

(206467)

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest **usługa polegająca na rekrutacji respondentów do 10 badań użyteczności (ang. user experience lub usability testing) istniejących i nowo tworzonych systemów teleinformatycznych (IT) Zamawiającego.**
2. Termin realizacji usługi: od dnia zawarcia umowy przez okres 12 miesięcy.
3. Termin realizacji poszczególnych zleceń dotyczących przeprowadzenia rekrutacji respondentów do badań użyteczności: do 5 dni roboczych od dnia potwierdzenia udzielenia zlecenia przez Zamawiającego.
4. Zamawiający będzie zlecał Wykonawcy realizację rekrutacji 12 respondentów do poszczególnych badań użyteczności.
5. W trakcie trwania umowy Zamawiający planuje przeprowadzić do 10 badań użyteczności.
6. Zamawiający będzie zlecał max. 2 badania równolegle.

II. KONTEKST BADANIA UŻYTECZNOŚCI

1. Centrum e-Zdrowia to jednostka podległa Ministrowi Zdrowia, odpowiedzialna za budowę systemów informatycznych dla systemu ochrony zdrowia. Minione lata to okres dynamicznego i intensywnego rozwoju Centrum e-Zdrowia (zwanego dalej także CeZ lub Centrum). W ostatnich latach zwiększył się poziom wykorzystania dostarczanych rozwiązań informatycznych, co ma istotne znaczenie dla sprawnego wdrażania kolejnych e-usług.
2. Misją Centrum e-Zdrowia jest tworzenie, dostarczanie, rozwijanie i utrzymanie bezpiecznych rozwiązań informatycznych dla systemu ochrony zdrowia, które odpowiadają na potrzeby ich użytkowników. CeZ chce być liderem w kreowaniu oraz dostarczaniu innowacyjnych rozwiązań dla systemu ochrony zdrowia, które są postrzegane przez pacjentów i innych uczestników systemu ochrony zdrowia jako: adekwatne do potrzeb, niezawodne oraz bezpieczne.

III. CHARAKTERYSTYKA BADANIA UŻYTECZNOŚCI

1. Badaniom użyteczności podlegać będą:
 - 1.1. Systemy, rejestry i serwisy ochrony zdrowia dostępne publicznie, dla użytkownika posługującego się językiem polskim, takie jak m. in Internetowe Konto Pacjenta (IKP) lub aplikacja mobilna Moje IKP oraz inne/ pozostałe systemy/ rejestry projektowane i utrzymywane przez Zamawiającego.
 - 1.2. systemy ochrony zdrowia dostępne dla zalogowanych, profesjonalnych użytkowników (posługujących się językiem polskim), takie jak np. Rejestr Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą (RPWDL), System Monitorowania Kształcenia (SMK).

- 1.3. Więcej informacji o systemach, które mogą być poddane badaniom użyteczności znajduje się na stronie internetowej Zamawiającego pod linkiem:
<https://www.cez.gov.pl/pl/nasze-produkty>.
2. Badania użyteczności będą prowadzone w formie pogłębionych wywiadów indywidualnych (IDI) z elementami testów użyteczności.
- 2.1. W trakcie badań użyteczności respondenci reprezentatywni dla grupy docelowej użytkowników będą wykonywali określone zadania w interfejsie systemu, podczas gdy badacze będą obserwować i dokumentować ich doświadczenia, reakcje i opinie.
- 2.2. Celem badania użyteczności jest identyfikacja problemów w użytkowaniu i sposobów możliwości poprawy, a w rezultacie zwiększenie efektywności, wygody korzystania z interfejsu i satysfakcji użytkowników.

IV. ZAKRES ZAMÓWIENIA

1. Opracowanie i realizacja procesu rekrutacji respondentów użyteczności zgodnie z wytycznymi Zamawiającego, w tym:
 - zastosowanie kryteriów doboru respondentów (m.in. wiek, płeć, poziom kompetencji cyfrowych, status zawodowy, częstotliwość korzystania z systemów teleinformatycznych i inne kryteria charakterystyczne dla przedmiotu badania UX),
 - pozyskanie wymaganej liczby respondentów spełniających kryteria określone w zleceniu przez Zamawiającego,
 - weryfikację zgodności respondentów z wymaganiami Zamawiającego określonymi w zleceniu.
2. Zapewnienie udziału respondentów w badaniach użyteczności w formie zdalnej, w tym:
 - potwierdzenie uczestnictwa każdego respondenta przed badaniem UX,
 - przekazanie respondentom informacji organizacyjnych dotyczących przeprowadzenia badania UX,
 - weryfikacja obecności respondentów w dniu badania użyteczności.
3. Uzyskanie od respondentów wymaganych zgód na udział w badaniu, w tym zgód na przetwarzanie danych osobowych i rejestrację przebiegu sesji (wideo), zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Ewentualne wynagrodzenie respondentów badań użyteczności leży w gestii Wykonawcy.
5. Przekazanie Zamawiającemu raportu z rekrutacji dla każdego projektu badawczego, zawierającego:
 - liczbę pozyskanych respondentów,
 - informację o spełnieniu kryteriów doboru,
 - informację o ewentualnych trudnościach w procesie rekrutacji.

V. DOBÓR RESPONDENTÓW BADANIA UŻYTECZNOŚCI

1. Respondenci badania użyteczności powinni być grupą reprezentatywną dla grupy docelowej użytkowników badanego systemu i jego badanej funkcjonalności i spełniać opisane przez Zamawiającego kryteria doboru respondentów.
2. Liczba respondentów nie może być niższa niż 12 osób w każdym badaniu użyteczności.
3. Charakterystyka respondenta badania użyteczności wynika z profilu grupy docelowej przedmiotu badania UX i może uwzględniać m.in. zróżnicowane położenie geograficzne., wykonywany zawód, czy staż pracy.
4. Szczegółowe kryteria doboru respondentów w każdym badaniu wypracowywane są wspólnie we współpracy z Zamawiającym i wymagają jego akceptacji.
5. W szczególnych przypadkach Zamawiający może wskazać konkretną grupę respondentów.
6. Respondenci badań użyteczności nie mogą się powtarzać w prowadzonych przez Zamawiającego badaniach użyteczności dla CeZ.
7. W szczególnych przypadkach Zamawiający zakłada możliwość podzielenia grupy respondentów na podgrupy, jeżeli z ustalonej wcześniej z Wykonawcą specyfiki badania użyteczności wynika potrzeba dostosowania jego zakresu.

VI. OBOWIĄZKI WYKONAWCY

1. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji rekrutacji w ścisłej współpracy z Zamawiającym, który dostarczy szczegółowe wytyczne dotyczące:
 - a. charakterystyki badanych systemów teleinformatycznych,
 - b. scenariuszy badań UX,
 - c. kryteriów doboru respondentów,
 - d. harmonogramu realizacji poszczególnych projektów badawczych, ze szczególnym uwzględnieniem terminu rekrutacji i realizacji badań.
2. W przypadku rezygnacji respondenta lub jego nieobecności, Wykonawca zobowiązany jest zapewnić osobę rezerwową spełniającą kryteria doboru, bez dodatkowych kosztów po stronie Zamawiającego.
3. Wszystkie działania Wykonawcy muszą być prowadzone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w zakresie ochrony danych osobowych (RODO).
4. Wykonawca zobowiązuje się do rzetelnej i terminowej realizacji umowy oraz stałej współpracy z Zamawiającym, w tym do:
 - 4.1. wskazania w swoich strukturach koordynatora, który będzie odpowiadał za realizację umowy,
 - 4.2. udziału koordynatora w spotkaniach rozpoczynających każde badanie użyteczności, doprecyzowujących zakres tego badania, grupę docelową, harmonogram, oczekiwania Zamawiającego,
 - 4.3. informowania Zamawiającego o statusie prowadzonych rekrutacji,
 - 4.4. zapewnienia dostępności koordynatora w godzinach pracy CeZ (kontakt telefoniczny w godz. 8.00 - 16.00 i e-mailowy),

- 4.5. informowania o pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji procesu rekrutacji,
- 4.6. przygotowania narzędzi rekrutacyjnych, w tym scenariusza rozmowy kwalifikującej respondenta do badania użyteczności,
- 4.7. rekrutacji respondentów oraz zapewnienia im ewentualnego wynagrodzenia,
- 4.8. pełnej obsługi umożliwiającej respondentom realizację zadań w ramach przeprowadzonego badania użyteczności, takich jak: upewnienie się, że respondent ma narzędzia do przeprowadzenia badania (połączenie na Teams, dostęp do mIKP, IKP i innych badanych systemów) przed rozpoczęciem badania UX.

VII. ODBIÓR POSZCZEGÓLNYCH ZLECEŃ

1. Odbiór każdego zlecenia rekrutacji nastąpi na podstawie Protokołu Odbioru podpisanego przez Zamawiającego po weryfikacji:

- a. liczby pozyskanych respondentów,
- b. zgodności respondentów z określonymi kryteriami doboru,
- c. obecności respondentów w badaniu,
- d. kompletności przekazanego raportu z rekrutacji.

W przypadku stwierdzenia braków lub niezgodności, Wykonawca zobowiązany jest do ich usunięcia w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, bez dodatkowych kosztów po stronie Zamawiającego.

VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I PROCEDURY

1. Wymagania dotyczące przetwarzania i ochrony danych osobowych znajdują się na stronie Zamawiającego: <https://cez.gov.pl/pl/rodo#anchorn2>
2. Rekrutacja może wymagać uprzednich ustaleń pomiędzy Zamawiającym, a instytucją, której pracownicy będą rekrutowani (jeżeli grupa docelowa to pracownicy instytucji). Zamawiający zapozna Wykonawcę z obowiązującymi w tym zakresie praktykami przed rekrutacją respondentów.
3. Wykonawca jest zobowiązany do przestrzegania przepisów dotyczących ochrony danych osobowych i odpowiada za ich naruszenie podczas realizacji umowy.
4. Wykonawca jest zobowiązany do przekazania Zamawiającemu zgód na przetwarzanie danych osobowych respondentów przed podpisaniem protokołu odbioru danego zlecenia, a w przypadku respondentów rezerwowych niezwłocznie po ich zrekrutowaniu.