Приложение № 1 к Документации о закупке

**Техническое задание**

Оказание услуг по проведению исследования пользовательского опыта взаимодействия с онлайн сервисами компаниидлянуждАО «ЭнергосбыТ Плюс»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| п/п | Требования | Описание |
| 1 | Наименование услуги | Оказание услуг по проведению исследования пользовательского опыта взаимодействия с онлайн сервисами Личный кабинет клиента (далее – ЛКК) и Когнитивный агент (далее –КА) |
| 2 | Место оказания услуги | Адрес: в соответствии с предварительно сформированным требованием к целевой аудитории (далее – ЦА):  - Физические лица старше 18 лет;  - Регионы: Свердловская область, Удмуртская Республика, Оренбургская область, Кировская область, Ивановская область, Саратовская область, Марий Эл и Чувашия;  - Являются клиентами AO «Энергосбыт Плюс»;  - Знакомы с составом расчетов и квитанций за коммунальные услуги;  - Наличие компьютера, смартфона в личном регулярном использовании;  - Пользователь Интернет-ресурсов;  - Потребитель коммунальных услуг.    Сервис Личный кабинет клиента – физического лица  - Операции (регистрация, вход, выбор счета, оплата, передача показаний, автоплатеж, подписка на эл. квитанцию, работа с обращением);  - Консультации по разделам (счета и оплаты, показания счетчиков, статистика, настройка, помощь и поддержка);  Сервис «Когнитивный агент» в мессенджере:  - Авторизация, передача показаний, полноценная консультация по счету, консультация по прибору учета, вопросы-ответы, переход на оператора. |
| 3 | Сроки (периоды) оказания услуги | Начало: с даты заключения договора  Окончание:30.04.2023 |
| 4 | Вид, перечень и объем оказываемых услуг | - Проверить ключевые сценарии использования веб-версии сайта и мобильного приложения (Android, iOS) ЛКК на наличие юзабилити-проблем и КА (когнитивный агент) – чат-бот (Viber и Telegram);  - Понять, с какими сложностями сталкивается клиент: в том числе, расположение кнопок, содержание;  - Построить СJM по каждому сценарию;  - Получить перечень сервисов, которые необходимо добавить по мнению пользователей;  - Изучить мнение, видение, предложения пользователей;  - Получить рекомендации специалистов  - сформировать результаты. |
| 5 | Требования к порядку оказания услуги | Подготовка к исследованию включает в себя следующие действия Исполнителя:  - согласование с Заказчиком инструментария;  - разработку и согласование с Заказчиком инструкций для целевой аудитории;  - найм и обучение целевой аудитории;  - Со стороны Участника закупки проект должен сопровождаться отдельным менеджером/куратором (не менее 1 человека);  Исследование включает в себя следующие действия Исполнителя:  **Опрос. Тема: удовлетворенность содержанием ЛКК.**  - Составление программы исследования. Подготовить список вопросов для опроса. Проработать гипотезы. Настроить логику анкетирования.  - Проведение опроса. Создать опрос и провести количественное исследование, обеспечить мониторинг сбора данных. При необходимости осуществить подбор респондентов в количестве 150 человек, отвечающих требованиям по критериям ЦА.  Устройство: десктоп, смартфон  **Удаленное немодерируемое исследование. Тема: тестирование регистрации пользователей в ЛКК.**  - Составление программы исследования. Подготовить список вопросов для опроса. Проработать гипотезы. Настроить логику анкетирования.  - Проведение удаленного немодерируемого исследования. Создать опрос и провести удаленное немодерируемое исследование, обеспечить мониторинг сбора данных. Подобрать общее количество респондентов 21 человек, отвечающим требованиям по критериям ЦА.  Устройство: десктоп  **Удаленное модерируемое юзабилити-тестирование. Тема: юзабилити-проблемы в ЛКК и КА.**  - Составление программы исследования. Подготовить сценарии для тестирования, список вопросов, а также список заданий для взаимодействия с продуктом. Проработать гипотезы.  - Проведение модерируемого юзабилити-тестирования. Провести качественную оценку интерфейса и контента. Подобрать общее количество респондентов 15 человек, отвечающим требованиям по критериям ЦА.  Устройство: смартфон  **Конкурентный анализ.**  - Составление программы исследования. Подготовить сценарии для экспертной оценки и тестирования, список вопросов, а также список заданий для взаимодействия с продуктом. Проработать гипотезы.  - Проведение функционального конкурентного анализа экспертом и с привлечением целевой аудитории. Провести качественную оценку интерфейса и контента конкурентных продуктов экспертом и с привлечением целевой аудитории. Подобрать общее количество респондентов 4 человека, отвечающим требованиям по критериям ЦА.  Устройство: смартфон  **Построение CJM.**  - Составить карту клиентского пути по результатам проведенных исследований.  Подготовка отчета по результатам исследования включает в себя следующие действия Исполнителя:  -Анализ результатов опроса. Подготовка отчета и презентации. Выгрузить полученные при опросе данные. Подготовить отчет-презентацию с результатами опроса и рекомендациями.  -Анализ результатов удаленного немодерируемого исследования. Подготовка отчета и презентации. Выгрузить полученные при опросе данные. Подготовить отчет-презентацию с результатами немодерируемого исследования и рекомендациями.  -Анализ результатов модерируемого юзабилити-тестирования. Подготовка отчета и презентации. Подготовить отчет-презентацию с результатами проведенного тестирования, экспертной оценкой и рекомендациями.  - -Анализ результатов. Подготовка отчета и презентации. Подготовить отчет-презентацию с результатами, экспертной оценкой и рекомендациями  Отчет. Требования к содержанию:  Исполнитель должен предоставить следующие материалы:  - Исходные данные (сырые) по ответам предоставляются в формате .xlsx;  - Отчетный документ должен содержать наглядные данные в виде презентации .pdf:  - Сводная информация о респондентах;  - Подробная информация об исследовании с общими результатами;  - Информация по каждой теме с результатами исследования, проблемными точками и резюме);  - Статистика и данные по проведенным опросам;  - Экспертная оценка и рекомендации.  - Отчет предоставляется в формате презентации результатов на специальной встрече.  Требования к исследованию:  Исполнитель обязан обеспечить:  - соблюдение сроков проверки;  - Уведомление Заказчика о любых непредвиденных ситуациях в ходе исследования не позднее 1 рабочего дня с момента их возникновения посредством электронной почты (с уведомлением о прочтении)  - соответствие зафиксированных Исполнителем данных от целевой аудитории  - исправление за свой счёт ошибок, выявленных в ходе верификации и проверки результатов Заказчиком;  - осуществление за свой счет повторного исследования при выявлении некачественного выполнения какого-либо блока;  - соответствие отчетов требованиям Заказчика.  Требования к отчетности:  Исполнитель должен предоставить следующие материалы:  - Исходные данные (сырые) по ответам предоставляются в формате .xlsx;  - Отчетный документ должен содержать наглядные данные в виде презентации .pdf:  - Сводная информация о респондентах;  - Подробная информация об исследовании с общими результатами;  - Информация по каждой теме с результатами исследования, проблемными точками и резюме);  - Статистика и данные по проведенным опросам;  - Экспертная оценка и рекомендации.  - Отчет предоставляется в формате презентации результатов на специальной встрече.  Требования к отчету в формате Excel:  -Отчет должен быть составлен по форме, согласованной Заказчиком  - Отчет должен содержать корректные и полные данные по результатам исследования  - Требования к аналитическому отчету:  - Аналитический отчет по исследованию должен быть предоставлен в формате Power Point и содержать следующую обязательную информацию:  - Сводная информация о респондентах;  - Подробная информация об исследовании с общими результатами;  - Информация по каждой теме с результатами исследования, проблемными точками и резюме);  - Статистика и данные по проведенным опросам;  - Экспертная оценка и рекомендации.  - Другие данные (по требованию Заказчика)  Исполнитель должен в течение 3 дней после подписания Договора предоставить Заказчику документацию, где должны быть перечислены основные разделы работ и все работы внутри каждого из разделов, наименования выполненных позиций  Исполнитель должен подготовить и согласовать с Заказчиком подробный план-график реализации проекта не позднее 14 календарных дней с даты заключения договора. План-график проекта должен включать в себя все виды работ, с прогнозом результатов, также необходимо фиксировать фактические результаты по каждому из них.  В ходе реализации Исполнитель два раза в неделю предоставляет Заказчику отчет о ходе оказания услуг, демонстрирует результат проведенных услуг и проводит совместное обсуждение выполненных и предстоящих услуг. |
| 6 | Требования к качеству и безопасности оказания услуги | Качество оказываемых услуг Исполнителя должно соответствовать требованиям действующего законодательства РФ и условиям заключенного договора.  - За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.  - Исполнитель обязан возместить ущерб, причиненный персоналу, имуществу Заказчика и (или) третьих лиц в результате ошибочных действий (бездействий) специалистов Исполнителя, в течение 20 дней с момента получения письменного требования Заказчика.  - Исполнитель несёт ответственность за допущенные им при оказании Услуг нарушения законодательства Российской Федерации, включая оплату штрафов, пеней, а также по возмещению причиненного в связи с этим вреда. В случае, если Заказчик был привлечен к ответственности за вышеуказанные нарушения, Исполнитель обязуется возместить Заказчику все причиненные убытки.  - При возникновении пожаров, аварий, несчастных случаев и иных инцидентов с работниками Заказчика, произошедших в процессе оказания Услуг по обстоятельствам, за которые отвечает Исполнитель, Исполнитель обязуется возместить Заказчику причиненные ему убытки. |
| 7 | Требования к результатам услуги. Порядок сдачи и приемки результатов услуги | Результатом оказания услуги является проведённые исследования пользовательского опыта взаимодействия с онлайн сервисами компании для нужд АО «ЭнергосбыТ Плюс», презентация, составленные отчеты, визуализация CJM.  Сдача- приемка оказанных Услуг осуществляется после выполнения Исполнителем в сроки, указанные в п. 3 Технического задания.  По завершении исследования Исполнитель передает Заказчику два экземпляра Акта оказанных услуг.  Заказчик производит приемку оказанных Услуг путем подписания акта оказанных Услуг. При обнаружении отступлений, ухудшающих результат Услуг или иных недостатков (включая отсутствие документов) Заказчик обязан немедленно заявить об этом Исполнителю, не подписывая акт оказанных Услуг. |
| 8 | Требования к гарантийному сроку услуги и (или) объему предоставления гарантий их качества | Срок гарантийных обязательств распространяется на срок действия договора и на весь объем оказываемых услуг.  Гарантийный срок устанавливается в течение 2 (двух) месяцев с момента приемки результата Услуг  - Если в период использования результатов оказанных Услуг обнаружатся недостатки (недоработки), препятствующие его нормальному использованию, то Исполнитель обязан их устранить за свой счет и в установленные Заказчиком сроки.  - Заказчик, обнаруживший после приемки оказанных Услуг отступления от условий настоящего Договора или иные недостатки, в том числе такие, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), которые были умышленно скрыты Исполнителем, обязан известить об этом Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней после их обнаружения. Исполнитель обязан за свой счет устранить указанные недостатки в течение 10 (десяти) дней с момента получения Уведомления.  - В случае отступления от описанных условий или выявления недостатков, Заказчик вправе по своему выбору:  1.потребовать от Исполнителя безвозмездного устранения недостатков;  2. потребовать от Исполнителя соразмерного уменьшения Цены Услуг;  3. самостоятельно устранить недостатки и потребовать возмещения своих расходов на устранение недостатков собственными силами или силами привлеченных третьих лиц.  4. за нарушение сроков начала оказания Услуг Исполнитель уплачивает пеню в размере 0,2 % (двух десятых процента) от Цены Услуг за каждый день просрочки до фактического начала оказания Услуг.  5. за окончание оказания Услуг после установленного срока – пеню в размере 0,2% (двух десятых процента) от Цены Услуг за каждый день просрочки. |