

Návrh řešení / dílčí realizační smlouva v souladu s uzavřenou Rámcovou dohodou

Účastník rámcové dohody/navrhovatel řešení a v případě akceptace také dodavatel plnění

Název, IČO: DataLite, spol. s r.o
IČ: 25106325

Adresa: Štěpánská 51/631
Praha 1 – Nové Město, 110 00

Zastoupen: Marek Linhart - prokurista

navrhuje tímto Zadavateli a v případě akceptace také příjemci plnění:

Česká republika – Technologická agentura České republiky, se sídlem Evropská 1692/37, 160 00 Praha 6, IČ: 72050365, statutární zástupce - předseda Petr Konvalinka.

Zadavatel je zastoupený ředitelem Kanceláře TA ČR – Martin Bunčec

realizaci níže uvedeného plnění prostřednictvím této dílčí smlouvy vycházející z uzavřené Rámcové dohody ke sdílenému informační systému (SISTA)

Předmětem této smlouvy je návrh řešení do minitendru číslo **MT007**

s **názvem**: Analýza podání (journey mapa) novým klientem TA ČR

a **cílem řešení**: Získat znalost chování uchazečů o podporu (tzv. journey mapa), včetně míst kontaktu uchazeče s prostředím TA ČR (touchpoints). Identifikovat a popsat problémy současného řešení (ISTA, IS BETA, webové stránky TA ČR, zveřejňované dokumenty podpora uchazečům).

a jeho realizace dodavatelem, která v případě akceptace zadavatelem bude následující:

I. Popis metody a způsobu realizace

V rámci řešení budou použity postupy a metody, které vycházejí z [Human-Centered design přístupu](#).

Explorační fáze bude obnášet analýzu současného stavu chování a využívání aplikace pomocí SWOT analýzy. Základním kamenem Human-Centered designu jsou osoby, které budou vytvořeny i v tomto případě. Jedná se o vytvoření fiktivních profilů uživatelů aplikace a jejich chování pro lepší empatičnost v průběhu optimalizace aplikace.

V další fázi proběhnou uživatelské testy s vybranou cílovou skupinou uživatelů. Toto testování nám pomůže lépe pochopit chování uživatelů, kteří s aplikací pracují. Pomůže nám pochopit v jaké části podání žádosti uživatel aplikaci používá, co mu dělá při ovládání problém, a s čím naopak problém nemá. V rámci testování bude sestaven přesný testovací scénář, podle kterého bude uživatel procházet aplikací. Budeme porovnávat jednotlivé testy a hledat společné problémy, které uživatelům komplikují průchod aplikací.

Na základě testování a nasbíraných poznatku **bude sestavena Customer journey mapa**, kde budou vyznačeny všechny klíčové problémy v celém procesu uživatelského průchodu aplikací. Díky Customer journey mapě budeme mít přehled o jednotlivých krocích, které musí uživatel splnit, jejich náročnosti, důležitosti a také o tom, jak se v konkrétních krocích uživatel cítí.

Na závěr bude sestaven výstupní report, který bude celou analytickou fází shrnovat. Bude obsahovat důkladně popsané návrhy zlepšení a jejich dopad na CX (customer experience).

II. Rozsah a účelnost činností

Vyberete kód činnosti, popište její obsah a určete, které osoby ji budou realizovat a v jakém rozsahu

Kód z rámcové dohody	Konkrétní popis prováděné činnosti dle zvoleného kódu	Osoby realizující činnost, rozsah a účel jejich zapojení	Počet hodin
AN	SWOT analýza současného stavu, příprava výstupu z analýzy a sestavení person	Otakar Šmíd – garant řešení, analytik – 20 hodin Martin Laudát – AN – 20 hodin	40
NT	Příprava uživatelského testování, příprava testovacích scénářů, domluvení respondentů, příprava HW pro testování a samotné testování použitelnosti	Martin Laudát	47
UX	Příprava Customer journey map na základě dat z analýzy a testování, příprava wireframů s návrhy vylepšení aplikace, tvorba výstupní prezentace se závěry práce	Otakar Šmíd – garant řešení – 17 hodin Martin Laudát – UX – 55 hodin	72

Součástí je i 50 hodin konzultací

III. Vyřešení otázek při plnění

a) Není to moc komplikované?

- Pro odpověď na tuto otázku nám poslouží SWOT analýza současného stavu, díky které sestavíme hypotézy, které popisují kritická místa průchodu aplikace. Hypotézy ovšem jako návrh doporučení nestačí. Abychom je potvrdili případně vyvrátili provedeme uživatelské testování s cílovou skupinou na základě vytvořených person. Testování nám také pomůže odhalit další místa, které se pomocí SWOT analýzy nepodařilo odhalit.

b) Je to přehledné a srozumitelné?

- Kromě testování našich hypotéz nám pomůže uživatelské testování pochopit, jak uživatelé chápou celou aplikaci a jak jí dokáží ovládat. Uživatelské testování nám pomůže najít drobné nebo i větší problémy v informační architektuře (cesta uživatele po jednotlivých stránkách), dále nám pomůže odhalit problémy v obsahové architektuře a copywritingu (jsou všechny informace správně popsané? Rozumí uživatel textům na hlavních ovládacích prvcích? atd...).

c) Nedá se to nějak zlepšit?

- Díky SWOT analýze, personám a uživatelskému testování budeme schopni vytvořit Customer journey map – tedy příběh průchodů aplikací uživatelem. Tato mapa jasně popíše jednotlivé fáze, problémy, kontaktní body, a především příležitosti ke zlepšení. Customer journey map tedy bude ucelený výstup ze všech předchozích analytických fází s jasně definovanými návrhy na zlepšení aplikace. To vše bude doplněno prototypy/wireframe ve výstupní prezentaci.

IV. Výstupy a jejich kvalita

- Výstup z analýzy současného stavu** – jedná se o dokument/prezentaci, která hodnotí současný stav vizuálního a UX designu. Tento dokument popisuje hlavní problémy a nedostatky v aplikaci pomocí SWOT analýzy.
- Persony** – základním kamenem Human-Centered Design projektů a analýz jsou Persony, jedná se o definice fiktivních uživatelů aplikace, jejich popis chování, obav, nároků na řešení, atd. Persony nám pomohou být více empatičtí a více se soustředit na uživatele samotné. Ukázka jednoduché persony je k vidění zde: <https://xd.adobe.com/view/1e3962c1-d392-4a2f-b769-c7e8412ab7d6-4b6a/?fullscreen>
- Výstup z uživatelského testování** – dokument prezentující výsledky kontextového uživatelského testování s vybranými testery, kteří splňují požadavky cílové skupiny. V dokumentu je popsáno, jak uživatelské testování probíhalo, na jaké problémy se testování zaměřovalo a co testování odhalilo za problémy, které je potřeba dále řešit.
- Customer journey map** – diagram, který jasně mapuje jednotlivé fáze průchodu aplikací, popisuje scénář chování, kontaktní body, emoční křivku a možné příležitosti k vylepšení. Náhled je vidět zde: <https://xd.adobe.com/view/1e3962c1-d392-4a2f-b769-c7e8412ab7d6-4b6a/screen/57cf178b-ae01-4d79-a07e-f1073617ed0a/03-honza-cjm?fullscreen>
- Výstupní dokument z analýzy** – je dokument/prezentace, který shrnuje všechny poznatky z každé dílčí práce nebo analýzy. Obsahuje popis metodiky, hypotézy a závěry. Tento dokument také obsahuje vizuální návrhy (Wireframe – drátěný model/prototyp vylepšení aplikace, ukázka: <https://xd.adobe.com/view/1e3962c1-d392-4a2f-b769-c7e8412ab7d6-4b6a/screen/91ec8725-ee92-4fff-8d5e-4c682eacffba/?fullscreen>) možného vylepšení aplikace na základě analýzy a uživatelského testování.

V. Harmonogram plnění

Doplňte jak (průběh/obsah) proběhne vaše plnění v čase.

Zahájení řešení: 14. 7. 2020

Ukončení řešení: 16. 9. 2020

Č. týdne	Název	Průběh/obsah plnění	Výstup dne
1	Zahájení řešení	Požadované vstupy: <ul style="list-style-type: none">• Přístup do ISTA, možnost opakovaného podávání testovacích žádostí a nabídek• Přístup do IS BETA• Základní popis postupu při podání žádosti / nabídky	14.7.2020
2	Explorační fáze	Explorační fáze, analýza současného stavu + výstup, příprava person	27.7.2020

3	Kontrolní den, společná konzultace		29.7.2020
4	Uživatelské testování - příprava	Příprava uživatelského testování – zajištění účastníků, tvorba scénářů	10.8.2020
5	Uživatelské testy – realizace (část 1)	Uživatelské testování s vybranými testery a tvorba výstupů	17.8.2020
6	Kontrolní den, společná konzultace		19.8.2020
	Uživatelské testy – realizace (část 2)	Uživatelské testování s vybranými testery a tvorba výstupů	7.9.2020
7	Příprava výstupů	Příprava Customer journey map a výstupního dokumentu analýzy	14.9.2020
8	Ukončení řešení, závěrečná prezentace		16.9.2020
9	Případné doplnění řešení dle připomínek		23.9.2020

VI. Cena a platební podmínky

Cena za plnění dle podmínek vyhlášeného minitendru a v souladu s tímto popisem plnění představuje:

Celkový počet hodin dle činností :	159
Cena za hodinu :	1251 Kč/hod
Tedy celkem součet za všechny za činnosti:	198 925 Kč
Paušální částka dle RD a Výzvy (max. 10%)	0 Kč

Celkem za plnění k úhradě bez DPH	198 925 Kč
Celkem za plnění k úhradě vč. DPH	240 699 Kč

Hodnocena bude cena za plnění k úhradě bez DPH.

Zadavatel uhradí cenu do 14 dnů po doručení bezvadného daňového dokladu, který může být vystaven nejdříve po akceptaci plnění zadavatelem. Bude-li faktura obsahovat vady bránící jejímu proplacení, termín její úhrady se posouvá a faktura bude uhrazena až po zhojení těchto vad v termínu dohodnutém smluvními stranami, ne však kratším než 15 dnů.

VII. Další podmínky a vyhrazené změny závazku

Vycházejí z parametrů výzvy v uvedeném minitendru. Další nejsou stanoveny.

Obsahuje přílohu č.1 – bližší popis řešení ~~ANO~~/NE

V Praze dne 7.7.2020

Podpis dodavatele jako navrhovatele

Ing. Jiří Kadlec
Jednatel