Smlouva o zpracování Evaluace projektu EURES+3Z Up!

uzavřená dle ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „Smlouva“)

mezi smluvními stranami:

**Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí**

se sídlem: Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2

zastoupena: *[neveřejný údaj]*, ředitelkou odboru řízení projektů

IČO: 00551023

bankovní spojení: *[neveřejný údaj]*

číslo účtu: *[neveřejný údaj]*

ID datové schránky: sc9aavg

(dále jen „Objednatel“)

na straně jedné

a

**Naviga Advisory and Evaluation s.r.o.**

se sídlem: Pujmanové 1753/10a, Nusle, 140 00 Praha 4

zastoupena: *[neveřejný údaj]*, prokuristou

IČO: 25342282

DIČ: CZ25342282

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 399631

bankovní spojení: *[neveřejný údaj]*

číslo účtu: *[neveřejný údaj]*

ID datové schránky: gg4amx8

(dále jen „Zpracovatel“)

na straně druhé.

# Úvodní ustanovení

* 1. Na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku pod názvem „**Evaluace projektu EURES+3Z Up!**“, zadávanou v dynamickém nákupním systému pro standardní evaluace a sběr dat IIpod označením (DNS 05 (2024/25) Zpracovatel předložil, v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky, nabídku a tato byla pro plnění veřejné zakázky vybrána jako nejvhodnější. V návaznosti na tuto skutečnost se smluvní strany dohodly na uzavření této Smlouvy.
  2. Při výkladu obsahu této Smlouvy se smluvní strany zavazují přihlížet k zadávacím podmínkám vztahujícím se k zadávacímu řízení dle předchozího odstavce této Smlouvy, k účelu daného zadávacího řízení a k dalším úkonům smluvních stran učiněným v průběhu zadávacího řízení, jako k relevantnímu jednání smluvních stran o obsahu této Smlouvy před jejím uzavřením. Ustanovení platných a účinných právních předpisů o výkladu právních jednání tím nejsou nijak dotčena.
  3. Smluvní strany prohlašují, že mají společnou snahu přispět k férovému a etickému prostředí.   
     S cílem kultivovat prostředí tuzemského trhu tak, aby se přiblížilo vyšším standardům v oblasti obchodní, soutěžní a pracovněprávní etiky, smluvní strany učinily nedílnou součástí této Smlouvy Etický kodex, v souladu s jehož pravidly se zavazují předmět této Smlouvy plnit.
  4. Předmět této Smlouvy je financován z Operačního programu Zaměstnanost + (dále jen „OPZ+“)

název projektu: „EURES+3Z Up!

reg. č. CZ.03.01.04/00/22\_002/0000170.

# Předmět Smlouvy

* 1. Předmětem této Smlouvy je závazek Zpracovatele zpracovat pro Objednatele evaluaci projektu EURES+3Z Up!, která zhodnotí procesy a výsledky aktivit a služeb realizovaných v rámci projektu s ohledem na vytyčené cíle a podpoří další úspěšnou realizaci klíčových aktivit projektu (dále též jen „dílo“) a závazek Objednatele zaplatit Zpracovateli   
     za řádně předané a Objednatelem převzaté dílo cenu ve výši a za podmínek stanovených   
     v čl. 8 této Smlouvy.
  2. Dílo a jeho jednotlivé části (dále společně též jen „výstupy plnění“) a služby se zpracováním výstupů plnění související jsou detailně specifikovány v přílohách této Smlouvy (výstupy plnění a související služby společně též jen „plnění“).
  3. Zpracovatel se zavazuje poskytovat plnění v souladu s požadavky Objednatele vymezenými   
     v této Smlouvě a v souladu se všemi přílohami této Smlouvy, které jsou jejími nedílnými součástmi.

# místo plnění

* 1. Místo plnění této Smlouvy není nijak omezeno. Zpracovatel je oprávněn provádět vyhodnocování informací, formulování závěrů a navrhování doporučení i v rámci svého sídla.

# Termíny předání, akceptační řízení

* 1. Zpracovatel se zavazuje zpracovat výstupy plnění v Objednatelem stanoveném formátu vhodném pro editaci a předat je Objednateli v termínech uvedených v Příloze A2 této Smlouvy – Specifikace předmětu plnění.
  2. Smluvní strany sjednávají, že termíny předání výstupů plnění Zpracovatelem a termíny   
     pro zaslání připomínek Objednatele dle tohoto článku Smlouvy mohou být na základě dohody smluvních stran v odůvodněných případech upraveny, a to v návaznosti na případné objektivní okolnosti či změny potřeb Objednatele. Ustanovení tohoto odstavce se neaplikuje na případ předání posledního výstupu plnění ve finální podobě.
  3. Smluvní strany sjednávají, že předávání výstupů plnění pro účely akceptačního řízení a rovněž předávání akceptačních protokolů ve formátu \*.pdf bude probíhat elektronicky prostřednictvím oprávněných osob smluvních stran uvedených v čl. 6 této Smlouvy, vyjma případů uvedených v odst. 4.9 této Smlouvy.
  4. Každý jednotlivý výstup plnění Zpracovatele podléhá samostatnému akceptačnímu řízení. Objednatel se zavazuje provést akceptační řízení a sdělit Zpracovateli výsledek akceptačního řízení v přiměřené lhůtě, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne předání výstupu plnění Zpracovatelem.
  5. Výsledkem akceptačního řízení mohou být 3 vzájemně se vylučující závěry:

**a) „Akceptováno“**. V případě, že Objednatel k předanému výstupu plnění neuplatní žádné připomínky, výsledek akceptačního řízení zaznamená do akceptačního protokolu se závěrem „Akceptováno“ a dané akceptační řízení se považuje za finální.

**b) „Neakceptováno“**. V případě, že Objednatel identifikuje v předaném výstupu plnění podstatné vady, nedodělky či jiné nedostatky, které brání v řádném užití výstupu plnění, Objednatel je specifikuje v akceptačním protokolu dle kategorizace vad a nedodělků uvedené v Příloze A2 této Smlouvy – Specifikace předmětu plnění, výsledek akceptačního řízení zaznamená do akceptačního protokolu se závěrem „Neakceptováno“ a stanoví Zpracovateli lhůtu pro předložení předmětného výstupu plnění prostého vad, nedodělků či jiných nedostatků v délce 20 kalendářních dnů, nebude-li smluvní stranami sjednána s ohledem na povahu nedostatků konkrétního výstupu plnění lhůta kratší. Zpracovatelem opětovně předložený výstup plnění bude následně předmětem finálního akceptačního řízení.

**c) „Akceptováno s výhradou“**. V případě, že Objednatel identifikuje v předaném výstupu plnění vady, nedodělky či jiné nedostatky, které však nebrání v řádném užití výstupu plnění Objednatel je specifikuje v akceptačním protokolu dle kategorizace vad a nedodělků uvedené v Příloze A2 této Smlouvy – Specifikace předmětu plnění, výsledek akceptačního řízení zaznamená do akceptačního protokolu se závěrem „Akceptováno s výhradou“ a stanoví Zpracovateli lhůtu pro předložení předmětného výstupu plnění prostého vad, nedodělků či jiných nedostatků v délce 15 kalendářních dnů, nebude-li smluvní stranami sjednána s ohledem na povahu nedostatků konkrétního výstupu plnění lhůta kratší. Zpracovatelem opětovně předložený výstup plnění bude následně předmětem finálního akceptačního řízení.

* 1. V případě, že v rámci akceptačního řízení nebude výstup plnění Objednatelem akceptován   
     či bude akceptován s výhradou, zavazuje se Zpracovatel ve lhůtách dle odst. 4.5 písm. b) a c) této Smlouvy předložit Objednateli předmětný výstup plnění opětovně a Objednatel se zavazuje ve lhůtě dle odst. 4.4 této Smlouvy provést ve vztahu k danému výstupu plnění finální akceptační řízení. Výsledkem finálního akceptačního řízení bude jeden ze 3 závěrů vymezených v odst. 4.5 této Smlouvy.
  2. Výsledek finálního akceptačního řízení se závěrem „Akceptováno“ či „Akceptováno s výhradou“ je podmínkou pro vznik oprávnění Zpracovatele vystavit účetní či daňový doklad za příslušný výstup plnění v souladu s čl. 8 této Smlouvy.
  3. Akceptační protokol bude zasílán Objednatelem Zpracovateli v elektronické podobě ve formátu \*.pdf. Obsahem každého akceptačního protokolu budou minimálně následující údaje:
* označení smluvních stran této Smlouvy,
* co je předmětem akceptačního řízení,
* shrnutí průběhu akceptačního řízení (zejména budou v akceptačním protokolu uvedena data odeslání/přijetí předmětného výstupu plnění, jakožto i další významné skutečnosti)   
  a specifikace vad, nedodělků či jiných nedostatků,
* výsledek akceptačního řízení dle odst. 4.5 této Smlouvy, tj. bude explicitně uvedeno, že Objednatel již k předanému výstupu plnění nemá žádné další připomínky a výstup akceptuje, či výstup plnění akceptuje s výhradou či výstup plnění neakceptuje,
* jméno a příjmení oprávněných osob dle čl. 6 této Smlouvy, včetně jejich elektronického podpisu,
* datum a čas vystavení akceptačního protokolu Objednatelem.
  1. Obě smluvní strany, resp. oprávněné osoby dle čl. 6 této Smlouvy, potvrdí akceptační protokol svým podpisem. Pro případ, že nedojde k podpisu akceptačního protokolu Zpracovatelem ve lhůtě 5 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení na emailovou adresu oprávněné osoby Zpracovatele uvedené v odst. 6.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn akceptační protokol zaslat do datové schránky Zpracovatele uvedené v záhlaví této Smlouvy, čímž je předávaný výstup plnění považován za akceptovaný, akceptovaný s výhradou   
     či neakceptovaný, a to dle výsledku konkrétního akceptačního řízení.
  2. Finální verzi výstupu plnění, která byla Objednatelem akceptována či akceptována s výhradou, se Zpracovatel zavazuje předat v předem dohodnutém elektronickém formátu (včetně formátu vhodném k editování).

# Povinnosti smluvních stran

* 1. Zpracovatel se zavazuje zpracovat veškeré výstupy plnění a poskytovat plnění dle této Smlouvy svědomitě, s řádnou a odbornou péčí a potřebnými odbornými schopnostmi, vlastním jménem a samostatně. Při plnění této Smlouvy je Zpracovatel vázán platnými a účinnými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito právními předpisy či zájmy Objednatele.
  2. Objednatel se zavazuje předat Zpracovateli veškeré potřebné podklady či informace nezbytné k řádnému plnění této Smlouvy a Zpracovatel se zavazuje Objednatelem poskytnuté podklady či informace použít pouze za účelem, pro který mu byly Objednatelem předány, nebude-li smluvními stranami sjednáno jinak.
  3. Smluvní strany se zavazují vzájemně se informovat o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné plnění této Smlouvy a poskytovat si navzájem za tímto účelem nezbytnou součinnost.
  4. Zpracovatel se zavazuje zabezpečit, že výstupy plnění budou zpracovány v souladu s touto Smlouvou a jejími přílohami, nebudou zatíženy jakýmikoli právy třetích osob, zejména takovými, ze kterých by pro Objednatele plynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích osob. V opačném případě Zpracovatel ponese veškeré důsledky takovéhoto porušení práv třetích osob a zároveň se zavazuje takové právní vady bez zbytečného odkladu a na svůj náklad odstranit, resp. zajistit jejich odstranění.
  5. Objednatel je oprávněn provádět monitoring a kontrolu plnění této Smlouvy ze strany Zpracovatele z pohledu naplňování účelu této Smlouvy. V rámci monitoringu a kontrol se Zpracovatel zavazuje umožnit Objednateli přístup ke všem dokladům souvisejícím s plněním této Smlouvy.
  6. Zpracovatel bere na vědomí, že je podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole   
     ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů. Tuto povinnost rovněž zajistí Zpracovatel u případných poddodavatelů Zpracovatele. Zpracovatel umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z něhož je předmět této Smlouvy hrazen, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této Smlouvy v sídle Objednatele, a to jak během plnění této Smlouvy, tak po dobu danou právními předpisy České republiky k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů).
  7. Zpracovatel se zavazuje poskytnout Objednateli součinnost nezbytnou ke splnění povinnosti Objednatele vyplývající z ust. § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
  8. Zpracovatel prohlašuje, že ke dni uzavření této Smlouvy jsou informace uvedené v čestném prohlášení (omezující opatření ve vztahu k mezinárodním sankcím), předloženém v jeho nabídce, správné a úplné.
  9. Zpracovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 pracovních dnů, informuje Objednatele o tom, že se dozvěděl o některé z následujících skutečností:
     1. Zpracovatel nebo jeho poddodavatelé jsou osobami, na které dopadají mezinárodní sankce podle zákona upravujícího provádění mezinárodních sankcí, na základě kterých Objednatel nesmí zadat veřejnou zakázku účastníku zadávacího řízení dle § 48a ZZVZ;
     2. Zpracovatel nebo jeho poddodavatelé jsou osobami, na které dopadají mezinárodní sankce podle zákona upravujícího provádění mezinárodních sankcí, na základě kterých Objednatel nesmí zpřístupnit finanční prostředky za plnění smlouvy.
  10. Zpracovatel se zavazuje v průběhu plnění této Smlouvy podávat Objednateli, na jeho vyžádání, dílčí zprávy o své činnosti. Nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak, veškerá komunikace bude prováděna elektronicky prostřednictvím kontaktních osob smluvních stran uvedených v čl. 6 této Smlouvy.
  11. Zpracovatel se zavazuje Objednateli poskytnout součinnost při následném užití závěrů   
      a doporučení, které jsou součástí výstupů plnění dle této Smlouvy, a to prostřednictvím poskytnutí ad-hoc konzultací (telefonických či e-mailových) v případě, že Objednatel k těmto doporučením vznese dotazy již po akceptaci výstupu plnění, a to do 6 měsíců od akceptace daného výstupu plnění. Zpracovatel se zavazuje tuto součinnost poskytnout bezplatně.
  12. Zpracovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy sám neboprostřednictvím osob poddodavatelů uvedených v Příloze A4 této Smlouvy – Seznam poddodavatelů. Zpracovatel je oprávněn provádět změny poddodavatelů pouze s předchozím písemným souhlasem oprávněné osoby Objednatele uvedené v odst. 6.1 této Smlouvy. Zpracovatel bere na vědomí, že veškeré povinnosti pro něj vyplývající z této Smlouvy, se vztahují rovněž na jeho případného poddodavatele a Zpracovatel odpovídá za to, že i jeho poddodavatel bude postupovat v souladu s touto Smlouvou. Pokud poddodavatel bude jednat v rozporu s touto Smlouvou či platnými a účinnými právními předpisy, následky jeho jednání nese v plném rozsahu Zpracovatel.
  13. Zpracovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy prostřednictvím osob realizačního týmu uvedeného v Příloze A5 této Smlouvy – Realizační tým. Zpracovatel je oprávněn provádět změny ve složení realizačního týmu pouze s předchozím písemným souhlasem oprávněné osoby Objednatele uvedené v odst. 6.1 této Smlouvy. Žádná z osob realizačního týmu nesmí být ve střetu zájmů. V případě pochybností o existenci střetu zájmů smluvní strana neprodleně informuje druhou smluvní stranu. Zpracovatel se zavazuje osobu realizačního týmu, u níž je důvodné podezření, že je ve střetu zájmů, nejpozději   
      do 15 pracovních dnů vyměnit dle pravidel pro výměnu osob realizačního týmu dle tohoto odstavce.

# oprávněné osoby smluvních stran

* 1. Oprávněnou osobou Objednatele
* ve věcech týkajících se jednání o změnách obsahu této Smlouvy a akceptačního řízení je: *[neveřejný údaj]*, *[neveřejný údaj]*
* ve věcech průběžné komunikace související s plněním dle této Smlouvy je: *[neveřejný údaj]*, *[neveřejný údaj]*
  1. Oprávněnou osobou Zpracovatele ve věcech této Smlouvy, vyjma jednání o změnách obsahu této Smlouvy, je: *[neveřejný údaj]*

# vlastnické právo

* 1. Vlastnické právo k veškerým výstupům plnění přechází na Objednatele dnem jejich předání   
     a převzetí Objednatelem na základě finálního akceptačního řízení dle čl. 4 této Smlouvy.
  2. Autorskoprávní režim výstupů plnění zpracovaných na základě této Smlouvy se řídí § 61 odst. 1 zákona č. 121/2000 Sb. o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským   
     a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
  3. Zpracovatel se zavazuje na Objednatele převést veškerá práva k duševnímu vlastnictví spojená s výstupy plnění zpracovanými na základě této Smlouvy, a to ke dni předání a převzetí Objednatelem na základě finálního akceptačního řízení dle čl. 4 této Smlouvy.
  4. Zpracovatel se zavazuje, že neposkytne jednotlivé výstupy plnění třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
  5. Objednatel je oprávněn do jednotlivých výstupů plnění zasahovat a modifikovat je a dále tyto výstupy plnění poskytnout ke specifickému využití třetím osobám. Objednatel je oprávněn výstupy plnění užít, sdílet, zpracovávat, a to i pro komerční účely. Objednatel se zavazuje uvádět při užití výstupu plnění vždy jeho původ.

# Cena a platební podmínky

* 1. Celková cena za plnění dle této Smlouvy je součtem cen dle odst. 8.5. této Smlouvy a činí **596 000 Kč bez DPH** (dále jen „cena“). K ceně bude připočítána DPH dle příslušných předpisů ve výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
  2. Cena v Kč bez DPH dle odst. 8.1 této Smlouvy je cenou nejvýše přípustnou   
     a nepřekročitelnou a Zpracovatel se zavazuje do ceny zahrnout i náklady spojené   
     s poskytnutím služeb, dodávek či jiných činností, které v této Smlouvě a jejích přílohách nejsou výslovně uvedeny, avšak jsou nezbytné pro řádné a včasné poskytnutí plnění dle této Smlouvy.
  3. Objednatel neposkytuje zálohy.
  4. Objednatel se zavazuje zaplatit Zpracovateli cenu za řádně a včas poskytnuté plnění, odsouhlasené Objednatelem v rámci finálního akceptačního řízení dle čl. 4 této Smlouvy, a to na základě řádně vystaveného účetního či daňového dokladu (dále jen „faktura“), vystaveného Zpracovatelem vždy do 5 kalendářních dnů ode dne doručení akceptačního protokolu Zpracovateli.
  5. V případě výsledku finálního akceptačního řízení se závěrem Akceptováno“ se Zpracovatel zavazuje vystavit faktury následovně:
* Platba za zpracování a odsouhlasení Vstupní zprávy dle *kapitoly Harmonogram plnění* v Příloze A2 této Smlouvy v rozsahu 15 % z ceny dle odst. 8.1 této Smlouvy, bude zaplacena po zpracování a odsouhlasení výstupů na základě akceptačního protokolu s výsledkem „Akceptováno“ dle čl. 4 této Smlouvy.
* Platba za zpracování a odsouhlasení Průběžné zprávy dle *kapitoly Harmonogram plnění* v Příloze A2 této Smlouvy v rozsahu 25 % z ceny dle odst. 8.1 této Smlouvy, bude zaplacena po zpracování a odsouhlasení výstupů na základě akceptačního protokolu s výsledkem „Akceptováno“ dle čl. 4 této Smlouvy.
* Platba za zpracování a odsouhlasení Závěrečné zprávy dle *kapitoly Harmonogram plnění* v Příloze A2 této Smlouvy v rozsahu 60 % z ceny dle odst. 8.1 této Smlouvy, bude zaplacena po zpracování a odsouhlasení výstupů na základě akceptačního protokolu s výsledkem „Akceptováno“ dle čl. 4 této Smlouvy.
  1. V případě výsledku finálního akceptačního řízení „Akceptováno s výhradou“ se Objednatel zavazuje zaplatit Zpracovateli nejvýše 80 % ceny dle odst. 8.5 této Smlouvy, a to v závislosti na rozsahu, závažnosti a množství vad, nedodělků či jiných nedostatků specifikovaných Objednatelem v akceptačním protokolu.
  2. Splatnost faktur je sjednána na 30 kalendářních dnů a počíná běžet od data doručení elektronické faktury do datové schránky Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy   
     nebo na e-mailovou adresu oprávněné osoby Objednatele uvedené v odst. 6.1 této Smlouvy. Nedílnou součástí faktury musí být Objednatelem podepsaný akceptační protokol. Poslední fakturu v kalendářním roce se Zpracovatele zavazuje doručit Objednateli nejpozději   
     10. prosince příslušného roku. Splatnost faktur doručených Objednateli od 11. prosince   
     do 31. ledna následujícího roku bude prodloužena až na 60 kalendářních dnů, a to v souvislosti s procesem schvalování státního rozpočtu.
  3. Cena uvedená na faktuře musí být členěna na cenu v Kč bez DPH, výše DPH v Kč a cenu v Kč včetně DPH. Faktura musí dále obsahovat číslo účtu Zpracovatele, název veřejné zakázky, název a reg. č. projektu a všechny náležitosti dle platných a účinných právních předpisů.
  4. Veškeré platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v Kč.
  5. Zaplacením faktury se pro účely této Smlouvy rozumí připsání příslušné částky na účet Zpracovatele.
  6. Objednatel si vyhrazuje právo před uplynutím lhůty splatnosti vrátit fakturu Zpracovateli, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové či jiné údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Opravená nebo přepracovaná faktura musí být následně opatřena novou lhůtou splatnosti dle odst. 8.7 této Smlouvy.

# Ochrana informací a osobních údajů

* 1. Zpracovatel se zavazuje, že zachová jako důvěrné veškeré informace, o kterých se dozví v souvislosti s plněním dle této Smlouvy (dále jako „důvěrné informace“). Zpracovatel se zavazuje, že neuvolní, nesdělí ani nezpřístupní jakékoliv třetí osobě důvěrné informace získané od Objednatele bez jeho předchozího písemného souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podnikne všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto důvěrných informací. Závazek mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti neomezeně dlouho   
     i po ukončení platnosti smluvního vztahu založeného touto Smlouvou.
  2. Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na informace:
  + které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto článku Smlouvy ze strany Zpracovatele;
  + které jsou Zpracovateli známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele;
  + které budou Zpracovateli Objednatelem sděleny s výslovným konstatováním,  
    že ve vztahu k nich není dán závazek mlčenlivosti; a
  + jejichž sdělení vyžadují platné a účinné právní předpisy České republiky.
  1. Zpracovatel se zavazuje svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v závazkovém vztahu zavázán sám. Za porušení závazku mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací poddodavatelem odpovídá Objednateli přímo Zpracovatel.
  2. Smluvní strany se zavazují postupovat v souvislosti s poskytováním plnění dle této Smlouvy   
     v souladu s platnými a účinnými právními předpisy na ochranu osobních údajů. V případě,   
     že při poskytování plnění dle této Smlouvy dojde ke zpracování osobních údajů,   
     je tato Smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 34 zákona   
     č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a smluvní strana se zavazuje v této souvislosti postupovat v souladu s čl. 28 nařízení Evropského parlamentu   
     a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
  3. Zpracovatel se zavazuje nezpracovávat osobní údaje získané za účelem plnění této Smlouvy pro své vlastní účely a nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele   
     bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele.
  4. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem poskytování plnění dle této Smlouvy a s osobními údaji je Zpracovatel oprávněn nakládat výhradně pro účely poskytování plnění dle této Smlouvy a se zachováním všech platných a účinných předpisů   
     o bezpečnosti ochrany osobních údajů a jejich zpracování.
  5. Zpracovatel se zavazuje přijmout a udržovat taková technická a organizační opatření,   
     aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
  6. Zpracovatel se zavazuje zajistit, že přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru   
     ke Zpracovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů   
     a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „Pověřené osoby“). Splnění této povinnosti zajistí Zpracovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Přístup k osobním údajům bude Pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.
  7. Zpracovatel se zavazuje vhodným způsobem zajistit, že Pověřené osoby budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy se Zpracovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze   
     za podmínek a v rozsahu Zpracovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě   
     a v souladu s právními předpisy.
  8. Při zpracování osobních údajů se Zpracovatel zavazuje osobní údaje uchovávat výlučně   
     na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě. Při zpracování osobních údajů v jiné než elektronické podobě se Zpracovatel zavazuje osobní údaje uchovávat v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení,   
     do kterých budou mít přístup výlučně Pověřené osoby.
  9. Zpracovatel se zavazuje zajistit, že osobní údaje jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup nebude žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností vyplývajících z této Smlouvy.
  10. V případě, že Zpracovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je   
      bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin, Objednateli.
  11. Zpracovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
  12. Po ukončení poskytování plnění dle této Smlouvy se Zpracovatel zavazuje všechny osobní údaje získané v souvislosti s plněním této Smlouvy buď vymazat, nebo vrátit Objednateli   
      a vymazat existující kopie.
  13. Zpracovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku Smlouvy, a umožní audity, včetně inspekcí, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel případně pověří.

# Sankční ujednání

* 1. V případě prodlení Zpracovatele s předáním výstupů plnění v termínech stanovených   
     v kapitole *Harmonogram plnění* Přílohy A2 této Smlouvy – Specifikace předmětu plnění se Zpracovatel zavazuje Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za příslušný výstup plnění, kterého se prodlení týká, a to za každý i započatý den prodlení.
  2. V případě prodlení Zpracovatele s odstraněním vad, nedodělků či jiných nedostatků výstupu plnění v termínech dle odst. 4.5 písm. b) anebo písm. c) této Smlouvy, se Zpracovatel zavazuje Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každý výstup plnění, kterého se prodlení týká, a to za každý i započatý den prodlení.
  3. Předá-li Zpracovatel dle čl. 4.1 této Smlouvy Objednateli k akceptaci natolik nekvalitní výstup plnění, že výsledkem finálního akceptačního řízení bude závěr „Neakceptováno“, zavazuje se Zpracovatel zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3 % z ceny dle odst. 8.5 této Smlouvy.
  4. V případě porušení povinnosti Zpracovatele stanovené v odst. 5.5, odst. 5.6 a/nebo odst. 5.7 této Smlouvy, se Zpracovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
  5. V případě porušení povinnosti Zpracovatele dle odst. 5.8 a/nebo odst. 5.9 této Smlouvy se Zpracovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
  6. V případě porušení povinnosti stanovené v odst. 7.4 této Smlouvy, se Zpracovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
  7. V případě, že Zpracovatel poruší povinnost mlčenlivosti či povinnost zajistit ochranu informací a osobních údajů dle čl. 9 této Smlouvy, zavazuje se Objednateli zaplatit smluvní pokutu   
     ve výši 50.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení dané povinnosti.
  8. Smluvní pokutu stejně jako případnou škodu či jinou újmu vzniklou Objednateli vlivem činnosti Zpracovatele se Zpracovatel zavazuje zaplatit Objednateli nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne následujícího po dni, v němž mu bylo doporučeno písemné sdělení Objednatele   
     o vzniku jeho nároku na zaplacení smluvní pokuty a její výši, resp. vzniklé škody či jiné újmy a její výši.
  9. Při nedodržení termínu splatnosti faktury Objednatelem je Zpracovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob   
     a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, ve znění pozdějších předpisů.
  10. Smluvní strany sjednávají, že v případě vzniku nároku Objednatele na více smluvních pokut ve vztahu ke Zpracovateli dle této Smlouvy se takové pokuty sčítají.
  11. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy. Ujednáním smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či jiné újmy vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se tato smluvní pokuta vztahuje.
  12. Smluvní strany sjednávají, že jakoukoliv smluvní pokutu či vzniklou škodu či jinou újmu vyjádřitelnou v penězích je Objednatel oprávněn započíst formou jednostranného zápočtu proti jakékoliv pohledávce (splatné či nesplatné) Zpracovatele proti Objednateli z titulu úhrady části ceny za plnění dle této Smlouvy.

# odpovědnost za škodu

* 1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu či jinou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
  2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost za škodu či jinou újmu.
  3. Na odpovědnost za škodu či jinou újmu prokazatelně způsobenou činností příslušné smluvní strany a náhradu škody či jiné újmy se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

# doba trvání smlouvy

* 1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. V případě, že k podpisu této Smlouvy smluvními stranami nedojde v jednom dni, nabývá tato Smlouva platnosti dnem podpisu poslední smluvní stranou. Tato Smlouva nabývá účinnosti v souladu s ust. § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), nabývá dnem uveřejnění v registru smluv ve smyslu ust. § 4 daného zákona. Uveřejnit tuto Smlouvu v registru smluv se zavazuje Objednatel.
  2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to 22 měsíců ode dne nabytí její účinnosti.Harmonogram plnění je uveden v Příloze A2 této Smlouvy – Specifikace předmětu plnění.
  3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Zpracovatel je opakovaně v prodlení s plněním jakékoliv povinnosti dle této Smlouvy po dobu 14 kalendářních dnů. Odstoupení od této Smlouvy nabývá účinnosti dnem následujícím po dni prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení Zpracovateli. Objednatel je oprávněn odstoupit i jen od samostatné části plnění. V případě odstoupení Objednatele od této Smlouvy z výše uvedených důvodů, má Objednatel nárok na náhradu prokázaných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti s přijetím náhradního řešení. Odstoupením od této Smlouvy není dotčen nárok na smluvní pokutu platně vzniklý v době před odstoupením od této Smlouvy. Odstoupení od této Smlouvy ze strany Objednatele nesmí být spojeno s uložením jakékoliv sankce ze strany Zpracovatele k tíži Objednatele.
  4. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě jejího podstatného porušení ze strany Zpracovatele. Za takové podstatné porušení se považuje zejména, nikoli však výlučně:

1. pokud Zpracovatel použije výstupy plnění k jinému než touto Smlouvou stanovenému účelu (např. ke komerčním účelům),
2. pokud Zpracovatel postupuje v rozporu s odst. 5.4 této Smlouvy,
3. pokud Zpracovatel neumožní či jakkoliv zmaří Objednateli postupovat dle odst. 5.5 této Smlouvy,
4. pokud výsledkem finálního akceptačního řízení dle odst. 4.5 této Smlouvy bude závěr „Neakceptováno“,
5. Zpracovatel předloží Objednateli k akceptaci opakovaně (tj. min. 2x) nekvalitní výstupy plnění, které nebude ze strany Objednatele objektivně možné finálně akceptovat bez výhrady,
6. marné uplynutí lhůty pro odstranění vad dle odst. 4.5 písm. b) anebo písm. c) této Smlouvy na straně Zpracovatele,
7. pokud Zpracovatel jedná v rozporu s odst. 5.8 a/nebo odst. 5.9 této Smlouvy,
8. pokud Zpracovatel jedná v rozporu s odst. 5.12 a/nebo odst. 5.13 této Smlouvy,
9. pokud Zpracovat jedná v rozporu s čl. 9 této Smlouvy.
   1. Kterákoliv ze smluvních stran je dále oprávněna odstoupit od této Smlouvy za podmínek stanovených zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
   2. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet dnem následujícím po dni prokazatelného doručení písemné výpovědi Zpracovateli. Po dobu výpovědní lhůty trvají všechna práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou založené. Zpracovatel se zavazuje poskytovat plnění, na nichž se s Objednatelem dohodl, do doby doručení písemné výpovědi, není-li ve výpovědi stanoveno jinak. Objednatel se zavazuje cenu za takovéto plnění poskytnuté v souladu s touto Smlouvou Zpracovateli zaplatit.
   3. V případě ukončení této Smlouvy před uplynutím sjednané doby trvání dle odst. 12.2 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat, že určitá část výstupu plnění nebude dokončena, nebo že s jejím zpracováním Zpracovatel nezapočne. Objednatel v takovém případě uhradí Zpracovateli náklady vzniklé v souvislosti se započatým plněním a jeho předčasným ukončením, za předpokladu, že takové náklady byly Zpracovatelem vynaloženy v souladu s touto Smlouvou a že budou Zpracovatelem Objednateli řádně doloženy. Nárok   
      na zaplacení nákladů dle předchozí věty však Zpracovateli nevzniká v případě, že k ukončení této Smlouvy před uplynutím smluvními stranami ujednané doby jejího trvání, byť ze strany Objednatele, došlo z důvodů stojících na straně Zpracovatele.
   4. Smluvní strany se zavazují si poskytnout v případě předčasného ukončení této Smlouvy nezbytnou součinnost tak, aby ani jedné z nich nevznikla škoda či újma.

# Rozhodné právo

* 1. Vztahy mezi smluvními stranami touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí platnými a účinnými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
  2. Spory vzniklé ze závazkových vztahů založených touto Smlouvou, budou rozhodovat věcně a místně příslušné soudy České republiky.

# Závěrečná ustanovení

* 1. Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky označovanými a číslovanými vzestupnou řadou po dohodě obou smluvních stran a podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran uvedenými v záhlaví této Smlouvy. Jiná ujednání jsou neplatná.
  2. Uzavřením této Smlouvy nedochází k žádnému faktickému ani právnímu omezení kterékoli ze smluvních stran ve vztahu k plnění jakékoli již existující zakázky vůči jejich klientům či ve vztahu k jejich snaze o získání budoucích zakázek kdykoli v budoucnu.
  3. Tato Smlouva je uzavírána v elektronické podobě, tj. prostřednictvím uznávaného elektronického podpisu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, opatřeného časovým razítkem.
  4. Zpracovatel podpisem této Smlouvy bere na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna   
     na profilu Objednatele a v registru smluv.
  5. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují jednat v dobré víře s cílem nahradit neplatné/neúčinné ustanovení ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného/neúčinného.
  6. Nedílné součásti této Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha A1: Etický kodex

Příloha A2: Specifikace předmětu plnění

Příloha A3: Popis realizace předmětu plnění

Příloha A4: Seznam poddodavatelů

Příloha A5: Realizační tým

|  |  |
| --- | --- |
| **Zpracovatel**  V Praze dne dle elektronického podpisu  24.9.204  ...........................................................  *[neveřejný údaj]*  prokurista  **Naviga Advisory and Evaluation s.r.o.** | **Objednatel**  V Praze dne dle elektronického podpisu  30.9.2024  ...........................................................  *[neveřejný údaj]*  ředitelka odboru řízení projektů  **Česká republika – Ministerstvo práce**  **a sociálních věcí** |

### Příloha A1: Etický kodex

1. FÉROVÁ HOSPODÁŘSKÁ SOUTĚŽ

Smluvní strany se tímto společně hlásí k hodnotám férové hospodářské soutěže, vedené etickými postupy a prostředky a odmítají chování mající charakter pletich, zjednávání výhod, přijímání   
či poskytování úplatků v jakékoliv formě (finanční prostředky, dary, výhody, aj.), a to bez ohledu   
na skutečnost, dosahuje-li intenzity relevantní z pohledu trestního práva.

1. STŘET ZÁJMŮ

Smluvní strany se zavazují předcházet jakémukoliv střetu zájmů při navazování obchodních vztahů, a to v jakékoliv formě, čímž se rozumí zejména propojení členů managementu, ať už na úrovni rodinné, bez ohledu na stupeň příbuzenství, politické, přátelské či jiné. Kromě prokazatelného střetu zájmů se smluvní strany zavazují v maximální možné míře předcházet i vzniku důvodného podezření, které má potenciál, aby dalo vzniknout negativnímu obrazu dotčených v mínění široké veřejnosti.

1. PŘIJATELNÉ PRACOVNÍ PODMÍNKY

Smluvní strany se hlásí k hodnotám zajištění důstojných pracovních podmínek osob podílejících se na plnění dle Smlouvy, a to zejména jedná-li se o nízko kvalifikované profese (vyloučeny však nejsou ani jakékoliv jiné skupiny zaměstnanců). Smluvní strany se zavazují zejména striktně dodržovat veškerá ustanovení právních předpisů, která se týkají minimální i zaručené mzdy, bezpečnosti práce, přijatelných pracovních podmínek a poskytování spravedlivé odměny za práci. Součástí společně přejatého závazku je i to, že se smluvní strany vyvarují jakékoliv snahy, ať už zjevné   
či skryté, která by směřovala k obcházení pracovněprávních předpisů.

1. ZÁKAZ DISKRIMINACE A ZAJIŠTĚNÍ ROVNÝCH PŘÍLEŽITOSTÍ

Smluvní strany se hlásí k hodnotám odsuzujícím diskriminaci v jakékoliv podobě, resp. k hodnotám zajišťujícím rovné příležitosti všech skupin osob bez ohledu na rozdíly mezi nimi, čímž se rozumí zejména potírání nerovného zacházení vznikajícího na základě rasy, etnického původu, pohlaví, sexuální orientace, přesvědčení či světového názoru. Za nežádoucí a nepřijatelné jednání je považováno rovněž i neposkytování rovných příležitostí ve vedení společnosti a jiných řídících funkcí a při odměňování.

1. EKONOMICKÉ ASPEKTY

Smluvní strany se hlásí k hodnotám odsuzujícím jednání nežádoucí z ekonomického hlediska,   
čímž se rozumí zejména snaha o praní špinavých peněz, snaha o legalizaci nezákonných   
a neetických zisků, důvěryhodnost Zpracovatele z hlediska sídla podnikání a realizace finančních transakcí (sídlo Zpracovatele nebo platební instituce, kterou používá, se nesmí nacházet v zemi zapsané na seznamu zemí nespolupracujících daňových jurisdikcí vytvořených Evropskou unií). Zpracovatel se zavazuje, že všem svým obchodním partnerům v pod-dodavatelském řetězci zajistí férové smluvní podmínky, tím se rozumí zejména nastavení stejné nebo kratší splatnosti faktur   
(a její dodržování), jaká je ujednána ve Smlouvě, resp. podpora malých a středních podniků.

1. EKOLOGICKÉ ASPEKTY

Smluvní strany se hlásí k hodnotám odsuzujícím jednání nežádoucí z ekologického hlediska,   
čímž se rozumí zejména jakékoliv jednání, které je v rozporu se správním či trestním právem   
a jehož cílem, vedlejším efektem či konečným nebo dílčím důsledkem je poškozování životního prostředí v jakékoliv formě, ať už z hlediska ekologické zátěže, udržitelnosti, nežádoucího vlivu   
na lidský organismus či živou a neživou přírodu, vypouštění zplodin do ovzduší, nebo jakoukoliv obdobnou činnost.

### Příloha A2: Specifikace předmětu plnění

## Východiska a cíle evaluace

Předmětem plnění této Smlouvy je evaluace projektu EURES+3Z Up!, která má zhodnotit procesy   
a výsledky aktivit a služeb realizovaných v rámci projektu EURES+3Z Up! s ohledem na vytyčené cíle a podpořit další úspěšnou realizaci klíčových aktivit projektu. Evaluace se zaměří zejména   
na ověření primárního cíle projektu, jímž je zkvalitnění a zefektivnění služeb zaměstnanosti na Úřadu práce ČR (ÚP ČR) pro klienty.

Cílem evaluačního šetření je vyhodnotit funkčnost nastavených modelů a procesů služeb projektu EURES+3Z Up! a zjistit, jaké jsou výsledky a krátkodobé dopady projektu. Tedy především,   
zda došlo ke zkvalitnění poskytování vybraných služeb zaměstnanosti s důrazem na individualizaci a komplexnost služeb a k posílení aktivního síťování aktérů trhu práce na národní a nadnárodní úrovni. Evaluace bude obsahovat procesní i dopadovou část a využívat kvalitativní i kvantitativní metody sběru dat.

Výstupem evaluace bude evaluační studie složená ze tří částí – vstupní, průběžné a závěrečné zprávy. V termínu do dvou měsíců od podpisu smlouvy s vítězným zhotovitelem bude zpracována vstupní evaluační zpráva, ve které bude podrobně popsán evaluační design včetně výzkumných metod a nástrojů. Vstupní evaluační zpráva bude dále obsahovat harmonogram realizace.

Obsahem průběžné evaluační zprávy budou zjištění procesního charakteru o průběhu realizace projektových aktivit v první fázi projektu, a rovněž doporučení pro pokračující realizaci s ohledem na dosažení vytčených cílů projektu.

Závěrečná evaluační zpráva bude obsahovat shrnující zhodnocení funkčnosti a efektivity služeb zaměstnanosti ÚP ČR, které jsou předmětem projektu, s důrazem na vyhodnocení dosažených výsledků a dopadů na cílové skupiny projektu. Dále budou do zprávy zahrnuta výsledná doporučení pro realizátory a relevantní institucionální aktéry.

## Popis evaluovaného projektu

Projekt EURES+3Z Up! usiluje o modernizaci, rozšíření a komplexnost služeb zaměstnanosti poskytovaných cizím státním příslušníkům, občanům EU, Islandu, Lichtenštejnska, Norska   
a Švýcarska (dále jen země sítě EURES), stejně jako občanům třetích zemí s důrazem na osoby   
s dočasnou ochranou.

Záměrem projektu je zkvalitnit systém řízení a zvýšit efektivitu v poskytování služeb zaměstnanosti podporou odborné profilace pracovníků ÚP ČR a MPSV, digitalizací vybraných služeb, s důrazem na individualizaci a komplexnost služeb, a aktivním síťováním aktérů trhu práce na národní   
a nadnárodní úrovni. Dalším cílem je posílení atraktivity tuzemského trhu práce.

## Evaluační úkoly a otázky

V rámci plnění této veřejné zakázky Zpracovatel splní následující evaluační úkoly. Požadavky   
na realizaci šetření a zpracování dat do podoby evaluační zprávy jsou uvedeny v následující kapitole č. 4 Požadované metody.

**3.1 Vstupní evaluační zpráva**

Ve vstupní evaluační zprávě bude podrobně popsán design evaluačního šetření, budou zde uvedeny konkrétní výzkumné metody a způsob jejich použití, a rovněž rozpracována konkrétní podoba výzkumných nástrojů (znění dotazníků, scénáře rozhovorů a fokusních skupin apod.). Součástí zprávy bude také harmonogram evaluačního šetření.

**3.2 Průběžná evaluační zpráva**

V průběžné evaluační zprávě budou řešeny následující úkoly s důrazem na získání zjištění k průběžnému formování projektových aktivit:

**Evaluační úkol 1: Průběžné zhodnocení nastavení individualizovaných služeb zaměstnanosti ÚP ČR pro cizí státní příslušníky**

**EQ 1A: Jsou služby zaměstnanosti ÚP ČR** **pro občany třetích zemí (mimo EU) v rámci projektu vhodně nastaveny?**

* Odpovídá nastavení individualizovaných služeb v rámci projektu reálným možnostem ÚP ČR (personální a znalostní kapacity, materiální zajištění)?
* Mají klíčoví aktéři (MPSV, GŘ ÚP, ÚP ČR) jasně stanovené vztahy a kompetence v rámci nastavování a realizace služeb, které jsou obsahem projektu?
* Mají Specialisté pro práci s osobami s migrační zkušeností dostatečné kompetence k poskytování kvalitního poradenství?
* Odpovídají Metodika práce Specialisty pro práci s osobami s migrační zkušeností   
  a Metodika poradenského procesu potřebám praxe Specialisty pro práci s osobami s migrační zkušeností?
* Jaké jsou bariéry zavedení individualizovaného poradenského procesu na ÚP ČR a jaká jsou doporučení pro jejich překonání?
* Přispívá služba Specialisty pro práci s osobami s migrační zkušeností ke zkvalitňování služeb zaměstnanosti ÚP ČR?
* Existují nějaké bariéry pro zavedení pozice a činnosti Specialisty pro práci s osobami s migrační zkušeností do poradenského procesu na ÚP ČR a jaká jsou doporučení pro jejich překonání?
* Existují nějaké problematické aspekty v organizaci a poskytování služby tlumočení a jaká jsou doporučení pro jejich odstranění?
* Existují nějaká problematická místa v procesu poskytování služby z hlediska jejich poskytovatele – ÚP ČR?

**EQ 1B: Jsou služby zaměstnanosti ÚP ČR pro občany třetích zemí (mimo EU) v rámci projektu nastaveny tak, aby vyhovovaly jejich potřebám?**

* Reagují poradenské služby poskytované v rámci projektu na reálné potřeby klientů – občanů třetích zemí? Jak by mělo být nastavení služeb případně upraveno s ohledem na potřeby klientů?
* Jsou služby pro občany třetích zemí efektivní z hlediska dosahování cílů stanovených v individuálních plánech klientů? Jaké jsou příčiny případné neefektivity služeb?
* Jak hodnotí současnou kvalitu a efektivitu služby zástupci relevantních NNO   
  a zaměstnavatelů?
* Jak hodnotí současné nastavení, kvalitu a efektivitu služby relevantní zástupci ÚP ČR   
  a MPSV, kteří plní roli metodické podpory služby?
* Jak hodnotí současnou kvalitu a efektivitu služby zástupci klientů z řad osob s migrační zkušeností?
* Existují nějaká problematická místa v procesu poskytování služeb z hlediska jejich uživatelů/klientů?

**EQ 1C: Jsou služby zaměstnanosti ÚP ČR pro klienty ze zemí sítě EURES v rámci projektu vhodně nastaveny?**

* Odpovídá nastavení služeb EURES v rámci projektu reálným možnostem ÚP ČR (personální a znalostní kapacity, materiální zajištění)?
* Mají klíčoví aktéři (MPSV, GŘ ÚP, ÚP ČR) jasně stanovené vztahy a kompetence v rámci nastavování a realizace služeb, které jsou obsahem projektu?
* Mají EURES poradci dostatečné kompetence k poskytování kvalitního poradenství   
  pro všechny typy svých klientů (občané ČR, cizí státní příslušníci, zaměstnavatelé)?
* Odpovídá Metodický manuál pro poradce EURES potřebám praxe EURES poradce?
* Existují nějaká problematická místa v procesu poskytování služby z hlediska jejich poskytovatele – ÚP ČR?

**EQ 1D: Jsou služby EURES v rámci projektu nastaveny tak, aby vyhovovaly potřebám klientů?**

* Reagují poradenské služby poskytované v rámci projektu na reálné potřeby klientů –občanů ČR, občanů EU a zaměstnavatelů? Jak by mělo být nastavení služeb případně upraveno s ohledem na potřeby klientů?
* Jak hodnotí současnou kvalitu a efektivitu služby zástupci zaměstnavatelů?
* Jak hodnotí současné nastavení, kvalitu a efektivitu služby relevantní zástupci ÚP ČR   
  a MPSV, kteří plní roli metodické podpory služby?
* Jak hodnotí současnou kvalitu a efektivitu služby zástupci klientů – občanů ČR a občanů zemí sítě EURES
* Existují nějaká problematická místa v procesu poskytování služeb z hlediska jejich uživatelů/klientů?

**Způsob šetření:**

V rámci evaluačního úkolu požadujeme komplexní zodpovězení evaluačních otázek (EQ 1 A-D) se zohledněním upřesňujících podotázek uvedených u jednotlivých EQ, na které není nutné odpovídat samostatně.

Evaluační úkol bude řešen primárně prostřednictvím metody designu služeb – cesta službou. Zpracovatel zmapuje průchod klienta službou a zaměří se zejména na rozdíly mezi navržením služby a tím, jak služba doopravdy funguje, a dále na odlišnosti mezi očekáváními a potřebami klienta   
a tím, co služba poskytuje. Zpracovatel dále na principu designu služeb zmapuje proces poskytování služby z hlediska jejího poskytovatele.

V rámci šetření budou využity kvalitativní metody sběru dat:

* desk research – projektová dokumentace, kompetenční modely, metodický manuál, metodické a legislativní materiály ÚP ČR
* polostrukturované rozhovory
* fokusní skupiny

Zpracovatel může v rámci řešení úkolu případně provést také dotazníkové šetření.

**Respondenti:** Zástupci klíčových aktérů projektu – MPSV, ÚP ČR, zaměstnavatelé, relevantní NNO, poradci EURES, Specialisté pro práci s osobami s migrační zkušeností, klienti

**3.3 Závěrečná evaluační zpráva**

V závěrečné evaluační zprávě budou řešeny následující úkoly v návaznosti na zjištění a doporučení z průběžné zprávy:

**Evaluační úkol 2: Zhodnocení krátkodobých dopadů a výsledků projektu včetně formulace doporučení pro další rozvoj služeb zaměstnanosti**

**EQ 2A: Jaké jsou krátkodobé dopady projektu na strukturu služeb zaměstnanosti ÚP ČR?**

* Podařilo se zavést individualizované služby zaměstnanosti pro osoby s OMZ tak, jak byly   
  v Metodice práce Specialisty pro práci s osobami s migrační zkušeností a Metodice poradenského procesu navrženy?
* Jsou projektem zavedené služby funkční a účelné?
* Přispělo zavedení individualizovaných služeb zaměstnanosti pro osoby s migrační zkušeností ke zkvalitnění služeb zaměstnanosti ÚP ČR? Jak se na zkvalitnění služeb projevilo zavedení služby Specialisty pro práci s osobami s migrační zkušeností?
* Existují nějaké regionální rozdíly v kvalitě poskytování individualizovaných služeb pro osoby s migrační zkušeností? Identifikujete jiné strukturní rozdíly v kvalitě poskytování služeb mezi různými pracovišti ÚP ČR?

**EQ 2B: Jaké jsou krátkodobé dopady projektu na klienty z řad osob s OMZ?**

* Jak úspěšné byly služby pro cizí státní příslušníky (občany třetích zemí) z hlediska dosahování cílů stanovených v individuálních plánech klientů? Jaké byly příčiny případné neefektivity služeb?
* Jak hodnotí poskytnuté služby a jejich dopad na svou životní situaci zástupci klientů z řad cizích státních příslušníků (občanů třetích zemí)?
* Jak hodnotí relevantní zaměstnavatelé a neziskové organizace kvalitu služeb pro cizí státní příslušníky (občany třetích zemí a občany zemí sítě EURES?
* Jaká jsou doporučení pro zlepšování služeb zaměstnanosti pro cizí státní příslušníky?

**EQ 2C: Jaké jsou krátkodobé dopady projektu na klienty ze sítě zemí EURES?**

* Jak hodnotí kvalitu poskytnutých služeb zástupci klientů z řad českých občanů se zájmem pracovat v zahraničí?
* Jak hodnotí kvalitu poskytnutých služeb zástupci zaměstnavatelů?
* Jaká jsou doporučení pro zlepšování služeb zaměstnanosti pro klienty ze zemí sítě EURES?

**EQ 2D: Jaké jsou krátkodobé dopady projektu v oblasti síťování aktérů?**

* Zlepšila se kvalita síťování regionálních, národních a nadnárodních aktérů?
* Jaké posuny byly zaznamenány v síťování v rámci přeshraniční spolupráce?
* Jaké jsou bariéry v síťování, které negativně ovlivňují rozvoj pracovní mobility a jaká jsou doporučení pro jejich překonání?

**EQ 2E: Jakých změn projekt dosáhl na systémové úrovni?**

* Existují nějaké bariéry pro implementaci navržených služeb do komplexu služeb zaměstnanosti ÚP ČR a jaká jsou doporučení pro jejich překonání?
* Jak je zajištěno systémové zavedení služeb navržených v rámci projektu do komplexu služeb zaměstnanosti ÚP ČR?
* Jak se služby poskytované v projektu osvědčily pro získaní kvalifikované pracovní síly   
  na český trh práce?
* Jaká jsou doporučení pro systémový rozvoj efektivních služeb zaměstnanosti poskytovaných cizím státním příslušníkům?

**Způsob šetření:**

V rámci evaluačního úkolu požadujeme komplexní zodpovězení evaluačních otázek (EQ 2 A-E) se zohledněním upřesňujících podotázek uvedených u jednotlivých EQ, na které není nutné odpovídat samostatně.

Šetření se zaměří zejména na zjištění výsledků a dopadů realizace projektových aktivit na klienty   
i na systém poradenského procesu ÚP ČR. Bude rovněž reflektovat případné formování projektových aktivit v návaznosti na zjištění vzešlá z průběžné evaluační zprávy.

Evaluační úkol bude řešen kvalitativními metodami sběru dat:

* desk research – projektová dokumentace, kompetenční modely, metodický manuál, metodické a legislativní materiály ÚP ČR
* polostrukturované rozhovory
* fokusní skupiny

Zpracovatel může v rámci řešení úkolu případně provést také dotazníkové šetření.

**Respondenti:** Zástupci klíčových aktérů projektu – MPSV, ÚP ČR, zaměstnavatelé, relevantní NNO, EURES poradci, Specialisté pro práci s osobami s migrační zkušeností, klienti

## Požadované metody

Zpracovatel při realizaci zakázky využije následující výzkumné metody:

* Desk research
* Design služeb – cesta službou (persony, cesta službou, případně Mystery shopping)
* Polostrukturované rozhovory
* Fokusní skupiny
* Dotazníkové šetření
  1. **Požadavky na sběr dat**

4.1.1. Zpracovatel v rámci plnění evaluačních úkolů provede desk research relevantních dokumentů (projektová dokumentace, metodické a legislativní materiály ÚP ČR, webové stránky projektu, informační materiály apod.), které budou specifikovány po konzultaci s Objednatelem. Desk research je zásadní pro to, aby Zpracovatel porozuměl zkoumané problematice a byl schopen kompetentně vyhodnocovat evaluační úkoly.

4.1.2. **Průběžná zpráva**

V rámci průběžné zprávy a řešení evaluačních úkolů 1 a 2 Zpracovatel provede kromě desk research relevantních dokumentů a podkladů sběr dat minimálně v tomto rozsahu:

* ***Polostrukturované rozhovory***
* 4 rozhovory se zástupci MPSV a ÚP ČR (zástupci realizačního týmu projektu a metodického vedení služeb zaměstnanosti). Lze nahradit 2 skupinovými rozhovory.
* 2 rozhovory se zaměstnavateli
* 2 rozhovory s relevantními NNO
* 6 kratších rozhovorů s klienty (3 rozhovory s cizími státními příslušníky – občany třetích zemí; 2 rozhovory s českými občany, 1 rozhovor s cizím státním příslušníkem – občanem EU)
* ***Fokusní skupiny***
* 1 fokusní skupina se zaměstnanci ÚP ČR na pozici Specialisty pro práci s osobami s migrační zkušeností (min. 8 účastníků)
* 1 fokusní skupina se zaměstnanci ÚP ČR na pozici EURES poradce (min. 8 účastníků)
* ***Design služeb***

V rámci zkoumání designu služby Zpracovatel provede potřebnou analýzu a sběr dat v rozsahu, který bude schválen Objednatelem. Budou kromě desk research využity zejména následující způsoby sběru dat: rozhovory s poskytovateli služeb a jejich uživateli, (zúčastněné) pozorování, mystery shopping. Výběr konkrétních metod a rozsah sběru dat bude konzultován s Objednatelem a podléhá jeho schválení.

Sběr dat v případě potřeby může být doplněn jedním nebo oběma z následujících dotazníkových šetření

* ***Dotazníkové šetření***

1. mezi Specialisty pro práci s osobami s migrační zkušeností a EURES poradci (CAWI)
   * + Zadavatel zajistí kontakty na respondenty (celkový počet EURES poradců a Specialistů pro práci s osobami s migrační zkušeností je 47)
2. mezi klienty služeb (vzorek)
   * + Zadavatel zajistí kontakty na respondenty

4.1.3. **Závěrečná zpráva**

V rámci závěrečné zprávy a řešení evaluačního úkolu 3 Zpracovatel provede kromě desk research relevantních dokumentů a podkladů sběr dat minimálně v tomto rozsahu:

* ***Polostrukturované rozhovory***
* 4 rozhovory se zástupci MPSV a ÚP ČR (zástupci realizačního týmu projektu a metodického vedení služeb zaměstnanosti). Lze nahradit 2 skupinovými rozhovory.
* 2 rozhovory se zaměstnavateli
* 2 rozhovory s relevantními NNO
* 15 rozhovorů s klienty (10 rozhovorů s cizími státními příslušníky – občany zemí mimo EU, 3 rozhovory s českými občany, 2 rozhovory s cizími státními příslušníky – občany zemí sítě EURES
* ***Fokusní skupiny***
* 1 fokusní skupina se zaměstnanci ÚP ČR na pozici Specialisty pro práci s osobami s migrační zkušeností (min. 8 účastníků)
* 1 fokusní skupina se zaměstnanci ÚP ČR na pozici EURES poradce (min. 8 účastníků)
* 1 fokusní skupina se zástupci relevantních aktérů v oblasti politiky zaměstnanosti (respondenti budou vybráni po dohodě s Objednatelem) (min. 8 účastníků)

Sběr dat v případě potřeby může být doplněn jedním nebo oběma z následujících dotazníkových šetření

* ***Dotazníkové šetření***

1. mezi Specialisty pro práci s osobami s migrační zkušeností a poradci EURES (CAWI)
   * + Zadavatel zajistí kontakty na respondenty (celkový počet poradců   
       a specialistů je 47)
2. mezi klienty služeb (vzorek)
   * + Zadavatel zajistí kontakty na respondenty

Zpracovateli budou k doplnění zjištění a zapracování do závěrečné zprávy rovněž předány **výstupy z analýzy dat z dotazníkového šetření** zaměřeného na monitoring základních charakteristik klientů a poskytovaného poradenství (monitorovací dotazník), které je realizováno interně Objednatelem.

Zpracovatel se zavazuje k tomu, že před zahájením sběru dat předloží scénáře rozhovorů   
a fokusních skupin, znění dotazníků, a rovněž podrobný popis průběhu šetření metodou designu služeb Objednateli ke schválení.

Výběr vhodných respondentů proběhne ve spolupráci s Objednatelem. Objednatel poskytne   
při kontaktování respondentů součinnost, za úspěšnou rekrutaci, vhodnou formu motivace a zvolení optimálního průběhu rozhovoru/dotazování/diskuse ale zodpovídá Zpracovatel.

\*\*\*\*\*

V případě, že aktuální situace v době sběru dat neumožní realizaci některého z rozhovorů s respondenty či fokusní skupiny, je o tom Zpracovatel povinen neprodleně informovat Objednatele a dojednat náhradní variantu. Náhradní varianta v podobě změny způsobu sběru dat vždy podléhá schválení ze strany Objednatele. Dojednání bude probíhat dle následujícího postupu:

V případě rozhovorů, které nebude možné realizovat osobně, bude umožněna realizace prostřednictvím platformy poskytující videohovory (například Skype, Zoom, Webex, Microsoft Teams aj.).

Pouze v případech, kdy nebude možné rozhovor realizovat osobně, a zároveň nebude   
v možnostech respondenta využít platformu poskytující videohovory, bude umožněno uskutečnit rozhovor telefonicky.

V případě, že nebude možné fokusní skupiny realizovat osobně, bude umožněna realizace prostřednictvím platformy poskytující videokonference (například Skype, Zoom, Webex, Microsoft Teams aj.).

Možnost realizace fokusních skupin telefonicky není vzhledem k povaze metody sběru dat možná.

Každé využití náhradní varianty za fokusní skupinu či rozhovor, které nebudou uskutečněny osobně, musí být uvedeno a zdůvodněno ve výstupu ze sběru dat (závěrečné evaluační zprávě).

V případě, že nedojde k realizaci 2 nebo 3 fokusních skupin v osobní formě, je Zpracovatel povinen kompenzovat absenci terénního šetření. Pokud nebude možné osobní formou uskutečnit 2 nebo 3 fokusní skupiny, Zpracovatel po domluvě s Objednatelem bude realizovat o jednu fokusní skupinu   
s využitím videokonference navíc.

* 1. **Požadavky na zpracování dat a podobu evaluační zprávy**

Rozhovory/FG: Zpracovatel bude nahrávat rozhovory/fokusní skupiny a provede jejich doslovný přepis. Přepisy rozhovorů/ fokusních skupin předá Objednateli ve formě elektronické přílohy   
k Závěrečné zprávě (dle potřeby anonymizované) ve vhodné formě (např. soubor „.doc“ čitelný   
v textovém editoru Word).

Dotazníkové šetření: Zpracovatel ve formě elektronické přílohy k Závěrečné zprávě předá Objednateli datový soubor (datovou matici) s odpověďmi z dotazníkového šetření ve vhodném formátu po domluvě s Objednatelem (např. soubor „.xls“, se kterým lze pracovat v programu MS Excel).

Vyhodnocení evaluačních úkolů bude zpracováno v podobě evaluační zprávy, která bude obsahovat odpovědi na všechny hlavní evaluační otázky.

Vyhodnocení evaluačních úkolů bude založeno na syntéze a shrnutí všech zjištěných informací (nebude se jednat pouze o popis realizace projektu a jeho aktivit). Součástí vyhodnocení evaluačních úkolů bude zpracování konkrétních doporučení pro nastavení evaluované intervence nebo tematicky obdobných intervencí v budoucnosti. Forma doporučení je konkrétně popsána níže, forma doporučení je pro Zpracovatele závazná.

Při zpracování jednotlivých zpráv bude zpracovatel klást velký důraz na srozumitelnost textu   
a předání zjištění v přehledné podobě (vhodná struktura zprávy a grafická úprava dokumentu apod.).

Závazná podoba doporučení:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Jako **gestoři doporučení z evaluace budou definovány pouze útvary MPSV** a jemu podřízené organizace. V rámci samotných zjištění z evaluačních šetření (tedy mj. názory jednotlivých aktérů šetření na potřebnost změn v rámci nastavení intervencí) není oblast působnosti omezena.  **Doporučení budou ve zprávě vyplněná v podobě následující tabulky**:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Název doporučení | Popis doporučení | Vazba na závěry  z evaluace | Úkoly | Gestor | |  |  |  |  |  |   Návrhy doporučení musí být podložené závěry z evaluace a vazba doporučení na konkrétní zjištění z evaluace musí být v tabulce jasně popsána.  Zpracovatel je před předložením finální verze Závěrečné evaluační zprávy povinen uspořádat seminář s účastí zástupců Zpracovatele, relevantních odborů či oddělení MPSV, oddělení evaluací MPSV, případně dalších osob. Na tomto semináři budou diskutovány zjištění evaluace, návrhy doporučení  a konzultována zejména formulace úkolů vyplývajících z doporučení a jejich přidělení konkrétním gestorům. |

* 1. **Další požadavky na plnění**

Zpracovatel bude ve všech fázích realizace zakázky postupovat v souladu s Etickým kodexem evaluátora (viz [www.czecheval.cz](http://www.czecheval.cz) )

## Požadované výstupy

Zpracovatel v rámci výstupů zakázky, které jsou předmětem plnění dle této Smlouvy, odevzdá vstupní, průběžnou a závěrečnou zprávu. Všechny zprávy včetně příloh podléhají schválení Objednatele a akceptačnímu řízení. Požadavky pro zpracování výstupů jsou uvedeny v předchozí kapitole č. 4 Požadované metody.

**Vstupní zpráva** bude obsahovat:

* design evaluačního šetření: podrobný popis postupu evaluačního šetření
* rozpracování intervenční logiky projektu
* popis výzkumných metod a nástrojů (včetně scénářů rozhovorů/ fokusních skupin a znění dotazníků)
* harmonogram evaluačního šetření

**Průběžná zpráva** bude obsahovat:

* stručné shrnutí metodologie šetření
* vyhodnocení jednotlivých evaluačních úkolů
* doporučení pro pokračující realizaci projektu
* manažerské shrnutí v českém jazyce
* manažerské shrnutí v anglickém jazyce
* technickou přílohu – metodologie šetření, informace ke sběru dat, problémy a limity šetření, přepisy rozhovorů/ fokusních skupin nebo odpovědi z dotazníků v podobě datového souboru (přepisy a datové soubory nebudou zveřejňovány)

**Závěrečná zpráva** bude obsahovat:

* stručné shrnutí metodologie šetření
* vyhodnocení jednotlivých evaluačních úkolů včetně doporučení
* manažerské shrnutí v českém jazyce (součást závěrečné zprávy i samostatný dokument)
* manažerské shrnutí + hlavní závěry a doporučení v anglickém jazyce (samostatný dokument)
* shrnutí hlavních zjištění ve formě prezentace \*.pptx (formát dokumentu lze změnit   
  po domluvě s Objednatelem)
* technickou přílohu – metodologie šetření, informace ke sběru dat, problémy a limity šetření, přepisy rozhovorů/fokusních skupin nebo odpovědi z dotazníků v podobě datového souboru (přepisy a datové soubory nebudou zveřejňovány)

Zpracovatel je před předložením finální verze Závěrečné evaluační zprávy povinen uspořádat **seminář**, kde budou diskutována zjištění evaluace, návrhy doporučení a konzultována zejména formulace úkolů vyplývajících z doporučení a jejich přidělení konkrétním gestorům (viz výše – závazná podoba doporučení).

**Prezentace závěrečné zprávy pro vybrané uživatele evaluace** – po dohodě s Objednatelem Zpracovatel zajistí prezentaci závěrečné zprávy pro vybrané uživatele evaluace (nad rámec semináře k návrhu závěrečné zprávy).

Veškeré výstupy musí být v českém jazyce (vyjma manažerského shrnutí průběžné zprávy v anglickém jazyce a manažerského shrnutí + hlavní závěry a doporučení závěrečné zprávy v anglickém jazyce) a splňovat podmínky povinné publicity OPZ+, pravidla jsou vymezena v Obecné části pravidel pro žadatele a příjemce v rámci OPZ+ (kapitola 19), v aktuální verzi, která jsou ke stažení na [www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz). A dále obsahovat informaci, že výstup byl vytvořen v rámci projektu EURES+3Z Up! (reg. č. CZ.03.01.04/00/22\_002/0000170), který je financován ze státního rozpočtu ČR a Evropského sociálního fondu plus v rámci Operačního programu Zaměstnanost plus.

## Specifikace vad, nedodělků a nedostatků

Podstatnou vadou, nedodělkem či nedostatkem je v kontextu plnění této Smlouvy ze strany Zpracovatele zejména:

1. Nenaplnění definovaných cílů předmětu plnění
2. Nesplnění evaluačního úkolu, resp. nezodpovězení evaluační otázky
3. Chybějící požadovaná obsahová část výstupu
4. Metodologické chyby při sběru a zpracování dat
5. Chybná interpretace dat – např. nekonzistence uváděných zjištění a závěrů, neodůvodněné závěry bez vazby na data, nepřesnosti v uváděných informacích či faktické chyby
6. Nepřehlednost výstupů – např. nedostatečná struktura zprávy způsobující špatnou orientaci v textu, chybějící členění do kapitol a podkapitol, chybějící popisky u tabulek a grafů
7. Nesrozumitelnost textu – gramatické a stylistické nedostatky v míře, která znemožňuje jednoznačnou interpretaci textu

## Harmonogram **plnění**

**Tabulka 1: Požadované kroky plnění a termíny jejich dodání**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Výstupy** | **Termíny** | **Popis výstupu** |
| Úvodní schůzka | Do 14 kalendářních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy. | Objednatel detailně informuje Zpracovatele o kontextu plnění veřejné zakázky. Naplánován bude způsob zpracování vstupní zprávy i dalších výstupů. Dohodnuto bude předání potřebné dokumentace ze strany Objednatele, způsob rekrutace účastníků šetření a způsob komunikace během celé realizace zakázky. |
| Vstupní zpráva – finální podoba | Do 60 kalendářních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy. | Zpracovatel zasílá Objednateli vstupní zprávu s veškerými náležitostmi specifikovanými výše v kapitole Požadované výstupy.  Na tento výstup je navázáno akceptační řízení ze strany Objednatele a vystavení faktury ze strany Zpracovatele. |
| Průběžná zpráva – návrh | Do 210 kalendářních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy. | Zpracovatel zasílá Objednateli průběžnou zprávu s veškerými náležitostmi specifikovanými výše v kapitole Požadované výstupy.  Návrh zprávy bude představovat ze strany Zpracovatele kompletní verzi se všemi požadovanými náležitostmi, nebude se jednat o pouhý draft, ale o verzi připravenou ke konkrétním připomínkám. |
| Průběžná zpráva – finální podoba | Do 240 kalendářních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy. | Zpracovatel zasílá finální podobu průběžné zprávy se zapracovanými připomínkami Objednatele. Zpráva bude formálně a jazykově zpracována tak, aby bylo možné její zveřejnění.  Na tento výstup je navázáno akceptační řízení ze strany Objednatele a vystavení faktury ze strany Zpracovatele. |
| Závěrečná zpráva – návrh | Do 480 kalendářních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy. | Zpracovatel zasílá Objednateli k připomínkám finální výstupy veřejné zakázky.  Návrh zprávy bude představovat ze strany Zpracovatele kompletní verzi se všemi požadovanými náležitostmi, nebude se jednat o pouhý draft, ale o verzi připravenou ke konkrétním připomínkám. |
| Seminář k návrhu závěrečné zprávy | Do 490 kalendářních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy. | Na tomto semináři budou diskutována zjištění evaluace, návrhy doporučení a konzultovány zejména formulace úkolů vyplývajících z doporučení a jejich přidělení konkrétním gestorům. |
| Závěrečná zpráva – finální podoba | Do 540 kalendářních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy. | Zpracovatel zasílá finální výstupy veřejné zakázky se zapracovanými připomínkami Objednatele. Zpráva bude formálně a jazykově zpracována tak, aby bylo možné její zveřejnění.  Oproti návrhu závěrečné zprávy obsahuje finální podoba závěrečné zprávy také manažerské shrnutí v angličtině. Zpracovatel dodá také prezentaci zachycují klíčová zjištění zprávy v elektronické podobě.  Po dohodě s Objednatelem Zpracovatel zajistí prezentaci závěrečné zprávy pro vybrané uživatele evaluace (nad rámec semináře k návrhu závěrečné zprávy).  Na tento výstup je navázáno akceptační řízení ze strany Objednatele a vystavení faktury ze strany Zpracovatele. |

### Příloha A3: Popis realizace předmětu plnění

# Úvod

V dokumentu představujeme náš přístup k řešení dvou oblastí, které zadavatel po uchazečích v zadávací dokumentaci (ZD) pro tuto zakázku požaduje. Jedná se o:

* Návrh metodologie řešení evaluačního úkolu 1 (označeno jako oblast řešení 1, v kap. 1.3)
* Scénář polostrukturovaného rozhovoru (označeno jako oblast řešení 2, v kap. 1.4)

# Hodnocený projekt

Evaluace se týká projektu s označením EURES+3Z Up! realizovaným v letech 2023–2027, jehož hlavním cílem je zefektivnit a zkvalitnit služby zaměstnanosti na Úřadu práce ČR (ÚP ČR) pro jeho klienty. Konkrétně projekt usiluje o modernizaci, rozšíření a komplexnost služeb poskytovaných cizím státním příslušníkům, kteří se řadí do zemí sítě EURES (mezi ně patří občané EU, Islandu, Lichtenštejnska, Norska a Švýcarska), ale také občané třetích zemí s důrazem na osoby s dočasnou ochranou.

V projektu mají být realizovány následující aktivity:

1. Rozvoj individualizovaných služeb zaměstnanosti
2. Posílení odborných kompetencí zaměstnanců ÚP ČR
3. Rozvoj a podpora síťování trhu práce
4. Podpora elektronizace a digitalizace poskytování informací a vybraných služeb ÚP ČR
5. Komunikační strategie pro zefektivnění služeb zaměstnanosti včetně služeb EURES
6. Rozvoj přeshraniční spolupráce
7. Evaluace projektu

Evaluace by měla pomocí vhodné kombinace kvalitativních a kvantitativních metod sběru dat:

* vyhodnotit funkčnost nastavených modelů a procesů služeb projektu
* zjistit, jaké jsou výsledky a krátkodobé dopady projektu

Z uvedeného vyplývá, že evaluace bude obsahovat jak procesní, tak dopadovou část. Výstupy evaluace pak budou prezentovány ve třech výstupech: vstupní, průběžné a závěrečné evaluační zprávě. Zadavatel rozdělil evaluaci do dvou samostatných evaluačních úkolů. V každém úkolu jsou definované hlavní výzkumné (evaluační) otázky (EQ), na které má evaluace najít odpověď:

### • Evaluační úkol 1: Průběžné zhodnocení nastavení individualizovaných služeb zaměstnanosti ÚP

**ČR pro cizí státní příslušníky** *(bude zpracován v průběžné evaluační zprávě)*

o EQ 1A: Jsou služby zaměstnanosti ÚP ČR pro občany třetích zemí (mimo EU) v rámci projektu vhodně nastaveny?

* EQ 1B: Jsou služby zaměstnanosti ÚP ČR pro občany třetích zemí (mimo EU) v rámci projektu nastaveny tak, aby vyhovovaly jejich potřebám?
* EQ 1C: Jsou služby zaměstnanosti ÚP ČR pro klienty ze zemí sítě EURES v rámci projektu vhodně nastaveny?
* EQ 1D: Jsou služby EURES v rámci projektu nastaveny tak, aby vyhovovaly potřebám klientů?

**Evaluační úkol 2: Zhodnocení krátkodobých dopadů a výsledků projektu včetně formulace doporučení pro další rozvoj služeb zaměstnanosti** *(bude zpracován v závěrečné evaluační zprávě)*

* o EQ 2A: Jaké jsou krátkodobé dopady projektu na strukturu služeb zaměstnanosti ÚP ČR?
* o EQ 2B: Jaké jsou krátkodobé dopady projektu na klienty z řad osob s OMZ?
* o EQ 2C: Jaké jsou krátkodobé dopady projektu na klienty ze sítě zemí EURES?
* o EQ 2D: Jaké jsou krátkodobé dopady projektu v oblasti síťování aktérů?
* o EQ 2E: Jakých změn projekt dosáhl na systémové úrovni?

Pro každou EQ jsou zároveň uvedeny podotázky, které blíže konkretizují oblasti, na které se zpracovatel evaluace má při řešení dané otázky zaměřit. Ačkoliv zadavatel sám upřesňuje, že není nutné na tyto podotázky odpovídat samostatně, jsou poměrně přehledným vodítkem k tomu, jak konstruovat šetření jednotlivých úkolů a co konkrétně od respondentů při vzájemné interakci požadovat.

V následujících dvou kapitolách se zaměřujeme na představení způsobu řešení dvou oblastí, které zadavatel požadoval blíže zpracovat. Konkrétně jde o přístup k řešení evaluačního úkolu 1 a dále scénář polostrukturovaného rozhovoru s klientem služeb, které umožní získat odpovědi na otázku EQ 2B. V prezentovaném způsobu řešení navazujeme na další – poměrně detailní – informace o požadované podobě evaluace, kterou zadavatel představuje v příloze A2 smlouvy (smlouva je přílohou A Zadávací dokumentace).

# 1.3 Oblast řešení 1: Metodologie šetření pro evaluační úkol 1

## 1.3.1 Požadavky zadavatele

Evaluační úkol 1, který je rozdělen do čtyř evaluačních otázek EQ 1A – 1D, má být dle požadavku zadavatele řešen s důrazem na využití tzv. designu služeb, což je metodický přístup, který se na kvalitu hodnocené služby snaží dívat pohledem zákazníka (klienta, pacienta). Dalšími požadavky jsou realizace důkladného desk research, provedení polostrukturovaných rozhovorů a realizace fokusních skupin. Podrobně jsou také uváděny konkrétní typy respondentů, tj. jejich minimální varianta, a také minimální požadavky na jednotlivé výzkumné metody. Ze všech těchto informací vycházíme pro představení vlastního designu šetření v následující podkapitole.

## 1.3.2 Design šetření pro evaluační úkol 1

Čtyři evaluační otázky spadající pod evaluační úkol 1 je možné podrobněji specifikovat díky podotázkám, které zadavatel k jednotlivým otázkám připojil. V tabulce níže tyto podotázky již nevypisujeme, ale s jejich pomocí definujeme konkrétnější zaměření jednotlivých úkolů.

|  |
| --- |
| **EQ 1A: Jsou služby zaměstnanosti ÚP ČR pro občany třetích zemí (mimo EU) v rámci projektu vhodně nastaveny?** |
| Na co se v otázce budeme zaměřovat?   * zda odpovídá nastavení služby Specialisty pro práci s OMZ reálným možnostem ÚP ČR * zda jsou klíčoví aktéři dostatečně kompetentní a mají vhodně rozdělené kompetence   - jaké existují překážky spojené se zavedením pozice Specialisty pro práci s OMZ do poradenského procesu na ÚP ČR a zda mají řešení  V otázce tedy jde především o: **Nastavení služeb pro osoby ze třetích zemí.** |
| **EQ 1B: Jsou služby zaměstnanosti ÚP ČR pro občany třetích zemí (mimo EU) v rámci projektu nastaveny tak, aby vyhovovaly jejich potřebám?** |
| Na co se v otázce budeme zaměřovat?   * zda jsou služby včetně nastavování a dosahování cílů v individuálních plánech nastavené tak, že reagují na skutečné potřeby klientů – osob ze třetích zemí * jak hodnotí kvalitu a efektivitu služby samotní klienti * jak hodnotí kvalitu a efektivitu služby zástupci metodické podpory služby, zástupci neziskových organizací a zástupci zaměstnavatelů   V otázce tedy jde především o: **Naplňování potřeb u osob ze třetích zemí** |
| **EQ 1C: Jsou služby zaměstnanosti ÚP ČR pro klienty ze zemí sítě EURES v rámci projektu vhodně nastaveny?** |
| Na co se v otázce budeme zaměřovat?   * zda odpovídá nastavení služeb EURES poradců reálným možnostem ÚP ČR * zda jsou klíčoví aktéři dostatečně kompetentní a mají vhodně rozdělené kompetence * jaké existují specifické problémy související s činností EURES poradců a zda se je daří překonávat   V otázce tedy jde především o: **Nastavení služeb pro osoby ze zemí EURES** |
| **EQ 1D: Jsou služby EURES v rámci projektu nastaveny tak, aby vyhovovaly potřebám klientů?** |
| Na co se v otázce budeme zaměřovat?   * zda jsou služby včetně nastavování a dosahování cílů v individuálních plánech nastavené tak, že reagují na skutečné potřeby klientů – osob ze třetích zemí * jak hodnotí kvalitu a efektivitu služby samotní klienti (jak z ČR tak z ostatních zemí EURES) * jak hodnotí kvalitu a efektivitu služby zástupci metodické podpory služby, a zástupci zaměstnavatelů   V otázce tedy jde především o: **Naplňování potřeb u osob ze zemí EURES** |

Z tabulky vyplývá, že uvedené dvojice otázek 1A+1C a 1B+1D jsou si velmi podobné co do tématu, které máme hodnotit. Liší se vždy pouze v tom, o jaký konkrétní typ podpory se jedná (v jednom případě jde o činnost Specialisty pro práci s OMZ, ve druhém případě jde o činnost EURES poradce). Z toho vyplývá, že i přístup k řešení obou otázek v dané dvojici bude podobný, lišit se bude jen v některých detailech jako je cílová skupina klientů a šíře aktivit, které jsou součástí daného poradenství.

Výsledkem tedy je, že hodnotíme:

**Dvě dimenze** (Nastavení služeb a Naplňování potřeb) **pro dva typy služeb** (služba Specialisty pro práci s OMZ pro osoby ze třetích zemí a služba EURES poradce pro osoby ze zemí EURES)

Pojďme se nyní na každou z dimenzí podívat samostatně.

**V dimenzi zaměřené na nastavení služeb** půjde zejména o procesní hodnocení. Konkrétně jde o dva hlavní procesy, které jsou zde hodnoceny:

* služba Specialisty pro práci s OMZ pro osoby ze třetích zemí[[1]](#footnote-1) (dále jen Specialisty pro OMZ) - služby EURES poradce

Budeme se tedy zabývat tím, zda jsou tyto dva procesy, které byly prostřednictvím projektu nastaveny, dostatečně efektivní (tzn. námaha, která je do nastavení projektu a jeho aktivit vkládána, se rovná nebo je menší než výhody, které z projektu vyplývají).

Abychom mohli říci, že je hodnocený proces efektivní, měli bychom umět proces vyhodnotit ze všech těchto níže uvedených pohledů (srov. Morra Imas et al. 2009[[2]](#footnote-2)):

* proces je realistický

V kontextu tohoto projektu jde o to, že činnost jak Specialisty pro OMZ, tak EURES poradce odpovídá možnostem, kterými poskytovatel – ÚP ČR – disponuje. Všechny aktivity, které jsou součástí činnosti těchto služeb, je tak možné vykonávat ze zdrojů, které ÚP ČR poskytuje (vedle samotné podpory přímo z projektu). Příkladem je např. to, že činnost obou služeb je realizována v adekvátních prostorech a jsou do něj zapojeni pracovníci ÚP ČR, kteří mají na danou činnost dostatek kapacit i znalostí.

* proces je úplný

Úplným procesem myslíme takový proces, který má podchycené všechny kroky, které vedou k cíli. Neznamená to, že poskytovatel – v tomto případě ÚP ČR – musí mít pod úplnou kontrolou všechny kroky (tzn. že všechno pro klienta zajistí), ale spíše to, že je schopen v každém kroku podnikat aktivity, které v případě, že vznikne nějaká překážka, zvyšují pravděpodobnost jejího překonání. Příkladem je to, že když je od klienta požadována nějaká aktivita (např. získat dokument z úřadu), je klient dostatečně a správně instruován o tom, jak takovou aktivitu splnit.

* proces je srozumitelný

Srozumitelný je proces v případě tohoto projektu tehdy, pokud mají pracovníci, klienti, ale i další spolupracující aktéři (jako např. zaměstnavatelé či neziskové organizace) jasnou představu o tom, co od jednotlivých kroků v daném procesu čekat. Příkladem je např. to, že klient má dostatečně jasnou představu o tom, jaké konkrétní kroky musí při poskytování učinit, aby dosáhl svého cíle (např. získat práci).

* proces je resilientní

je pochopitelné, že u nově zaváděného procesu může docházet k úpravám některých kroků tak, aby lépe nasedl na existující strukturu v instituci. Nelze jednoznačně říci, že by množství úprav bylo negativním jevem. Na jednu stranu velké množství úprav značí nesoulad mezi očekávanou a reálnou podobou, na druhou stranu to ale také ukazuje flexibilitu a schopnost poskytovatele efektivně reagovat na vzniklé překážky. V případě činnosti Specialisty pro OMZ a EURES poradců bude důležité sledovat např. to, jak je nastavena systematizace vstupu klientů do poradenství nebo způsob, jakým Specialista pro OMZ a EURES poradce komunikují s třetími stranami (zaměstnavateli, neziskovými organizacemi apod.).

A zmínit lze ještě dva pohledy, které jsou nicméně průřezové a tedy relevantní pro všechny již výše uvedené:

* proces je dobře přijímaný

o Fungující proces mající předchozí charakteristiky by měl být u oslovených aktérů dobře hodnocen, v případě by se jeho hodnocení mělo zlepšovat s tím, jak se jednotlivé charakteristiky v čase zlepšují. Mělo by tak být v evaluaci patrné, jak spokojeni jsou různí aktéři s nastavením procesů – pokud jsou, velmi pravděpodobně proces naplňuje vše potřebné; pokud nejsou, je potřeba vědět, kde konkrétně mají procesy slabiny.

* proces zaručuje dobré výsledky

o Fungující proces by měl dosahovat svých cílů, v tomto případě cíle projektu EURES+3Z Up! Dosahování výsledků je nicméně klíčovým předmětem pro evaluační úkol 2.

**V dimenzi zaměřené na naplňování potřeb** je důraz kladen na trochu jiné aspekty. I zde jde především o procesní hodnocení, protože hodnotíme, jak vhodně jsou nastaveny jednotlivé kroky k tomu, že se daří zjišťovat skutečné potřeby klientů. Tento konkrétní proces (jde de facto o jeden z procesů uvnitř „velkého“ procesu v rámci činnosti Specialisty pro OMZ a EURES poradce) je potřeba rovněž hodnotit z výše uvedených pohledů (reálnost, resilience, úplnost, srozumitelnost).

Vedle toho se ale šetření spojené s naplňováním potřeb neobejde dopadového hodnocení, neboť až díky němu můžeme zjistit, že se podařilo definovat skutečně relevantní potřeby. K hodnocení potřeb proto potřebujeme znát širší kontext, tj. celou klientovu cestu nejen v rámci poskytovaného poradenství na ÚP ČR, ale také faktory, které ho motivovaly využít tuto službu a ideálně i to, jak se získanými znalostmi posléze naložil.

Pro obě řešené dimenze proto v souladu s požadavky zadavatele navrhujeme metodologické řešení postavené na tzv. Customer journey. Customer journey, neboli cesta zákazníka, je jedním z nástrojů využívaných v tzv. designu služeb, což je skupina metod používaná především v marketingu, a slouží k nahlížení na fungování služeb z pohledu jejich uživatele (více viz např. Palazón et al. 2022[[3]](#footnote-3)). Snaží se tedy aplikovat takové metody, které v maximální možné míře reflektují zákazníkovu zkušenost, a to od fáze, kdy se zájemce o „produktu“ (službě) dozví, přes fázi rostoucího zájmu, k fázi rozhodnutí pořídit produkt, do fáze, kdy se stane skutečným a dlouhodobým zákazníkem, případně kdy již produkt či službu nepotřebuje. S Customer journey souvisí také využití konceptu tzv. Person – tedy archetypů různých cílových skupin zákazníku dané služby. Zákazníkova cesta by měla být zpracována pro více než jeden archetyp, aby bylo zajištěno, že bude hodnocení bude v maximální možné míře reflektovat reálnou praxi zákazníků – respektive v tomto případě osob ze zemí EURES a osob ze třetích zemí využívajících služeb Specialisty pro OMZ nebo EURES poradce.

Vedle této zastřešující metody analýzy dat bude evaluační výzkum dále postaven na standardních metodách jako desk research, polostrukturovaných rozhovorech, fokusních skupinách a dotazníkovém šetření. Cílové skupiny pro evaluaci jsou následující:

* zástupci MPSV, kteří se podílí na přípravě a realizaci projektu nebo poskytují metodickou podporu v rámci projektu
* zástupci ÚP ČR, kteří projekt na úrovni instituce řeší + zástupci ÚP ČR, kteří mohou porovnávat zkušenosti s dalšími projekty, které jsou nebo v minulosti byly podobným způsobem realizovány
* klienti využívající služeb Specialisty pro OMZ nebo EURES poradce – klienti současní, případně i minulí
* zaměstnavatelé – kteří mají zkušenost s činností Specialisty pro OMZ nebo EURES poradce
* neziskové organizace – jejichž klienti služeb Specialisty pro OMZ nebo EURES poradce využívají či v minulosti využili
* samotní Specialisté pro OMZ a EURES poradci

Níže představujeme orientační schéma řešení celého evaluačního úkolu 1, v němž uvádíme další detaily, které jsou pro úspěšné hodnocení potřebné včetně přibližné časové dotace, která odpovídá požadavkům na harmonogram stanovených zadavatelem.

Desk research

•

Detailní seznámení s jednotlivými dokumenty poskytnutých zadavatelem k

projektu

-

prvních 15

-

dní (od nabytí účinnosti Smlouvy, platí i pro ostatní

30

níže uvedená období)

Výběr respondentů

•

Návrh konkrétních skupin respondentů 15

-

dnů

30

Vytvoření finální podoby

řešení

•

**Finalizace designu šetření v součinnosti se zadavatelem a v**

**návaznosti na upřesnění respondentů**

**-**

**ve Vstupní zprávě**

**-**

**30**

**-**

**60**

**dnů**

Fáze oslovování

•

Oslovování respondentů a relevantních organizací s žádostí o spolupráci +

zahájení mystery shopping

-

60

-

dnů

90

Realizace rozhovorů na

úrovni realizačního týmu

•

skupinové rozhovory se zástupci MPSV a ÚP ČR

2

-

60

-

dnů

70

Šetření na úrovni poradců

•

Realizace 2 fokusních skupin se Specialisty pro OMZ a EURES poradci

-

80

-

100

dnů

Pilotáž rozhovorů s klienty

•

Provedení prvních dvou rozhovorů s klienty (1x pro služby Specialisty, 1x pro služby

EURES poradce) + následná korekce scénářů rozhovorů a výběr klientů dle

archetypálních skupin (budou

-

li k tomu podklady)

-

90

-

110

dnů

Šetření na úrovni klientů

•

Provedení min. 8 rozhovorů s klienty, kteří v minulosti využili služeb Specialisty pro

OMZ nebo EURES poradce

-

110

-

140

dnů

Šetření na úrovni dalších

organizací

•

Realizace minimálně 4 rozhovorů (2x se zástupci zaměstnavatele a 2x se zástupci

relevantní neziskové organizace) + případné realizace rozhovorů s klienty neziskových

organizací

-

140

-

170

dnů

Dotazníkové šetření

•

Realizace dotazníkového šetření pro vzorek klientů (vyjma těch, kteří již byli oslovení

rozhovorem

-

150

-

180

dnů

Syntéza

•

Zpracovávání výsledků customer journey, sestavení reálné podoby průchodu klienta

obměma službami, příprava odpovědí na evaluační otázky

-

180

-

210

dnů

-

>

následuje

odevzdání draftu Průběžné zprávy

## 1.3.3 Podoba navržené metody mapující průchod klienta službou

Zpracování evaluačního úkolu bude stát zejména na používání nástrojů určených k získání zkušeností, které mají klienti služeb. Klíčovým je využití metody customer journey – tedy cesty klienta službou. Níže proto představujeme, jakým způsobem bude tato cesta klienta službou vytvářena, a to v souvislosti s tím, jak budou přibývat další znalosti a zkušenosti v průběhu realizace evaluace

Způsob zpracování customer journey

1. Na základě desk research bude sestavena prvotní „idealizovaná“ verze průchodu klienta oběma druhy služeb (Specialisty pro OMZ a EURES poradce). Návrh podoby průchodu klienta službou bude rozdělen do těchto fází, navržených na základě doporučení uvedených ve studii Rosenbauma et al. (2017)[[4]](#footnote-4):
   1. fáze životní situace před vznikem potřeby využití služeb
   2. fáze vzniku životní situace relevantní pro využití služeb
   3. fáze získání informace o existenci dané služby
   4. fáze rozhodnutí o využití dané služby
   5. fáze prvotního kontaktování
   6. fáze definování řešených potřeb
   7. fáze využívání služby: realizace aktivit souvisejících se zajištěním relevantních podkladů
   8. fáze využívání služby: realizace aktivit týkajících se zvyšování vlastních kompetencí
   9. fáze využívání služby: realizace aktivit týkajících se síťování (tj. navazování relevantních kontaktů)
   10. fáze vyhodnocení naplňování individuálního plánu (v případě nenaplnění cílů návrat opětovná realizace fáze f. až i.
   11. fáze ukončování služby
   12. fáze využívání nabytých znalostí a kompetencí získaných během využívání služby

Tato prvotní verze – prvotní model průchodu klienta službou bude obsahovat jen jednu variantu (1 varianta pro službu Specialisty pro OMZ a 1 varianta pro službu EURES poradce) a bude konzultována v realizovaných rozhovorech s projektovým týmem a při fokusních skupinách realizovaných se Specialisty pro OMZ a EURES poradci.

1. Po interakci s těmito skupinami vznikne druhá verze průchodu, která již bude obsahovat více variant, a to buď podle typů klientů, které oslovení respondenti stanoví – půjde zejména o zpracování více variant a navržení tzv. Person – tzn. archetypů klientů, které navrhnou respondenti na fokusních skupinách.

Archetypy klientů se budou odlišovat podle dvou faktorů:

* 1. výsledkem poskytovaného poradenství (úspěšná versus neúspěšná spolupráce)
  2. typem potřeb, se kterými klienti přicházejí

Vznikne tak více variant modelů průchodu klientů, které již budou vycházet z reálných zkušeností Specialistů pro OMZ a EURES poradců a budou také obsahovat i neúspěšné varianty průchodu klientů

1. Třetí fáze pak bude vycházet ze zkušeností, které získáme jednak při interakci se samotnými klienty, (případně se zástupci neziskových organizací a zaměstnavatelů), jednak při vlastním šetření s využitím tzv. mystery shoppingu[[5]](#footnote-5). V této fázi bude možné jednotlivé archetypální skupiny průchodu službou posílit konkrétními zkušenostmi klientů – do vzniklých variant customer journey doplníme anonymizované citace klientů a jejich hodnocení dané situace.

Velmi pravděpodobně bude podoba jednotlivých modelů průchodu, která byla dosud sestavena jen na zpětné vazbě od poskytovatele a na něj napojených aktérů, rozšířena o další kroky a varianty, které reflektují pouze samotní klienti (např. srozumitelnost nebo úplnost celého procesu). Případně je možné, že vzniknou úplně nové archetypální skupiny (persony). Cílem je, aby každá archetypální skupina, která byla při evaluaci zaznamenána, měla vytvořený model průchodu klientem službou.

1. Vzniklé modely pak budou ještě upřesněny ve druhé fázi evaluace (při plnění druhého evaluačního úkolu), případně vzniknou nové archetypální skupiny. Během druhé fáze budou vzniklé modely diskutovány se zástupci zadavatele a s oslovovanými respondenty a také přibydou další rozhovory s klienty. Před odevzdáním návrhu závěrečné zprávy by již měly mít veškeré varianty modely průchodu klienta službou finální podobu.

Takto navržený způsob hodnocení tedy obsahuje jak pohled klienta, který službou prochází, tak pohled poskytovatele na proces poskytování služby. Při realizaci tohoto šetření můžeme narazit na některá rizika, na která je dobré být předem připraven. Níže tedy uvádíme, jak bychom s takovými překážkami byli schopni pracovat tak, aby jejich dopady na realizaci customer journey byly co nejmenší.

Hodnocen je celkový vliv rizik a pravděpodobnost jejich výskytu. Ke zhodnocení rizik jsou využity následující škály:

***Škála významnosti rizika***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Velmi malý Malý  5 % 20 % | Střední  40 % | Velký  60 % | Velmi velký  80 % |
| ***Škála pravděpodobnosti výskytu riz*** | ***ika*** |  |  |
| Velmi nízká Nízká Střední  5 % 20 % 40 % | | Vysoká  60 % | Velmi vysoká  80 % |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID Riziko | | Dopad | Význam-  nost rizika | Pravděpod. výskytu | Návrh na eliminaci rizika |
| 1 | **Nedostatečný detail dokumentů, ze kterých by měla vycházet první varianta customer journey** | Problematické navržení prvotní varianty customer journey | 60 % | 30 % | Dřívější realizace rozhovorů s relevantními aktéry a vytvoření prvotní varianty z této interakce.  Případná možnost oslovit ve spolupráci se zadavatelem další odborníky věnující se této problematice a na základě rozhovoru získat podklady pro vznik prvotní varianty cesty. |
| 2 | **Ve spolupráci s oslovenými respondenty se nedaří vytvořit návrh archetypálních skupin klientů** | Obtížný vznik variant customer journey do doby,  než budeme hovořit přímo s klienty | 40 % | 20 % | Nastavení podoby fokusních skupin se Specialisty pro OMZ a EURES poradci bude nastaveno tak, aby v maximální možné míře motivovala účastníky k interakci a navrhování dalších variant průchodu službou na základě vlastní zkušenosti. Důraz na vytvoření bezpečného prostředí pro to, aby účastníci fokusních skupin byli ochotni sdílet své zkušenosti. |
| 3 | **Výrazná rozvětvenost v rámci jedné varianty modelu průchodu službou** | Riziko nepřehlednosti a nízké vypovídací hodnoty navrženého modelu | 80 % | 40 % | Nastavení hraniční velikosti modelu průchodu službou, např. na úrovni každého kroku definovat maximálně tři možné výstupy (např. úspěšné splnění aktivity, neúspěšné splnění aktivity, jiný výsledek). Formální nastavení modelu tak, aby jej bylo možné zpracovat a prezentovat na jedné straně. |
| 5 | **Klienti nejsou ochotni sdílet informace nad rámec interakce v rámci služby** | Nedostatek informací pro vyhodnocení správnosti | 30 % | 30 % | Rozhovor s respondentem bude domluven tak, aby respondent od začátku věděl, co po něm bude očekáváno. Maximální přizpůsobení možnostem klienta (čas, místo |
|  |  | nastavení potřeb klientů |  |  | setkání) a ujištění o zachování anonymity. V případě potřeby využít klienty – náhradníky. |
| 6 | **Nedostatečné informace o oslovovaných klientech.** | Nemožnost vybírat  klienty dle jejich charakteristik a zajistit tak, aby byly osloveny všechny relevantní skupiny klientů. | 80 % | 60 % | Výběr oslovovaných klientů realizovat ve spolupráci s těmi, kteří jim poskytovali poradenství (konkrétní Specialisté pro OMZ a EURES poradci). V případě nutnosti domluvit rozhovory s klienty neziskové organizace, které se těmto skupinám věnují. |
| 7 | **Příliš velké množství existujících variant průchodu službou** | Riziko nepřehlednosti a nízké vypovídací hodnoty navrženého modelu | 40 % | 50 % | Definice předem stanoveného maximálního počtu archetypálních variant – v případě existence většího množství variant pak vybírat ty, které dle zkušeností oslovených respondentů jsou nejčastěji se vyskytující. |

# 1.4 Oblast řešení 2: Scénář polostrukturovaného rozhovoru s klientem pro EQ 2B

## 1.4.1 Požadavky zadavatele

Tato oblast se týká evaluačního úkolu 2; jde o scénář polostrukturovaného rozhovoru s osobou, která má migrační zkušenost, a které zároveň využívá či využívala služeb ÚP ČR. Rozhovor má získat především odpověď na otázku **EQ 2B: Jaké jsou krátkodobé dopady projektu na klienty z řad osob s OMZ?**

Mělo by být díky rozhovoru možné zjistit:

* jak úspěšné byly poskytované služby ÚP ČR z hlediska dosahování cílů v individuálních plánech
* jaké dopady na svou životní situaci respondenti zaznamenali
* jaká doporučení klienti navrhují pro zlepšování služeb zaměstnanosti pro cizí státní příslušníky

Rozhovor by měl dle požadavků zadavatele být rozdělen do jednotlivých tematických bloků a zároveň podávat informaci o časové dotaci.

## 1.4.2 Design šetření pro EQ 2B

Rozhovor s klientem hraje důležitou úlohu v celé evaluaci, neboť jeho respondenti – klienti s migrační zkušeností využívající podpořených služeb ÚP ČR – disponuji informacemi, které pomáhají zodpovědět velkou část otázek spojených nejen s evaluačním úkolem 2, ale také s evaluačním úkolem 1.

Zadavatel požaduje, aby scénář rozhovoru umožnil zodpovědět otázku EQ 2B. Níže prezentujeme scénář, který kromě výše uvedených požadavků umožňuje také zaznamenat:

* jak vypadá klientova cesta službou,
* jaká byla klientova motivace službu využít,
* jakým způsobem hodnotí ze svého pohledu jednotlivé fáze, které v rámci customer journey definujeme.

Jde tedy o scénář, který v maximální možné míře využívá možnosti s klientem hovořit a snaží se tak získat co nejvíce informací. Scénář je určen primárně pro klienty využívající služby Specialisty pro OMZ. Scénář rozhovoru pro klienty služeb EURES poradce není součástí této nabídky, nicméně předpokládáme, že jeho struktura a velká část otázek bude totožně formulovaná.

Za klíčový prvek pro správné sestavení scénářů polostrukturovaných rozhovorů považujeme hierarchizaci otázek (podle studie Morra Imas a Rist 2009[[6]](#footnote-6)). Pomocí hierarchizace otázek vytváříme několik úrovni rozhovoru, od nejobecnější roviny (zadání) se posouváme do té nejvíce konkrétní (přímý dotaz na respondenta) a tímto postupným „sestupem“ zajišťujeme, že výsledné otázky, které respondentům klademe, mají dostatečnou vazbu na zadání, ale zároveň jsou srozumitelně a snadno pochopitelné.

V případě této zakázky navrhujeme použít čtyřúrovňovou hierarchizaci. Podrobně ji představujeme v následujících odstavcích:

* 1. úroveň = úroveň Tematického bloku

o Jedná se o nejobecnější úroveň; pro tento rozhovor definujeme celkem dva hlavní a dva vedlejší tematické bloky: průchod službou, zhodnocení vlastní situace, úvod a závěr rozhovoru. Do jednoho tematického bloku seskupujeme relevantní témata. Zjednodušeně lze první hlavní blok (průchod službou) považovat za podklad k procesnímu hodnocení a druhý hlavní blok (zhodnocení vlastní situace) za podklad k dopadovému hodnocení, jde ale o přibližné rozdělení. Součástí druhého hlavního bloku bude např. také sběr informací o původní situaci klienta (před tím, než nastala potřeba využit službu); dotazy tímto směrem navrhujeme umístit až do druhého tematického bloku z toho důvodu, neboť se jedná o osobní informace. Je proto vhodnější dotazovat se takové informace klienta až poté, co bude mít za sebou část rozhovoru a bude tak již mít vyšší důvěru k tazateli, než na úplném začátku rozhovoru.

* 2. úroveň = úroveň Témata šetření

o Jde o úroveň, kde se věnujeme ucelenějším tématům, která jsou součástí obecnějších tematických bloků. Tyto témata částečně kopírují jednotlivé evaluační otázky (jako např. nastavení služeb, naplňování potřeb či dopady projektu), částečně se ale jedná o spojení několika fází ve výše představené cestě klienta službou. Fází je celkem 12 (a. – l.), nepovažujeme za vhodné vůči respondentovi rozdělovat rozhovor do tolika témat, z toho důvodu fázi slučujeme do skupin.

* 3. úroveň = úroveň Specifické otázky

o Jedná se již o úroveň konkrétního dotazu, které respondentovi klademe. Každá Specifická otázka bude respondentovi položena a budeme mít tedy k dispozici jeho reakci.

* 4. úroveň = úroveň Ověřovací otázky

o V závislosti na tom, jak vyčerpávající bude respondentova odpověď na Specifickou otázku, přistoupí tazatel k případnému použití Ověřovací otázky (označuji se také jako „Probes“). Rozšiřují spektrum informací, které od respondenta získáme do takové míry, abychom mohli odpověď na Specifickou otázku mohli považovat za vyčerpávající (Tyto Probes tedy není nutné pokládat vždy, respondent je může během své úvodní odpovědi na Specifickou otázku buď sám od sebe zodpovědět či prokázat, že daná Ověřovací otázka již není relevantní a tazatel se touto dílčí otázkou nemusí dále zabývat).

Pomocí těchto úrovní jsme vytvořili scénář rozhovoru, který je uveden v následující podkapitole. V rozhovoru klademe důraz na to, aby byl pro respondenta (osobu ze třetí země) v maximální možné míře srozumitelný, vyhýbáme se na úrovni specifické i ověřovací otázky proto odborným termínům či používání otázek ve znění, jaké jsou v zadání evaluace.

## 1.4.3 Výsledný scénář rozhovoru

Pro tento rozhovor bylo celkem navrženo 17 specifických otázek (číslování těchto otázek od 1 do 17 – viz poslední číslo každé otázky – je ve scénáři zachováno napříč jednotlivými tematickými bloky, a to s cílem mít neustále přehled o tom, v jaké části rozhovoru se tazatel a respondent nachází). Kurzívou jsou pak pod jednotlivými specifickými otázkami uvedené tzv. Probes (ověřovací otázky).

Celková doba rozhovoru vychází přibližně na přibližně 75 minut. Tazatel bude již před rozhovorem disponovat základními informacemi o respondentovi, které budou dostupné ze strany poskytovatele služby. Respondent zároveň bude vědět, jak dlouhý rozhovor jej čeká a také to, že rozhovor bude nahráván, aby mohl být pořízen přesný přepis rozhovoru.

### *Tematický blok 0: Úvod*

#### Téma 0: Představení respondenta a podoby rozhovoru

Časová dotace: 5 min

Předpokládáme, že většinu informací relevantních pro úvod bude zjištěna (či respondentovi poskytnuta) již před realizací samotného rozhovoru při domluvě nad termínem a místem rozhovoru. V úvodu si tedy pouze obě strany potvrdí informace o zkušenostech respondenta a o podobě rozhovoru.

1. Představení podoby rozhovoru respondentovi (rozdělení do tematických bloků, přibližná délka rozhovoru, cíl rozhovoru, technické náležitosti rozhovoru)
2. Ověření vstupních informací týkajících se respondenta, především:
   * z jaké země klient pochází
   * v jaké období a jak dlouho využíval služeb Specialisty pro OMZ na ÚP ČR
   * případně v jaké fázi podpory se v současnosti nachází
3. Vyjasnění používaných pojmů: např. ÚP ČR, Specialista apod.

*Tematický blok 1: Průchod klienta službou*

#### Téma šetření 1.1: Zahájení spolupráce se Specialistou pro práci s OMZ

*(fáze b. - e. týkající se průchodu klienta službou)*

Časová dotace: 10 min

1. 1. 1 Co bylo důvodem, že jste se rozhodl/a využít služby Specialisty?

− *Co konkrétně jste pomocí této služby potřeboval vyřešit?*

− *Pokoušel jste se před tím svoji situaci řešit i jinak? Pokud ano? Jak konkrétně?*

− *Váhal jste zpočátku, zda službu Specialisty využít či jste se jej rozhodl využít hned, jak jste se o ní dozvěděl/a?*

− *Rozhodla o využití služby první schůzka se Specialistou nebo jste byl/a rozhodnut/a*

*službu využít již před tím?*

1. 1. 2 Jakým způsobem jste se o existenci této služby dozvěděl/a?

− *Byla Vám tato služba někým doporučena nebo jste se o ní dozvěděl/a sám?*

− *Kým konkrétně byla doporučena?*

− *Šel jste na ÚP ČR již konkrétně za touto službou, nebo až tam vás na tuto službu*

*přesměrovali?*

− *Kde jste o službě slyšel? (od koho, případně v jakém médiu?)*

Téma šetření 1.2: Nastavení podoby spolupráce

*(fáze f. týkající se průchodu klienta službou)*

Časová dotace: 10 min

1. 2. 3 Jaké konkrétní cíle jste si ve spolupráci se Specialistou stanovili?

− *Tyto cíle jste si navrhl/a sám nebo Vám je doporučil Specialista?*

− *Nastavování cílů probíhá pomocí tzv. individuálního plánu. Říká Vám tento pojem něco? Pamatujete si případně, jaké náležitosti tento plán měl?*

− *Které z uvedených cílů pro Vás byly nejdůležitější (respektive důležitější než jiné)?*

1. 2. 4 Bylo pro Vás srozumitelné to, jak konkrétně bude spolupráce se Specialistou probíhat?

|  |  |
| --- | --- |
| − | *Měl jste na začátku spolupráce nějaké nejasnosti o tom, jak bude spolupráce vypadat? Podařilo se je v průběhu spolupráce vyřešit?* |
| − | *Stanovili jste si od začátku to, jak přibližně dlouho bude spolupráce probíhat, případně jak často schůzky budou?* |
| − | *Bylo možné se Specialistou řešit vše, co jste potřebovala/a řešit, nebo Vám u některých oblasti bylo řečeno, že k tomu tato služba neslouží?* |
|  |  |

#### Téma šetření 1.3: Průběh spolupráce

*(fáze g.-i. týkající se průchodu klienta službou)*

Časová dotace: 15 min

1. 3. 5 Co následovalo po tom, co jste si nastavili cíle spolupráce? Jaký konkrétní úkoly jste společně se Specialistou řešili? Můžete mi popsat, jak se spolupráce vyvíjela?

− *Nechat klienta v prvé řadě převyprávět zkušenost s tím, jakou měla služba podobu chronologicky od začátku spolupráce do jejího skončení. V návaznosti na stanovené cíle a také to, co je klientem řečeno, následně doptávat na jednotlivé níže uvedené oblasti.*

1. 3. 6 Potřeboval/a jste nějakým způsobem doložit či uznat kvalifikaci?

− *Pomáhal Vám specialista s doložením kvalifikace pro výkon určitého povolání? Jak*

*konkrétně?*

− *Řešil/a jste i dokládání Vašeho vzdělání (nostrifikaci)? Jak konkrétně?*

− *Pro koho jste tyto dokumenty potřeboval/a zajistit?*

1. 3. 7 Potřeboval/a jste nějakým způsobem zvýšit svoje vlastní kompetence?

− *Pomáhal Vám specialista se zajištěním rekvalifikace, případně se zajištěním potřebného vzdělání? Jak konkrétně?*

− *Co bylo důvodem, že jste se zaměřil zrovna na tento typ rekvalifikace? Bylo to Vaše rozhodnutí či doporučení Specialisty (případně někoho jiného)*

− *Řešil jste se Specialistou také rozvoj češtiny či jiného jazyka? Jak konkrétně?*

1. 3. 8 Potřeboval/a jste, aby Vám Specialista pomohl navázat kontakt na relevantní nabídky práce/ relevantní zaměstnavatele?

|  |  |
| --- | --- |
| − | *Jak konkrétně takové navazování na konkrétní pracovní nabídku vypadalo?* |
| − | *Byly Vám nabízeny vhodné pracovní nabídky? Jak časté tyto nabídky byly? Kolik z nich se nakonec ukázalo jako relevantní?* |
| − | *Měl/a jste možnost ovlivnit, jaké pracovní nabídky Vám budou nabízeny?* |
| − | *Pomáhal Vám Specialista také s kontaktováním dalších institucí: např. úřadů či neziskových organizací? V jaké souvislosti to bylo?* |

#### Téma šetření 1.4: Ukončení spolupráce

*(fáze j.-k. týkající se průchodu klienta službou)*

Časová dotace: 5 min

1. 4. 9 Podařilo se nakonec naplnit všechny cíle, které jste si se Specialistou stanovili? − *− Které ano, které ne? Proč?*

− *Jakmile se Vám některý z cílů podařilo splnit, stanovili jste si rovnou další cíl nebo jste je měli všechny nastavené už od začátku?*

1. 4. 10 Došlo již k ukončení spolupráce se Specialistou nebo jste ve fázi, kdy počítáte s další schůzkou?

− *Plánujete ještě využít služeb Specialisty?*

− *Jak pravděpodobné to je?*

### *Tematický blok 2: Zhodnocení vlastní situace*

#### Téma šetření 2.1: Vlastní situace před využitím služby

*(fáze a. týkající se průchodu klienta službou)*

Časová dotace: 10 min

2. 1. 11 Pojďme se teď na chvíli zaměřit na období před tím, než jste službu Specialisty začal/a využívat. Jakou práci jste vykonával/a v zemi svého původu?

− *Případně jaké další pracovní pozice jste měl/a v dalších zemích, ve kterých jste působil/a před tím, než jste přišel do Česka?*

− *Jaká zaměstnání jste dělal v Česku před tím, než jste využil služby Specialisty?*

− *Na jaké pracovní pozici jste se cítil/a nejspokojenější?*

2. 1. 12 Jaké byly důvody příchodu do Česka?

− *Z důvodu hledání práce / z důvodu slučování rodiny / z důvodu nedobrovolné migrace (např. útěk před válkou / z jiného důvodu (např. za vzděláním)?*

− *Byl/a jste před tím, než nastala situace, kvůli které jste využíval služeb Specialisty, spokojen s tím, jak jste si tady v Česku vedl? Proč ano, proč ne?*

#### Téma šetření 2.2: Situace během a po využití služby

*(fáze l. týkající se průchodu klienta službou)*

Časová dotace: 10 min

2. 2. 13 Co se ve Vašem životě změnilo poté, co jste služby specialisty využil/a?

|  |  |
| --- | --- |
| − | *Podařilo se díky službě Specialisty získat (či udržet) práci, která odpovídá Vaším představám?* |
| − | *Jaké nové znalosti a dovednosti jste získal?* |
| − | *Na jaké organizace či instituce jste nově získal kontakt? Případně zvýšila se Vaše zkušenost s komunikaci s úřady?* |
| − | *Vyznáte se nyní více v tom, jak funguje trh práce v Česku?* |

2. 2. 14 Ovlivnil výsledek spolupráce se Specialistou i další oblasti Vašeho života, které se přímo netýkají práce (např. bydlení, rodina, zapojení do místní komunity?

− *Změnila se v nedávném období Vaše situace s bydlením? Souvisí to nějak s činností Specialisty?*

− *Změnila se v nedávném období Vaše rodinná situace? Souvisí to nějak s činností Specialisty?*

− *Vnímáte, že jste díky činnosti Specialisty více zapojen/a do většinové společnosti, případně do komunity v místě Vašeho bydliště?*

### *Tematický blok 3: Závěrečné shrnutí*

#### Téma 4.1: Pozitiva, negativa a doporučení

Časová dotace: 10 min

4. 1. 15 Jaká jsou hlavní pozitiva, která souvisí se spoluprací se Specialistou na ÚP ČR? − *Podařilo se naplnit všechno, co jste od služby očekával/a?*

− *Byla pro Vás komunikace se Specialistou jasná a srozumitelná? Poradil Vám vždy dostatečně konkrétně?*

− *Bylo snadné se ke službě Specialisty dostat?*

4. 1. 16 Jaká negativa na této spolupráci vidíte?

− *Byly nějaké kroky, které Vám během spolupráce nevyhovovaly?*

− *Bylo něco, čemu jste během spolupráce nerozuměl či co Vás negativně překvapilo?*

4. 1. 17 Co konkrétně by se na službě Specialisty mělo do budoucna zlepšit, aby fungovala ještě lépe?

− *Jsou informace o službě Specialisty dostupné?*

− *Je možné nějak zlepšit komunikaci?*

− *Je možné podle Vás některé kroky, které jste při spolupráci absolvovali, přeskočit,*

*vynechat?*

− *Je něco, co služba Specialisty nedělá a podle Vás by dělat měla?*

**Příloha A4: Seznam poddodavatelů**

Zpracovatel čestně prohlašuje, že plnění dle Smlouvy nebude plněno prostřednictvím poddodavatelů.

### Příloha A5: Realizační tým

Zpracovatel čestně prohlašuje, že plnění dle Smlouvy bude plněno prostřednictvím níže uvedeného realizačního týmu:

|  |  |
| --- | --- |
| Pozice | Jméno, příjmení, titul, kontaktní údaje |
| Vedoucí týmu | *[neveřejný údaj]* |
| Evaluátor | *[neveřejný údaj]* |
| Evaluátor | *[neveřejný údaj]* |
| Analytik / zpracovatel dat | *[neveřejný údaj]* |
| Analytik / zpracovatel dat | *[neveřejný údaj]* |

1. Včetně souvisejících procesů jako je např. tlumočení [↑](#footnote-ref-1)
2. Morra Imas, L. G., & Rist, R. C. (2009). The Road to Results: Designing and Conducting Effective Development Evaluations. Washington, D.C., World Bank: Washington, D.C., World Bank. [↑](#footnote-ref-2)
3. Palazón, M., López, M., Sicilia, M., & López, I. (2022). The customer journey: a proposal of indicators to evaluate integration and customer orientation. Journal of Marketing Communications, 28(5), 528-559. [↑](#footnote-ref-3)
4. Rosenbaum, Mark S., Mauricio Losada Otalora, and Germán Contreras Ramírez. "How to create a realistic customer journey map." Business Horizons 60, no. 1 (2017): 143-150. [↑](#footnote-ref-4)
5. Metodu mystery shoppingu bude možné využít i proto, že jeden z členů našeho výzkumného týmu je osobou s migrační zkušeností ze třetích zemí. [↑](#footnote-ref-5)
6. Morra Imas, L. G., & Rist, R. C. (2009). The Road to Results: Designing and Conducting Effective Development Evaluations. Washington, D.C., World Bank: Washington, D.C., World Bank. [↑](#footnote-ref-6)