

MERCA DEVELOPMENT s.r.o.  
Hladnovská 1255/23  
710 00 Ostrava

1/0/0/0

IČO: 26821699

Praha 9. 11. 2021

č.j.: 1/112/2407848-2021

**Objednávka**

Vojenská zdravotní pojišťovna ČR u vás objednává provedení průzkumu trhu na téma – MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI KLIENTŮ VOZP ČR METODOU NPS

**1. Předmět – věcné vymezení potřeby**

- Všechny dotazníkové podklady podléhají schválení zadavatelem
- Místo sběru dat: celá ČR
- Dotazník bude obsahovat minimálně 20 otázek
- Vzorek respondentů minimálně 1.000
- Metodika výzkumu: CAWI + CATI
- Termín zahájení průzkumu: listopad 2021
  
- Termín odevzdání: do 20 dnů od schválení startu zadavatelem

Net Promoter Score, zkráceně NPS, je míra loajality zákazníků nebo zaměstnanců. NPS koreluje s růstem výnosů a může jednodušeji nahradit tradiční měření zákaznické spokojenosti. Výpočet NPS se provádí na základě marketingového výzkumu, při kterém respondenti dostanou otázku „Jak pravděpodobné je, že byste doporučili (společnost / produkt / službu...) příteli nebo kolegovi?“ a odpovídají na škále 0 (zcela nepravděpodobné) až 10 (zcela pravděpodobné). Procento těch, kteří odpověděli 0 až 6 (neloajální) se odečte od procenta těch, kteří odpověděli 9 nebo 10 (loajální klienti). Výsledný rozdíl je NPS. Například pokud 20 % klientů je neloajálních a 60 % loajálních, je NPS rovno  $60 - 20 = +40$ .

- 2. Hodnotící kritéria:** Nabídky budou hodnoceny podle základního hodnotícího kritéria „ekonomická výhodnost“, přičemž zadavatel bude posuzovat především celkovou cenu, splnění rozsahu v podobě požadovaného rozsahu projektu a termín dodání. Zadání nepřipouští variantní řešení.

**Celková cena: 195 000,- Kč bez DPH.**

Akceptujeme objednávku a souhlasíme s uveřejněním v Registru smluv bez jakýchkoli omezení, a to s odvoláním na zákon č. 340/2015 Sb a zákon 34/2016Sb. v účinném znění.

Za dodavatele