
    - 3.4.3.3 ankietowanie CATI - wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny – 400 ankiet;
    - 3.4.3.4 ankietowanie CAWI - wspomagany komputerowo wywiad internetowy – 600 ankiet.Dobór próby w badaniu ilościowym (CATI, CAWI) będzie miał charakter kwotowy, zapewniający reprezentatywność względem struktury użytkowników Systemu BUR według typu użytkownika, województwa oraz częstotliwości korzystania z platformy. Źródłem doboru będzie aktualna baza użytkowników udostępniona przez Zamawiającego.

W przypadku badań jakościowych (IDI, FGI) należy zastosować dobór celowy, zorientowany na pozyskanie zróżnicowanych opinii i maksymalnego zrozumienia potrzeb użytkowników. Doboru respondentów należy dokonać ze względu na ich doświadczenie, rolę w systemie oraz aktualność kontaktu z Systemem BUR.

Dla uniknięcia stronniczości doboru uczestników, Wykonawca zadba o reprezentację osób o różnym poziomie zadowolenia z korzystania z systemu.



Ostateczna liczba ankiet/wywiadów zostanie określona po przeprowadzeniu rewizji i korekcie metodyki i zapisana w zaktualizowanej metodyce, o której mowa w pkt.

3.4.2.

3.4.4 Wykonawca przygotowuje **Raport z badania satysfakcji**, w którym zamieści:

- wyniki badań przeprowadzonych z Użytkownikami w ramach Zadania 2,
- informacje na temat zmian poziomu satysfakcji użytkowników Systemu BUR w stosunku do poprzedniej edycji badania,
- hipotezy i rekomendacje działań wspierających osiągnięcie celów biznesowych.

3.4.5 Wstępny raport z badania satysfakcji zostanie zaprezentowany przez Wykonawcę podczas spotkania zorganizowanego w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. Po spotkaniu Wykonawca uzupełni raport o uwagi zgłoszone przez Zamawiającego w trakcie prezentacji i przedstawi poprawiony dokument do akceptacji Zamawiającego.

## 4. Zadanie 3 – Audyt użyteczności Systemu BUR

4.1 Na podstawie Raportu otwarcia oraz wyników badań, o których mowa w pkt 3 (w szczególności w zakresie w jakim będą stanowić źródło informacji o kierunkach zmian funkcjonalności systemu informatycznego z punktu widzenia użytkowników Systemu BUR) Wykonawca przygotowuje i przeprowadzi dwie rundy jednodniowych **warsztatów koncepcyjnych** z Zamawiającym.

4.1.1 Celem warsztatów będzie:

4.1.1.1 wypracowanie koncepcji zmian Systemu BUR dla procesów określonych w założeniach zamówienia i potwierdzonych w Raporcie otwarcia;

4.1.1.2 wypracowanie koncepcji zmian architektury informacji oraz taksonomii elementów Systemu BUR;

4.1.1.3 systematyka funkcjonalności dla procesów określonych w pkt 4.1.1.1, walidacja architektury informacji Systemu BUR i główne komponenty systemu;

4.1.1.4 opracowanie wytycznych realizacji i założeń makiet kluczowych elementów interfejsu i widoków interfejsu niezbędnych do poprawy procesów oraz przypadki procesowe, do weryfikacji w badaniach z użytkownikami, wsparte listą makiet pozwalających na weryfikację koncepcji zmian obsługi procesów w badaniach z użytkownikami.

4.1.2 Przy realizacji warsztatów i opracowywaniu efektów prac warsztatowych Wykonawca musi brać pod uwagę efektywność działań to znaczy wskazanie takich koncepcji zmian, które przy niewielkich zmianach, wprowadzą maksymalnie pozytywne efekty zmiany użyteczności i satysfakcji w Systemie BUR.

4.2 W przypadku konieczności dodatkowego omówienia zakresu merytorycznego oraz zapewnienia pełnego zrozumienia pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym, Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia większej liczby warsztatów. W takim przypadku



realizacja odbędzie się zgodnie z pkt 7 – Zadanie 6: Dodatkowe warsztaty strategiczne lub koncepcyjne.

4.3 Po realizacji warsztatów koncepcyjnych Wykonawca przygotuje, na potrzeby badań UX z użytkownikami, klikalne **prototypy**:

- badające przypadki procesowe określone w trakcie warsztatów koncepcyjnych,
- obejmujące zatwierdzone procesy,
- obejmujące przypisane do nich role procesowe,
- realizujące w warstwie graficznej wymagania określone w pkt 1.2.3.1.
- wizualnie nie odbiegające od linii graficznej Systemu BUR, z zachowaniem wytycznych wynikających ze źródeł finansowania,
- w narzędziu, do którego dostęp zostanie przekazany Zamawiającemu, wraz z możliwością ich edycji przez Zamawiającego i przekazania Wykonawcy Systemu BUR,

4.4 Wykonawca przygotuje prototypy wg:

- własnej wiedzy,
- wytycznych Zamawiającego, w tym również: wytycznych Biura Informatyki i Sekcji Projektów Internetowych odnośnie możliwości wdrożenia,
- biorąc pod uwagę założenie, o którym mowa w pkt. 4.1.2.

4.5 Wykonawca przedstawi opracowane prototypy do oceny i uzyska akceptację Zamawiającego.

4.6 Wykonawca na zaakceptowanych prototypach przeprowadzi **badania/testy UX z użytkownikami**.

4.6.1 Badania będą realizowane dla poszczególnych makiet odpowiadającym procesom, dla grup przypisanych do tych procesów.

4.6.2 Na zaprojektowanych prototypach Wykonawca sprawdzi prawidłowość założeń poprzez badania UX interfejsu i taksonomii.

4.6.3 Badanie zostanie przeprowadzone zgodnie z metodyką określoną w Ofercie przez Wykonawcę.

4.6.4 Wyniki badania powinny potwierdzić poprawność badanego produktu, w szczególności poprawność jego struktury i terminologii elementów składowych.

4.6.5 W przypadku otrzymania negatywnych wyników badań zespół projektowy (Wykonawca i Zamawiający) będzie weryfikował założenia (przypadki badawcze), a Wykonawca przeprojektuje wadliwe elementy interfejsu.

4.6.6 Zamawiający zakłada przeprowadzenie co najmniej 3 iteracji przeprojektowania prototypów.

4.7 Efektem działania będzie **Raport z audytu**, zawierający:

- poprawione makiety, wraz z wersjami RWD (trzy: desktop, tablet, mobile),
- lista elementów wymagających poprawy we wszystkich badanych procesach, opis preferowanego sposobu poprawy,



- lista funkcjonalności sugerowanych do wprowadzenia, wraz z ich hierarchizacją.

4.8 Raport z audytu zostanie zaprezentowany przez Wykonawcę podczas spotkania zorganizowanego w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. Po spotkaniu Wykonawca uzupełni raport o uwagi zgłoszone przez Zamawiającego w trakcie prezentacji i przedstawi poprawiony dokument do akceptacji Zamawiającego.

## **5. Zadanie 4 – Godziny audytowo-projektowe na modyfikację treści**

5.1 Analiza i wskazanie treści wymagających modyfikacji oraz zakresu proponowanych zmian zostanie zrealizowana przez Wykonawcę w ramach audytu treści opisanego w pkt 2.8.2 w Zadaniu 1 i zostanie uwzględniona w Raporcie otwarcia.

5.2 Wykonawca w ramach zamówienia zarezerwuje 200 godzin audytowo-projektowych na dodatkowe opcjonalne, zlecane przez Zamawiającego prace związane z modyfikacją treści publikowanych na stronach Systemu BUR. Zamawiający będzie mógł skorzystać z dodatkowych godzin w okresie wyznaczonym w harmonogramie realizacji umowy.

5.3 Liczba godzin wskazana w pkt 5.2 to maksymalna liczba godzin, która może zostać dodatkowo zlecona przez Zamawiającego w ramach Zadania 4. Liczba faktycznie zleconych godzin może być mniejsza od tej wartości lub Zamawiający może nie skorzystać z opcji zlecenia dodatkowych godzin.

5.4 Prace zlecane przez Zamawiającego mogą obejmować:

5.4.1 przygotowanie gotowych propozycji zmian treściowych,

5.4.2 opracowanie wytycznych redakcyjnych dla całego ekosystemu stron Systemu BUR lub wybranych typów stron.

5.5 Każdorazowo, w przypadku, kiedy Zamawiający będzie chciał zlecić dodatkowe prace Wykonawcy, określony zostanie zakres prac do wykonania oraz czas potrzebny na przygotowanie rozwiązania. Zamawiający po określeniu czasochłonności zdecyduje czy skorzysta z rozwiązania. Koszt dodatkowych prac Wykonawcy związanych z wyceną będzie wliczony do oferty cenowej i nie będzie objęty dodatkowymi opłatami.

## **6. Zadanie 5 – Dodatkowe godziny audytowo-projektowe**

6.1 Wykonawca w ramach zamówienia zarezerwuje 100 godzin audytowo-projektowych na dodatkowe opcjonalne, zlecane przez Zamawiającego prace, nie ujęte w specyfikacji. Zamawiający będzie mógł skorzystać z dodatkowych godzin w okresie wyznaczonym w harmonogramie realizacji umowy.

6.2 Liczba godzin wskazana w pkt 6.1 to maksymalna liczba godzin, która może zostać dodatkowo zlecona przez Zamawiającego w ramach Zadania 5. Liczba faktycznie zleconych godzin może być mniejsza od tej wartości lub Zamawiający może nie skorzystać z opcji zlecenia dodatkowych godzin.

6.3 Każdorazowo, w przypadku kiedy Zamawiający będzie chciał zlecić dodatkowe prace Wykonawcy, w czasie spotkania analitycznego określony zostanie zakres prac do



wykonania oraz czas potrzebny na przygotowanie rozwiązania. Zamawiający po określeniu czasochłonności zdecyduje czy skorzysta z rozwiązania. Koszt dodatkowych spotkań analitycznych oraz prac Wykonawcy związanych z wyceną będzie wliczony do oferty cenowej i nie będzie objęty dodatkowymi opłatami.

6.4 Prace zlecane przez Zamawiającego mogą obejmować analizy, audyty i badania inne niż wskazane w Zadaniach 1-4.

## **7. Zadanie 6 – Dodatkowe warsztaty strategiczne lub koncepcyjne**

- 7.1 Zamawiający przewiduje możliwość skorzystania z opcji polegającej na organizacji przez Wykonawcę dodatkowych jednodniowych warsztatów strategicznych, o których mowa w Zadaniu 1 i/lub dodatkowych jednodniowych warsztatów koncepcyjnych, o których mowa w Zadaniu 3, jeśli będzie to wymagane do omówienia całego zakresu merytorycznego i zapewnienia pełnego zrozumienia Wykonawcy i Zamawiającego.
- 7.2 O ile Zamawiający skorzysta z opcji, Wykonawca zobowiązany będzie do kompleksowej organizacji dodatkowych warsztatów zgodnie z zapisami pkt. 1.2.3.9 tj. do zapewnienia odpowiedniej sali szkoleniowej na terenie miasta Warszawy, poczęstunku dla uczestników (np. przerwy kawowej) oraz obiadu w każdym dniu realizacji warsztatów.
- 7.3 Zamawiający zakłada możliwość skorzystania z opcji zamówienia maksymalnie 8 dodatkowych warsztatów. Liczba faktycznie zamówionych warsztatów może być mniejsza od tej wartości lub Zamawiający może nie skorzystać z opcji zlecenia organizacji dodatkowych warsztatów.