

SMLOUVA O DÍLO

dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „OZ“)

I.

Smluvní strany

1) Objednatel:

Název:	Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií
Sídlo:	Joštova 218/10, 602 00 Brno
IČ:	00216224
DIČ:	CZ00216224
Zastoupen:	Prof. PhDr. Stanislavem Balíkem, Ph.D., děkanem
Bankovní spojení:	Komerční banka, a.s., a.s., pobočka Brno – město, č.ú. 85636621/0100
Kontaktní osoby:	XXXXX , e-mail: XXXXX

(dále jen „objednatel“)

2) Zhotovitel:

Obchodní firma/název/jméno:	SC & C spol. s r.o.
Sídlo:	Krakovská 7, 110 00 Praha 1
IČ:	45280541
DIČ/VAT ID:	CZ 45280541
Zastoupen:	Mgr. Jana Hamanová, jednatelka RNDr. Riana Řeháková, jednatelka
Zápis v obchodním rejstříku:	Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 10104
Bankovní spojení:	XXXXX
IBAN:	XXXXX
Korespondenční adresa:	Krakovská 7, 110 00 Praha 1
Kontaktní osoby:	XXXXX, tel.č: XXXXX, e-mail: XXXXX

(dále jen „zhotovitel“; zhotovitel společně s objednatelem také jen „smluvní strany“)

II.

Účel smlouvy

- 1) Objednatel, jakožto zadavatel nadlimitní veřejné zakázky s názvem „Druhá vlna panelového šetření GGP-Současná česká rodina“ (**dále jen „veřejná zakázka“**) zadávané v režimu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, rozhodl o výběru nabídky zhotovitele, jakožto účastníka výběrového řízení. Objednatel a zhotovitel tak uzavírají na plnění předmětu této veřejné zakázky níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o dílo (**dále také jen „smlouva“**).
- 2) Účelem této smlouvy je získat longitudinální (panelová) data od respondentů studie „GGP-Současná česká rodina“. První dotazování těchto respondentů proběhlo v letech 2020-2022. Předmětem této zakázky je provedení druhého dotazování v období do ledna 2025 do září 2025. Data budou sbírána kombinací metod CAPI a CAWI.
- 3) Realizace předmětu smlouvy je financována Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR v rámci programu na podporu Velkých výzkumných infrastruktur, projekt: Czech national cluster for family research/ Český národní uzel pro výzkum rodiny“, č. projektu LM2024074.

Smluvní strany berou na vědomí, že jakékoli, byť jen částečné, neplnění povinností vyplývajících ze Smlouvy, ať už na straně Objednatele či Zhotovitele, může ohrozit čerpání dotace, příp. může vést k udělení sankcí Objednateli ze strany orgánů oprávněných k výkonu kontroly Projektu. Škoda, která může Objednateli neplněním povinností Smluvních stran stanovených Smlouvou vzniknout, tak může i přesáhnout cenu Díla.

III.

Předmět smlouvy

- 1) Zhotovitel se zavazuje za podmínek stanovených touto smlouvou provést na svůj náklad a nebezpečí pro objednatel dílo a splnit další s tím související závazky a objednatel se zavazuje dílo převzít a zaplatit sjednanou cenu.
- 2) Dílo je podrobně specifikováno zejména v příloze č. 1 této smlouvy.
- 3) Zhotovitel prohlašuje, že:
 - a) Dílo provede ve shodě se Smlouvou; tzn., že zejména bude mít veškeré vlastnosti, které si Smluvní strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Zhotovitel nebo výrobce Věcí k provedení díla popsal nebo které Objednatel očekával s ohledem na povahu předmětu Díla a na základě reklamy jimi prováděné, popř. vlastnosti obvyklé, že se hodí k účelu, který Smluvní strany uvádí nebo ke kterému se Dílo tohoto druhu obvykle provádí, že vyhovuje požadavkům právních předpisů a že je bez jakýchkoli vad, a to i právních.
 - b) zajistí v rámci plnění Smlouvy legální zaměstnávání osob a zajistí pracovníkům provádějícím práce na Díle férové a důstojné pracovní podmínky. Férovými a důstojnými pracovními podmínkami se rozumí takové pracovní podmínky, které splňují alespoň minimální standardy stanovené pracovněprávními a mzdovými předpisy. Objednatel je oprávněn požadovat předložení dokladů, ze kterých dané povinnosti vyplývají a Zhotovitel je povinen je bez zbytečného odkladu Objednateli předložit. Zhotovitel je povinen zajistit splnění požadavků tohoto ustanovení Smlouvy i u svých subdodavatelů. Nesplnění povinností Zhotovitele dle tohoto ustanovení Smlouvy se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

- c) zajistí řádné a včasné plnění finančních závazků svým subdodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení subdodavatelem vystavených faktur za plnění poskytnutá Zhotoviteli k provedení Díla, a to vždy nejpozději do 10 dnů od obdržení platby ze strany Objednatel za konkrétní plnění (pokud již splatnost subdodavatelem vystavené faktury nastala dříve). Zhotovitel se zavazuje přenést totožnou povinnost do dalších úrovní dodavatelského řetězce a zavázat své subdodavatele k plnění a šíření této povinnosti též do nižších úrovní dodavatelského řetězce. Objednatel je oprávněn požadovat předložení dokladů o provedených platbách subdodavatelům a smlouvy uzavřené mezi Zhotovitelem a subdodavateli a Zhotovitel je povinen je bezodkladně poskytnout. Nesplnění povinností Zhotovitele dle tohoto ustanovení Smlouvy se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

IV.

Způsob provedení, předání a převzetí díla

- 1) Zhotovitel je povinen postupovat při provádění díla s náležitou odbornou péčí.
- 2) Dílo je provedeno, je-li dokončeno a předáno.
- 3) **Provádění díla po etapách**
 - a) Zhotovitel se zavazuje provádět dílo postupně po etapách dle Harmonogramu dle čl IV. odst. 7 Smlouvy
 - b) Podklady pro každou etapu díla (zejména kontaktní údaje respondentů z každé etapy) předá objednatel zhotoviteli nejpozději dva týdny před počátkem etapy elektronickou cestou. Údaje budou předávány v formátu MS Excel, nebude-li dohodnuto jinak.
- 4) **Vedoucí realizačního týmu**

Zhotovitel se zavazuje provést dílo prostřednictvím realizačního týmu.

 - a) Vedoucí člen realizačního týmu je XXXXX, tel. č.: XXXXX, e-mail: XXXXX, který přímo odpovídá za realizaci zakázky ve smyslu odst. 2) přílohy č. 1 smlouvy,
 - b) Vedoucí člen realizačního týmu je zároveň kontaktní osobou zhotovitele a bude se vždy osobně účastnit jednání s objednatel, nebude-li mezi objednatel a zhotovitelem dohodnuto jinak.
 - c) Zhotovitel prohlašuje, že vedoucí člen realizačního týmu splňuje kvalifikační předpoklady stanovené objednatel, jakožto zadavatelem, v zadávací dokumentaci k veřejné zakázce.
 - d) Porušení závazků dle tohoto odstavce se považuje za podstatné porušení smlouvy.
 - e) Smluvní strany se dohodly, že změna vedoucího člena realizačního týmu je možná pouze za současného splnění následujících podmínek:
 1. zhotovitel objednateli předloží písemnou žádost o provedení změny vedoucího člena realizačního týmu (**dále jen „písemná žádost“**); s písemnou žádostí zhotovitel předloží rovněž profesní životopis osoby, která se má stát novým vedoucím členem realizačního týmu, ze kterého musí vyplývat splnění požadavků stanovených na tyto osoby v zadávací dokumentaci(formuláři nabídky).
 2. objednatel si vyhrazuje právo schválit každého nového vedoucího člena realizačního týmu; objednatel se k písemné žádosti vyjádří nejpozději do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů ode dne jejího doručení.
- 5) **Kontrola provádění díla a kontrola odstraňování vad díla**

- a) Objednatel má právo průběžně kontrolovat provádění díla a zhotovitel je k tomu povinen poskytnout objednateli nezbytnou součinnost.
- b) Zjistí-li objednatel, že zhotovitel porušuje svou povinnost, může požadovat, aby zajistil nápravu a prováděl dílo řádným způsobem. Jestliže tak zhotovitel neučiní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, která však nebude delší než 3 (slovy: tři) pracovní dny, jedná se o podstatné porušení smlouvy.
- c) O výsledcích kontrol, při kterých objednatel zjistí, že zhotovitel porušuje svou povinnost, se zhotovitel zavazuje vyhotovit zápis s ujednáním způsobu nápravy a lhůty jejího zajištění.
- d) Ustanovení tohoto odstavce se přiměřeně použijí rovněž pro případ kontroly odstraňování vad díla zhotovitelem, příp. jeho subdodavateli.

6) Předání díla zhotovitelem

- a) Zhotovitel se zavazuje dokončit a předat dílo objednateli po etapách dle čl. IV. odst. 7 smlouvy, kdy v každé etapě se zavazuje odevzdat alespoň minimální počet platně vyplněných dotazníků dle přílohy č. 2 této Smlouvy – Ceník služeb
- b) Dílo bude objednateli předáno v jednotlivých etapách elektronickou cestou, pokud se strany nedohodnou jinak. Osobou oprávněnou objednatelem k poskytnutí součinnosti zhotoviteli při předání díla je kontaktní osoba objednatele.
- c)

7) Harmonogram

	Předání kontaktních údajů respondentů zhotoviteli, nejpozději do	Zahájení dotazování	Lhůta pro ukončení sběru, nejpozději do
Etapu 1	15.12.2024	1.1.2025	28.2.2025
Etapu 2	15.2.2025	1.3.2025	30.4.2025
Etapu 3	15.4.2025	1.5.2025	30.6.2025
Etapu 4	15.5.2025	1.6.2025	31.7.2025
Etapu 5	15.6.2025	1.7.2025	31.8.2025
Etapu 6	15.7.2025	1.8.2025	30.9.2025

8) Převzetí díla objednatelem

- a) O předání a převzetí etapy díla objednateli bude zhotovitelem vyhotoven předávací protokol.
- b) **Předávací protokol**

O předání a převzetí etapy díla vyhotoví zhotovitel protokol, který obě smluvní strany podepíší, **(dále jen „předávací protokol“)**. Předávací protokol bude obsahovat zejména následující:

1. identifikační údaje zhotovitele a objednatele,
2. identifikaci díla a etapy díla, která je předmětem předání a převzetí,
3. prohlášení objednatele, zda etapu díla přejímá nebo nepřejímá,
4. příp. výhrady k provedení etapy díla včetně způsobu jejich odstranění, převzal-li objednatel etapu s vadami či nedodělkami **(dále jen „vady“)**, a
5. datované podpisy smluvních stran.

9)

- a) Objednatel po předání etapy díla provede kontrolu jeho případných zjevných vad.
- b) Zjistí-li objednatel, že předávaná Etapa vykazuje vady, oznámí to zhotoviteli nejpozději do 14 dnů ode dne jejího předání. Neoznámení vad podle tohoto odstavce nevylučuje jejich reklamaci v reklamační lhůtě dle čl. VI. této smlouvy.
- c) Má se za to, že nejpozději dnem následujícím po uplynutí 14 dnů ode dne předání etapy díla bez toho, že by objednatel oznámil zhotoviteli existenci vad, je Etapa objednatelem převzata.
- d) Objednatel není povinen převzít etapu díla, vykazuje-li vady, byť by tyto samy o sobě ani ve spojení s jinými nebránily jeho řádnému užívání nebo jeho užívání podstatným způsobem neomezovaly.
- e) Nevyužije-li objednatel svého práva nepřevzít dílo vykazující vady, uvedou objednatel a zhotovitel skutečnost, že dílo bylo převzato s vadami, do předávacího protokolu a jako nedílnou přílohu připojí soupis těchto vad včetně způsobu jejich odstranění. Takové vady budou odstraněny ve lhůtě 15 (slovy: patnácti) pracovních dní, nebude-li mezi objednatelem a zhotovitelem dohodnuto jinak. V souvislosti s vadným plněním smluvní strany dále postupují přiměřeně v souladu s ustanoveními o reklamaci vad díla a o uspokojení práv z vadného plnění.
- f) Pro případ nepřevzetí etapy díla, která vykazuje vady, objednatelem smluvní strany sjednávají, že se na dílo hledí, jako by nebylo předáno. Prodlení s předáním díla je podstatným porušením smlouvy.

V.

Cena díla a platební podmínky

- 1) Jednotkové ceny za služby poskytované dle této Smlouvy jsou stanoveny ve výši dle přílohy č. 2 této Smlouvy – Ceník služeb

Zhotovitel je oprávněn k ceně díla připočíst DPH ve výši stanovené v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, **(dále jen „ZDPH“)**, a to ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy den převzetí etapy díla.

- 2) Celková cena díla odpovídá součtu cen za jednotlivé platně vyplněné dotazníky ve všech etapách, přičemž cena dotazování v každé jednotlivé etapě odpovídá součtu cen za platně vyplněné dotazníky, kdy jednotková cena za konkrétní platně vyplněný dotazník je stanovena dle příslušného intervalu, do kterého svým pořadím spadá dle přílohy č. 2 této Smlouvy – Ceník služeb
- 3) Zhotovitel stanovil maximální možnou cenu za celé plnění Ze Smlouvy ve výši **5.890.000,- Kč, bez DPH**.
 - a) V případě, že zhotovitel v kterékoliv etapě zjistí, že hrozí překročení výše uvedené maximální částky, bude neprodleně informovat objednatele a v součinnosti s ním sběr zastaví.
 - b) Pokud by v dané etapě, kdy byl sběr z výše uvedeného důvodu zastaven nebyl splněn požadavek na minimální návratnost v příslušné etapě, má se za to, že minimální návratnost této etapy byla splněna počtem platně odevzdaných dotazníků k okamžiku zastavení sběru.

- 4) Zhotovitel prohlašuje, že cena díla zahrnuje veškeré jeho náklady na splnění všech jeho závazků dle této smlouvy. Cena díla tak zahrnuje zejména náklady na veškeré služby a dodávky nezbytné pro řádné a včasné splnění závazku provést dílo včetně všech nákladů souvisejících, a to včetně nákladů na příp. odměny pro účastníky sběru dat. Zhotovitel dále prohlašuje, že v ceně díla jsou rovněž zohledněny veškerá rizika a vlivy, o kterých lze v průběhu plnění závazků dle této smlouvy uvažovat, a že cena díla je stanovena i s přihlédnutím k vývoji cen v daném oboru včetně vývoje kurzu české měny k zahraničním měnám a to po celou dobu trvání závazků z této smlouvy.
- 5) Úhrada ceny díla objednatelem bude provedena za níže uvedených platebních podmínek. Objednatel neposkytne zhotoviteli žádné zálohy.
- 6) Cena díla bude objednatelem uhrazena postupně tak, jak budou Zhotovitelem plněny jednotlivé etapy díla, a to na základě daňových dokladů (**dále také jen „faktury“ či „faktura“**) bezhotovostně na bankovní účet zhotovitele uvedený v čl. I. odst. 2) této smlouvy. Uvede-li zhotovitel na faktuře bankovní účet odlišný, má se za to, že požaduje provedení úhrady na bankovní účet uvedený na faktuře. Peněžitý závazek objednatele se považuje za splněný v den, kdy je dlužná částka odepsána z bankovního účtu objednatele ve prospěch bankovního účtu zhotovitele. Na jakou část ceny díla má Zhotovitel po splnění příslušné etapy nárok vyplývá z čl. V. odst. 2) Smlouvy
- 7) Zhotovitel je oprávněn vystavit a zaslat faktury objednateli nejdříve po převzetí příslušné etapy objednatelem. DUZP bude datum podpisu na předávacím protokolu
- 8) Splatnost faktur je 30 dní ode dne jejího doručení objednateli.
- 9) Faktury budou splňovat veškeré zákonné a smluvené náležitosti, zejména
- a) náležitosti daňového dokladu dle § 26 a násl. ZDPH,
 - b) náležitosti účetního dokladu stanovené v zákoně 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů,
 - c) Jednotkové ceny a počty platně vyplněných dotazníků dle příslušných intervalů a etap
 - d) uvedení informace o lhůtě splatnosti a
 - e) uvedení údajů bankovního spojení zhotovitele.
 - f) uvedení názvu a registračního čísla projektu: Czech national cluster for family research/ Český národní uzel pro výzkum rodiny, reg. číslo: LM2024074
- Objednatel si vyhrazuje právo vrátit fakturu zhotoviteli bez úhrady, jestliže tato nebude splňovat požadované náležitosti. V tomto případě bude lhůta splatnosti faktury přerušena a nová 30denní lhůta splatnosti bude započata po doručení faktury opravené. V tomto případě není objednatel v prodlení s úhradou příslušné částky, na kterou faktura zní.
- 10) Zhotovitel je povinen vystavit faktury ve 2 originálech.
- 11) V případě, že faktury nebudou obsahovat předepsané náležitosti a tuto skutečnost zjistí až příslušný správce daně či jiný orgán oprávněný k výkonu kontroly u zhotovitele nebo objednatele, nese veškeré následky z tohoto plynoucí zhotovitel.
- 12) V případě, že
- a) úhrada ceny díla má být provedena zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko ve smyslu § 109 odst. 2 písm. b) ZDPH nebo že
 - b) číslo bankovního účtu zhotovitele uvedené v této smlouvě či na fakturách nebude uveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 109 odst. 2 písm. c) ZDPH,
- je objednatel oprávněn uhradit zhotoviteli pouze tu část peněžitého závazku vyplývajícího z faktury, jež odpovídá výši základu DPH, a zbylou část pak ve smyslu § 109a ZDPH uhradit přímo správci daně. Stane-li se zhotovitel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a ZDPH, použije se tohoto odstavce obdobně.

VI.

Práva z vadného plnění

- 1) Dílo má vadu, neodpovídá-li smlouvě.
- 2) Zhotovitel odpovídá za vady, jež jsou na díle zjištěny od okamžiku předání příslušné etapy do konce lhůty pro reklamaci vad díla (**dále také jen „reklamační lhůta“**). Zhotovitel po tuto lhůtu odpovídá objednateli zejména za to, že dílo ke dni jeho převzetí objednatelům:
 - a) mělo vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které zhotovitel popsal nebo které objednatel očekával s ohledem na povahu díla a na základě reklamy zhotovitelem prováděné,
 - b) plnilo svůj účel, který vyplývá z této smlouvy, a příp. dále který pro něj zhotovitel uvedl nebo ke kterému se dílo obvykle provádí,
 - c) vyhovovalo požadavkům příslušných právních předpisů a požadavkům stanoveným touto smlouvou; jsou-li požadavky objednatele uvedené ve smlouvě přísnější než požadavky příslušných právních předpisů, mají před nimi přednost.

3) Reklamační lhůta

Reklamační lhůta běží pro jednotlivé etapy samostatně, počíná běžet vždy předáním a převzetím příslušné etapy a končí uplynutím lhůty 24 měsíců ode dne převzetí příslušné etapy díla objednatelům. Reklamační lhůta příslušné etapy díla neběží ode dne uplatnění práva z vadného plnění do okamžiku jeho uspokojení zhotovitelem.

4) Reklamáce vad díla v reklamační lhůtě

- a) Práva z vadného plnění objednatel uplatní u zhotovitele kdykoliv po zjištění vady, a to oznámením (**dále také jen „reklamáce“**) doručeným k rukám kontaktní osoby zhotovitele. I reklamáce odeslaná objednatelům poslední den reklamační lhůty se považuje za včas uplatněnou. Smluvní strany sjednávají, že § 2605 odst. 2 OZ a § 2618 OZ se nepoužijí. V reklamaci objednatel uvede alespoň:

1. popis vady díla nebo informaci o tom, jak se vada projevuje,
2. jaká práva v souvislosti s vadou díla uplatňuje.

Neuvede-li objednatel, jaká práva v souvislosti s vadou díla uplatňuje, má se za to, že požaduje provedení opravy díla.

b) Práva objednatele

Objednatel má zejména právo:

1. na odstranění vady novým provedením vadné části díla,
2. na odstranění vady opravou díla, je-li vada tímto způsobem opravitelná,
3. na přiměřenou slevu z ceny díla, nebo
4. odstoupit od smlouvy.

Objednatel je oprávněn zvolit si a uplatnit kterékoliv z uvedených práv dle svého uvážení, případně zvolit a uplatnit jejich kombinaci.

5) Uspokojení práv z vadného plnění v reklamační lhůtě

- a) Zhotovitel se zavazuje prověřit reklamaci a nejpozději třetí pracovní den ode dne jejího doručení oznámit objednateli, zda reklamaci uznává. Pokud tak zhotovitel v uvedené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci uznává a že zvolené právo z vadného plnění uspokojí.

- b) V případě, že objednatel zvolí právo na odstranění vady, pak je zhotovitel povinen vadu odstranit, i když reklamaci neuzná, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. V takovém případě zhotovitel objednatele písemně upozorní, že se vzhledem k neuznání reklamace bude domáhat úhrady nákladů na odstranění vady od objednatele.
- c) V případě, že objednatel zvolí právo na odstoupení od smlouvy, je odstoupení od smlouvy účinné dnem doručení reklamace. Ustanovení písm. a) tohoto odstavce se nepoužije.
- d) Pokud zhotovitel reklamaci neuzná, může být její oprávněnost ověřena znaleckým posudkem, který obstará objednatel. V případě, že reklamace bude tímto znaleckým posudkem označena jako oprávněná, ponese zhotovitel i náklady na vyhotovení znaleckého posudku. Právo z vadného plnění vzniká i v tomto případě dnem doručení reklamace zhotoviteli. Prokáže-li se, že objednatel reklamoval neoprávněně, je povinen uhradit zhotoviteli prokazatelně a účelně vynaložené náklady na odstranění vady.

e) Lhůty pro odstranění vad

Reklamovanou vadu se zhotovitel zavazuje odstranit bezodkladně, nejpozději do 14 dní ode dne doručení reklamace, nebude-li mezi objednatelem a zhotovitelem dohodnuto jinak.

VII.

Smluvní pokuty

- 1) Pokud bude ve lhůtě pro ukončení sběru dle čl. IV. odst. 7) smlouvy zhotovitelem v konkrétní etapě odevzdáno méně platně vyplněných dotazníků než je požadovaná návratnost dle přílohy č. 2 – Ceník služeb, se zhotovitel zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 1.500 Kč za každý chybějící platně vyplněný dotazník v příslušné etapě.
- 2) V případě, že pozice vedoucích členů realizačního týmu
 - 1. nebude obsazena osobou dle čl. IV. odst. 4) písm. a) smlouvy, příp. osobou, která jej v souladu s písm. f) téhož odstavce nahradila,
 - 2. nebude obsazena nebo
 - 3. bude obsazena, ale příslušná osoba ji nebude vykonávat, a to přesto, že na její nečinnost objednatel zhotovitele upozornil,zavazuje se zhotovitel objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za takto neobsazenou pozici, a to za každých nepřerušovaných 5 pracovních dní, po které platí alespoň jedna z výše uvedených podmínek. Smluvní strany výslovně utvrzují, že tato smluvní pokuta se neuplatní v případě omluvené, krátkodobé absence vedoucího člena realizačního týmu, byť přesáhne 5 pracovních dní, bude-li adekvátně zastoupen.
- 3) Smluvní pokuta dle předchozího odstavce se uplatní obdobně tehdy, pokud se vedoucí člen realizačního týmu nezúčastní alespoň 2 po sobě následujících osobních jednání s objednatelem.
- 4) Pokud objednatel využije svého práva a převezme dílo s vadami a pokud zhotovitel neodstraní řádně a včas vadu uvedenou v předávacím protokolu, je objednatel oprávněn požadovat po zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty 50,- Kč za každou vadu, s jejímž odstraněním je zhotovitel v prodlení, a to za každý i započatý den prodlení. Ustanovení následujícího odstavce se pro tento případ nepoužije.
- 5) Pokud zhotovitel ve sjednané lhůtě neodstraní reklamovanou vadu díla, zavazuje se objednateli zaplatit smluvní pokutu 1000,- Kč za každou reklamovanou vadu, s jejímž odstraněním je v prodlení, a to za každý i započatý den prodlení.
- 6) Pokud bude objednatel v prodlení s úhradou faktury oproti sjednané lhůtě, je zhotovitel oprávněn požadovat po objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 7) Smluvní pokuty se stávají splatnými dnem následujícím po dni, ve kterém na ně vznikl nárok.

- 8) Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody způsobené mu porušením povinnosti zhotovitele, ke které se vztahuje smluvní pokuta. To platí i tehdy, bude-li smluvní pokuta snížena rozhodnutím soudu.
- 9) V případě porušení povinnosti zajistit legální zaměstnávání a férové a důstojné pracovní podmínky dle ust. III. 3) d) Smlouvy se Zhotovitel zavazuje Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 10 000,-- Kč za každé porušení.
- 10) V případě porušení povinnosti řádného a včasného plnění finančních závazků subdodavatelům Zhotovitele nebo nepřenesení této povinnosti Zhotovitelem do nižších úrovní dodavatelského řetězce dle ust. III. 3) e) Smlouvy se Zhotovitel zavazuje Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 000,-- Kč za každé porušení.
- 11) Objednatel je oprávněn započíst smluvní pokutu oproti ceně díla.
- 12) Zhotovitel není povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu za prodlení s plněním povinností utvrzených smluvní pokutou, a to za dobu trvání mimořádných nepředvídatelných a nepřekonatelných překážek vzniklých nezávisle na vůli Zhotovitele ve smyslu § 2913 odst. 2) OZ (dále jen „**Vyšší moc**“). O vzniku Vyšší moci je Zhotovitel povinen Objednatele bezodkladně informovat. Existenci Vyšší moci prokazuje Zhotovitel a potvrzuje Objednatel. Bez potvrzení Objednatele není možné se na Vyšší moc odkazovat.

VIII.

Ochrana osobních údajů – GDPR

Vzhledem ke skutečnosti, že v souvislosti s plněním z této smlouvy bude Zhotovitel plnit i povinnosti zpracovatele osobních údajů respondentů, které mu Objednatel jakožto jejich správce poskytne, se Objednatel a Zhotovitel zavazují uzavřít dle čl. 28 Nařízení parlamentu a Rady (EU) 2016/679 Smlouvu o zpracování osobních údajů, a to tak, aby bylo možno předmětné osobní údaje Zhotoviteli předat v souladu s Harmonogramem dle čl. IV odst. 7 této smlouvy o dílo.

IX.

Odstoupení od smlouvy

- 1) Zhotovitel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení smlouvy objednatelem.
- 2) Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit:
 - a) v případě byť nepodstatného porušení smlouvy zhotovitelem,
 - b) bez zbytečného odkladu poté, co z chování zhotovitele nepochybně vyplývá, že poruší smlouvu podstatným způsobem, a nedá-li na výzvu objednatele přiměřenou jistotu,
 - c) v případě vydání rozhodnutí o úpadku zhotovitele dle § 136 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů,
 - d) v případě, že zhotovitel v nabídce podané do zadávacího řízení k veřejné zakázce uvedl informace nebo předložil doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek tohoto výběrového řízení.
 - e) V případě, že nebude uzavřena Smlouva o zpracování osobních údajů dle čl. VIII této smlouvy
- 3) Smluvní strany sjednávají, že za podstatné porušení smlouvy se mimo výslovně uvedených případů považuje rovněž takové porušení povinností smluvní strany, o němž již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá smluvní strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.
- 4) Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně, jinak je neplatné. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.

X.

Dodatky a změny smlouvy

- 1) Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými průběžně číslovanými dodatky.
- 2) Předloží-li některá ze smluvních stran návrh dodatku, je druhá smluvní strana povinna se k takovému návrhu vyjádřit do 5 dnů ode dne jeho předložení.

XI.

Závěrečná ustanovení

- 1) Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:

příloha č. 1, Podrobná specifikace díla

příloha č. 2, Ceník služeb

příloha č. 3 Popis způsobu rekrutace respondentů pro pilotáž

příloha č. 4, Popis vlastního systému pro sample management

příloha č. 5, Návrh metodiky rozesílání pozvánek a upomínek, včetně načasování a způsobů kontaktování pro oba vzorky (A i B)

příloha č. 6, Optimální výše finanční odměny pro respondenty (za platně vyplněný dotazník)

příloha č. 7, Návrh metodického postupu, kterým bude zhotovitel kontrolovat, zda dotazník skutečně vyplnil respondent/ka dané vlny výzkumu.

Smluvní strany sjednávají, že v případě jakýchkoli nesrovnalostí či kontradikcí mezi zněním ustanovení čl. I. až X. smlouvy a zněním příloh smlouvy je rozhodující znění ustanovení čl. I. až X. smlouvy. Taktéž, v případě jakékoliv nesrovnalosti či kontradikce mezi zněním přílohy č. 1 a přílohami č. 3 – 6 je rozhodující znění přílohy č.1

- 2) Není-li v této smlouvě smluvními stranami dohodnuto jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran, zejména práva a povinnosti touto smlouvou neupravené či výslovně nevyloučené, příslušnými ustanoveními OZ a dalšími právními předpisy účinnými ke dni uzavření této smlouvy.

3) Uveřejnění a účinnost Smlouvy

a) Zhotovitel se zavazuje strpět uveřejnění kopie smlouvy ve znění, v jakém byla uzavřena, a to včetně případných změn a dodatků.

b) Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

- 4) Pokud se stane některé ustanovení smlouvy neplatné nebo neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v takovém případě zavazují nahradit dohodou ustanovení neplatné nebo neúčinné ustanovením platným a účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného nebo neúčinného.
- 5) Zhotovitel je oprávněn převést svoje práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele; § 1879 OZ se nepoužije.
- 6) Objednatel je oprávněn převést svoje práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu.
- 7) Případné rozpory se smluvní strany zavazují řešit dohodou. Teprve nebude-li dosažení dohody mezi nimi možné, bude věc řešena u věcně příslušného soudu dle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, a to u místně příslušného soudu, v jehož obvodu má sídlo objednatel.

8) Tato smlouva je vyhotovena a podepsána elektronicky

Veřejná zakázka „Druhá vlna panelového šetření GGP-Současná česká rodina“

Předloha smlouvy na veřejnou zakázku

- 9) Smluvní strany potvrzují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly a s jejím obsahem souhlasí, že smlouva představuje úplnou dohodu mezi nimi a že nebyla uzavřena v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své elektronické podpisy.

Příloha č.1

Podrobná specifikace díla

Podrobná specifikace díla

- 1) Dílo je provedeno v rámci projektu „Český národní uzel pro výzkum rodiny“ (MŠMT, LM2024074).

Jedná se o pokračování (druhou vlnu) longitudinálního, mezinárodně koordinovaného sběru dat „GGP-Současná česká rodina“. Tématem výzkumu jsou rodina, partnerské a mezigenerační vztahy, rodičovství, bydlení, ekonomická situace domácností, plány do budoucna, postoje k otázkám v této oblasti.

První vlna sběru dat proběhla v letech 2020-2022. Z původního vzorku respondentů (N=5583) je 4908 k dispozici pro opakované dotazování na základě předchozího předběžného souhlasu.

Dotazování v první vlně proběhlo kombinací metod CAWI (vzorek A) a CAPI (vzorek B). U těchto respondentů jsou k dispozici kontaktní údaje, jak je uvedeno níže. Tyto údaje byly aktuální a funkční k datu prvního dotazování.

	Počet respondentů	Email	Telefonní číslo	Adresa bydliště
Vzorek A	4811	4808	2863	4639
Vzorek B	97	48	0	97

Dotazování bude rozděleno do etap, z nichž u každé bude zahájeno dotazování v jiném období podle Harmonogramu uvedeného v čl. IV odst. 7) Smlouvy

Kontaktní údaje respondentů (Jméno/Příjmení/Adresa/vždy alespoň tel.č nebo e:mail) z každé etapy budou objednatelem předány zhotoviteli ve lhůtách dle Harmonogramu uvedeného v čl. IV odst. 7) Smlouvy .

Přípravu dotazníku včetně programování provede zadavatel ve spolupráci s centrálou projektu GGP na Nizozemském interdisciplinárním demografickém institutu (NIDI). Dotazník bude naprogramován v prostředí Blaise. Vyplněné dotazníky budou ukládány na serveru NIDI (nebudou ukládány na zařízeních Zhotovitele).

Respondenti budou do dotazníku přistupovat na základě individuálního přístupového kódu/URL odkazu/QR kódu. Tyto odkazy/kódy připraví zhotovitel v součinnosti se zadavatelem a centrálou projektu.

2) Požadavky objednatele na sběr dat

Objednatel požaduje zejména, aby zhotovitel zajistil:

- Přípravu prostředí pro správu vzorku a správu databáze údajů o všech kontaktech s respondenty.
- Pilotáž dotazníku.
- Školení tazatelů pro metodu CAPI.
- Školení telefonních operátorů pro telefonické upomínky.
- Komunikaci s respondenty - oslovování respondentů s pozvánkami k účasti na výzkumu a upomínkami.
- Výplatu finančních odměn respondentům za validně vyplněné dotazníky.
- Průběžný monitoring terénních prací a kvality dat.
- Vypracování technické zprávy z výzkumu.

3) Specifikace

- a. Požadovaná minimální celková návratnost (minimální počet platně vyplněných dotazníků): **2943**, přičemž v každé etapě bude dodržena minimální návratnost dle údajů uvedených v příloze č. 2 této Smlouvy – Ceník služeb
- b. **Délka a způsob dotazování.** Průměrná délka vyplnění dotazníku bude 60 minut. Dotazování proběhne kombinací metod CAWI a CAPI. CAPI je možné jen u respondentů, kteří použili CAPI v první vlně. U ostatních proběhne dotazování výhradně metodou CAWI.
- c. **Termíny:** Dotazování proběhne v období od ledna do září 2025. Konkrétní termíny pro jednotlivé etapy dotazování jsou zakotveny Harmonogramu uvedeném v čl. IV odst. 7) Smlouvy.
- d. **Pilotáž:** Dotazník, testovací personalizované ID a odkazy pro vstup do dotazníku pro jednotlivé respondenty budou k pilotáži připraveny a zhotoviteli předány nejpozději do 5 dnů od účinnosti smlouvy. Pilotáž musí být zahájena nejpozději do 15 dní od účinnosti smlouvy i a ukončena během 10 dní. Pilotáž výzkumu (včetně oslovení a distribuce hyperlinku/QR kódu pro přístup k dotazníku) proběhne na vzorku minimálně 100 respondentů. Způsob rekrutace respondentů pro pilotáž navrhne uchazeč v nabídce. Respondenti pro pilotáž mohou být vybráni kvótní metodou (kvótami budou věk, pohlaví a dosažené vzdělání). Alespoň 10 respondentů v pilotáži vyplní dotazník metodou CAPI. Zpráva z pilotáže bude Zadavateli doručena během 5 dní od ukončení pilotáže. Zadavatel následně provede vyhodnocení průběhu pilotáže a případnou úpravu dotazníku. Finální dotazník bude pro ostrý sběr připraven a zhotoviteli předán nejpozději do 15. 12. 2024
- e. **Sample management:** Zhotovitel připraví a bude pravidelně aktualizovat systém pro správu vzorku, který bude obsahovat minimálně údaje o všech pokusech o kontakt s respondentem, metodě každého kontaktu, výsledku kontaktu a časové známky pro každý pokus o kontakt. Systém bude obsahovat i informace o případných získaných nových/dodatečných kontaktních údajích respondentů. Systém bude obsahovat informace o tom, kterému respondentovi, kdy a jakým způsobem byla vyplacena finanční odměna za vyplnění dotazníku. Tuto databázi předá zhotovitel zadavateli bezodkladně po skončení sběru dat.
- f. **Způsob rozesílání pozvánek a komunikace s respondenty:** Zhotovitel v nabídce navrhne metodiku rozesílání pozvánek a upomínek.
 - i. Tato metodika bude u vzorku A zahrnovat minimálně dvě emailové upomínky, dvě sms upomínky (pokud známe telefonní číslo a toto se jeví jako funkční) a tři pokusy o telefonickou upomínku (pokud známe telefonní číslo a toto se jeví jako funkční). Upomínky budou rozprostřeny v období minimálně 3 týdnů. Telefonické upomínky proběhnou ve tři různé dny v týdnu a minimálně jedna proběhne v odpoledních hodinách (po 17. hodině).
 - ii. U vzorku B metodika zahrne minimálně 2 emailové upomínky a minimálně tři osobní návštěvy na adrese respondenta. Osobní návštěvy budou rozprostřeny minimálně v období 3 týdnů a každá se uskuteční v jiném dni v týdnu. Minimálně jedna osobní návštěva se uskuteční v odpoledních hodinách (po 17. hodině).
- g. **Výplaty odměn za vyplněné dotazníky:** Respondentům bude za každý platný vyplněný dotazník vyplácena zhotovitelem finanční odměna. Optimální výši odměny navrhne v příloze č. 6 nabídky zhotovitel. Odměna bude respondentům vyplácena jen za platně vyplněné dotazníky. Odměna bude vyplácena do tří týdnů od vyplnění dotazníku. Minimální výše odměny je 500 Kč. Zhotovitele bude vést evidenci výplat finančních odměn (viz bod d výše) a dokumentů, na jejichž základě byla výplata provedena.
- h. **Platně vyplněný dotazník:** platně vyplněný dotazník je dotazník, který má platné (non-missing) odpovědi na nejméně 50 % otázek, které byly respondentovi položeny. Hodnocení úplnosti vyplnění provádí zadavatel ve spolupráci se zahraniční centrálou (NIDI). Přehled platně vyplněných dotazníků předává zadavatel zhotoviteli nejméně jednou za 2 týdny.

4. Výstupy:

Zpráva z provedené pilotáže.
Databáze ze systému pro sample management.
Technická zpráva z výzkumu.

5. **Standardy:** Zhotovitel se zavazuje, že při plnění předmětu této veřejné zakázky bude dodržovat etické standardy SIMAR a ICC/ESOMAR.

Příloha č.2

Ceník služeb

Příloha č.3
Popis způsobu rekrutace respondentů pro pilotáž

Příloha č. 1 - Popis způsobu rekrutace respondentů pro pilotáž

Pro rekrutaci respondentů pilotu GGP (minimálně 100 respondentů) je výhodné použít panel respondent SC&C, a to z několika důvodů:

1. Rychlost a efektivita

Panel respondentů SC&C je obsáhlý (22 tisíc respondentů), což umožňuje rychlejší rekrutaci účastníků. Není nutné investovat čas do hledání vhodných respondentů, protože agentura má k dispozici databázi lidí, kteří jsou ochotni se výzkumu zúčastnit.

Jsme tak schopni také zajistit minimálně 10 respondentů, kteří vyplní dotazník CAPI (řízený rozhovor).

2. Reprezentativnost vzorku

Díky informacím z panelu lze vybrat respondenty tak, aby byl pilot reprezentativní pro různé demografické skupiny, jako jsou věk, pohlaví, vzdělání nebo region (dle dohody se zadavatelem). Díky tomu bude dotazník dobře otestován a zajistí tak větší přesnost a spolehlivost výsledků hlavního sběru.

Struktura panelu respondentů SC&C je následující:

		%
Pohlaví	Muž	45%
	Žena	55%
Věková kategorie	18-34	13%
	35-49	45%
	50-64	28%
	65 a více let	14%
Nejvyšší dosažené vzdělání	Základní	5%
	Vyučen, SŠ bez maturity	16%
	Maturita	47%
	Vysokoškolské	31%

Kraj	Hlavní město Praha	17%
	Středočeský kraj	11%
	Jihočeský kraj	6%
	Plzeňský kraj	7%
	Karlovarský kraj	4%
	Ústecký kraj	7%
	Liberecký kraj	4%
	Královehradecký kraj	4%
	Pardubický kraj	5%
	Kraj Vysočina	5%
	Jihomoravský kraj	10%
	Olomoucký kraj	5%
	Zlínský kraj	4%
	Moravskoslezský kraj	11%
Velikosti místa bydliště	do 2 000 obyv.	23%
	2 001 až 5 000 obyv.	10%
	5 001 až 20 000 obyv.	15%
	20 001 až 50 000 obyv.	13%
	50 001 až 100 000 obyv.	13%
	nad 100 000 obyv. ne Praha	9%
	Praha	16%

3. Nízké náklady na rekrutaci

Použití panelu respondentů SC&C bude nákladově efektivnější než samostatná rekrutace respondentů. Není nutné investovat do reklamy nebo inzerce, což snižuje celkové náklady výzkumu.

4. Flexibilita

Díky použití panelu respondentů snadno poskytneme požadovaný vzorek respondentů. Jeho složení lze snadno upravit v případě aktuální potřeby (např. z důvodu zjištění, že pro určitou sociodemografickou skupinu může být dotazník z nějakého důvodu problematický).

5. Spolehlivost

Panelisté jsou pravidelně kontrolováni a osloveni pro různé výzkumy, což zvyšuje jejich spolehlivost a zapojení. Tito respondenti jsou zvyklí na účast v dotazníkových šetřeních.

Použití panelu respondentů SC&C je efektivní způsob, jak získat kvalitní a reprezentativní data v krátkém čase a s nižšími náklady.

Příloha č.4

Popis vlastního systému pro sample management

Příloha č. 4 - Popis způsobu přípravy systému pro sample management

Pro sample management využijeme vlastní řešení vytvořené s pomocí software IBM Dimensions. Při jeho tvorbě vyjdeme z řešení použitého v GGP v roce 2020. Panelové šetření však vyžaduje specifický přístup k řízení vzorku, protože respondenti jsou sledováni opakovaně v průběhu času. V IBM Dimensions lze efektivně nastavit **Sample Management System (SMS)** i pro panelová šetření.

Předpokládáme, že po skončení sběru dat předáme Zadavateli databázi kontaktů respondentů rozšířenou o informace ze všech způsobů kontaktování, které proběhnou v rámci 2. vlny GGP. Zároveň také předáme Zadavateli analýzu výsledků kontaktů s interpretací. Databáze bude předána ve formátu *xls nebo *csv nebo *sav.

1. Nastavení Sample Management System v IBM Dimensions pro panelové šetření

Do systému bude zaznamenáván každý pokus o kontakt s respondentem. Pokusy o kontakt budou:

- E-mail
- SMS
- Telefonický kontakt
- Dopis
- Osobní návštěva

U každého pokusu o kontakt bude uveden datum pokusu o kontakt a také hodina kontaktu. Následně také výsledný kód pokusu o kontakt:

Telefonický / osobní kontakt:

- Nikdo nezastižen
- Domluvený termín / schůzka
- Odmítnutí – měkké + důvod
- Odmítnutí – tvrdé + důvod
- Nemoc, stěhování, pobyt v zahraničí nebo jiná vážná bariéra
- Příslib vyplnění dotazníku
- Vyplněný dotazník
- Dodány nové kontaktní údaje

E-mailový kontakt:

- Doručený e-mail
- Přečtený / otevřený e-mail
- Odmítnutí – měkké + důvod (poslaný e-mail)
- Odmítnutí – tvrdé + důvod (odhlášení z mail listu)
- Příslib vyplnění dotazníku (poslaný e-mail)
- Nemoc, stěhování, pobyt v zahraničí nebo jiná vážná bariéra (poslaný e-mail)
- Přejít na dotazník (částečně vyplněný dotazník)
- Vyplněný dotazník
- Dodány nové kontaktní údaje

V případě realizovaných dotazníků bude u každého respondenta také uveden termín a způsob vyplacení finanční odměny.

2. Programování kontaktního formuláře pro tazatele – vyplňování dotazníku CAPI

V Dimensions naprogramujeme kontaktní dotazník pro tazatele, kteří budou pracovat v terénu s 97 adresami. Vzhledem k nízkému počtu adres předpokládáme zapojení jednotek až desítek tazatelů, kteří budou mít za úkol:

- Provést první kontakt na dané adrese po 2 letech, případně další kontakty, aby mohl být domluven termín rozhovoru
- Domluvit si termín rozhovoru s respondentem v dané domácnosti

Ukázky vzhledu formuláře:

SC&C MARKET RESEARCH více než 30 let pověřivého výzkumu

Zadejte datum a čas pokusu o kontakt
Den (DD/MM/RRRR) 10.09.2024

Čas: (HH:MM) 8:33:49

Přechází Další

Copyright © 2023 SC&C - Marketing & Social Research - všechna práva vyhrazena

SC&C MARKET RESEARCH více než 30 let pověřivého výzkumu

Způsob kontaktování

☐ Osobně

☐ Telefonicky

☐ Osobně, ale pouze přes intercom (domovní telefon)

☐ Informace od agentury (Dopis, leták, informační lepka na dveře vybrané domácnosti)

☐ Jinak: _____

Přechází Další

Copyright © 2023 SC&C - Marketing & Social Research - všechna práva vyhrazena

SC&C MARKET RESEARCH více než 30 let pověřivého výzkumu

Výsledek kontaktu

☐ 122 - Respondent vyplní dotazník online

☐ 171 - Respondent vyplní papírový dotazník

☐ 201 - Nikdo nezaslehl

☐ 202 - Kontakt - v procesu (Podářlo se kontaktovat domácnost, ale než se učast)

☐ 203 - Kontakt - schůzka pro rozhovor, zadejte datum a čas

☐ 205 - Odmítnutí - mlčky

☐ 214 - Odmítnutí - výje

☐ 402 - Výherní respondent odeslal manu domov

☐ 404 - Výherní respondent nemůže vzít dotazník (nemátení choroba apod.)

☐ 420 - Jazyková bariéra - výherní respondent není sto vyplnit dotazník v češtině

Zapište lístek, kterým vybraná osoba hovoří: _____

☐ 426 - Karietová / nemoc

☐ 428 - Nemůže se dostat do domu / bariéra na vstupu (mříž na vchodu, nepou zvonky a pod. Prostě neobslužná adresa)

☐ 429 - Neodbydná domácnost

☐ 911 - Nikdo nezaslehl, zanechal papírový dotazník

Přechází Další

Copyright © 2023 SC&C - Marketing & Social Research - všechna práva vyhrazena

SC&C MARKET RESEARCH více než 30 let pověřivého výzkumu

Zadejte datum a čas domluvené schůzky
Den (DD/MM/RRRR) 12/9/2024

Čas: (HH:MM) 17:01

Přechází Další

Copyright © 2023 SC&C - Marketing & Social Research - všechna práva vyhrazena

SC&C MARKET RESEARCH více než 30 let pověřivého výzkumu

Poznámka k 1. návštěvě

byl nepřijemný

Přechází Další

Copyright © 2023 SC&C - Marketing & Social Research - všechna práva vyhrazena

3. Sledování panelu a správa kontaktů

Důležitou součástí panelového šetření je pravidelné sledování pokusů o kontakt panelistů a maximální snaha o udržení jejich účasti.

1. **Správa kontaktů a historie výsledků:** IBM Dimensions umožňuje sledovat, kdy a jak panelisté odpověděli na pokus o jejich kontaktování.
 - Pro každého člena panelu je zaznamenána historie pokusů o kontakt, kde jsou zaznamenány předchozí výsledky kontaktů.
 - Můžeme efektivně sledovat, které panelisty je třeba oslovit znovu nebo kteří z panelu vypadli (odmítli se výzkumu zúčastnit, zemřeli, apod.)

4. Kvalitativní správa panelu

V průběhu času může docházet k různým změnám v panelu, které je potřeba efektivně spravovat.

- **Maximalizace účasti:** Panelové šetření vyžaduje strategii pro udržení zapojení panelistů, např. posílání reminderů (upomínkových e-mailů).
- **Monitoring dropoutů:** Díky záznamu pokusů o kontakt můžeme sledovat, kteří respondenti z panelu vypadli, a analyzovat důvody jejich odmítnutí.

5. Export a archivace dat SMS

Jakmile jsou data sebrána, lze záznamy SMS exportovat pro další analýzu nebo archivovat pro budoucí použití.

- **Export dat:** Všechny odpovědi a změny v čase lze exportovat ve formátech jako Excel, CSV nebo přímo do SPSS pro pokročilou statistickou analýzu.

Shrnutí

Vytvoření **Sample Management Systemu pro panelová šetření** v IBM Dimensions zahrnuje dlouhodobé řízení databáze respondentů. Klíčové funkce zahrnují správu panelistů, automatizovanou distribuci upomínek, sledování změn ve stavu kontaktu respondenta a analýzu trendů. Systém poskytuje nástroje pro efektivní správu panelu, od monitoringu po finální analýzu.

Příloha č.5

Návrh metodiky rozesílání pozvánek a upomínek, včetně načasování a způsobů kontaktování pro oba vzorky (A i B)

Příloha č. 5 - Návrh metodiky rozesílání pozvánek a upomínek, včetně načasování a způsobů kontaktování pro oba vzorky (A i B)

Pro rozesílání pozvánek a upomínek u vzorků A a B můžeme využít různé komunikační kanály podle dostupných kontaktních údajů. Navržená metodika zohledňuje, že primárně budeme používat e-mail, sekundárně telefonní čísla (pro hovory i SMS) a terciálně adresu pro zaslání dopisu, případně osobní návštěvu. Podrobné rozdělení pro oba vzorky je následující:

Vzorek A

- **Počet respondentů:** 4811
- **Telefonní čísla:** 2863
- **E-maily:** 4808
- **Adresa bydliště:** 4639
- **Rozdělení do 6 etap (etapa 1 až etapa 6)**

Metodika rozesílání pozvánek a upomínek

Kontaktování respondentů bude probíhat vždy po jednotlivých etapách. V rámci dané etapy budou kontaktováni respondenti zařazení do této etapy sběru dat.

1. Primární kontakt: E-mail

- **Cíl:** Poslat pozvánku na účast v průzkumu.
- **Načasování:**
 - První e-mail: ihned po zahájení dané etapy
 - První upomínka: 5 dnů po odeslání prvního e-mailu (pro ty, kteří nereagovali).
 - Druhá upomínka: 7 dnů po první upomínce
 - Další ad hoc upomínky v případě nutnosti 1x za týden.
- V každé etapě budou minimálně tři e-mailové upomínky
- **Výhody:** Je to nejlevnější a nejrychlejší způsob oslovení, personalizace e-mailů na základě dostupných informací (jméno, předchozí účast apod.).

2. Sekundární kontakt: Telefonní číslo (hovor a SMS)

- **Cíl:** Oslovit respondenty, kteří nereagovali na e-mail, nebo nemají e-mail v systému.
- **Načasování:**
 - První SMS: Souběžně s 2. e-mailovou upomínkou, pokud není reakce, nebo ihned po zahájení průzkumu, pokud není k dispozici e-mailová adresa.
 - Druhá SMS: 7 dnů po prvním SMS (pokud respondent nereaguje na urgence předchozí). Minimálně 2 upomínky.
 - Telefonický hovor: 7 dnů po druhé SMS (pokud respondent nereaguje na urgence předchozí). Opakování 1x za 7 dnů v případě, že se s respondentem nepodaří spojit. Minimálně 3 pokusy.
 - **Telefonické upomínky proběhnou ve tři různé dny v týdnu a minimálně jedna proběhne po 17. hodině.**

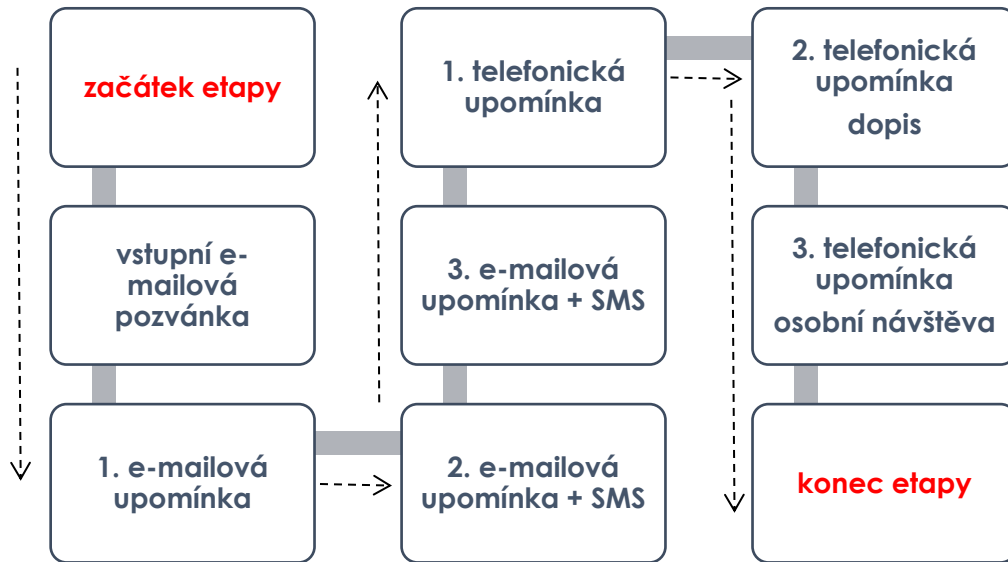
- **Výhody: SMS je rychlá a levná alternativa. Telefonní hovor je osobnější typ kontaktu** a umožňuje získání aktuálního e-mailového kontaktu, nebo řešení ad-hoc problémů (nedoručený/smazaný e-mail apod.)

3. Terciární kontakt: Poštovní dopis

- **Cíl:** Oslovit ty, kteří nereagovali na e-maily ani na telefonní kontakt. Doplňkové řešení.
- **Načasování:**
 - Dopis: Ihned po 1. neúspěšném telefonickém kontaktu.
- **Výhody:** Dopis je formálnější způsob, který může mít větší váhu a přesvědčivost, i když je nákladnější a časově náročnější.

4. Osobní návštěva

- **Cíl:** Oslovit ty, kteří nereagovali na e-maily ani na telefonní kontakt. Okrajové řešení, aplikované pouze v případě nízké návratnosti.
- **Načasování:**
 - Do týdne po odeslání dopisu
- **Výhody:** Osobní kontakt může fungovat na respondenty, kteří jsou komunikačně složitější a může ve specifických případech pomoci přimět respondenta k účasti ve výzkumu. Je třeba dobře zhodnotit efektivitu vs. náklady a časovou náročnost.



Vzorek B

- **Počet respondentů:** 97
- **Telefonní čísla:** 0
- **E-maily:** 48
- **Adresa bydliště:** 97

Metodika rozesílání pozvánek a upomínek:

1. Primární kontakt: e-mailová adresa

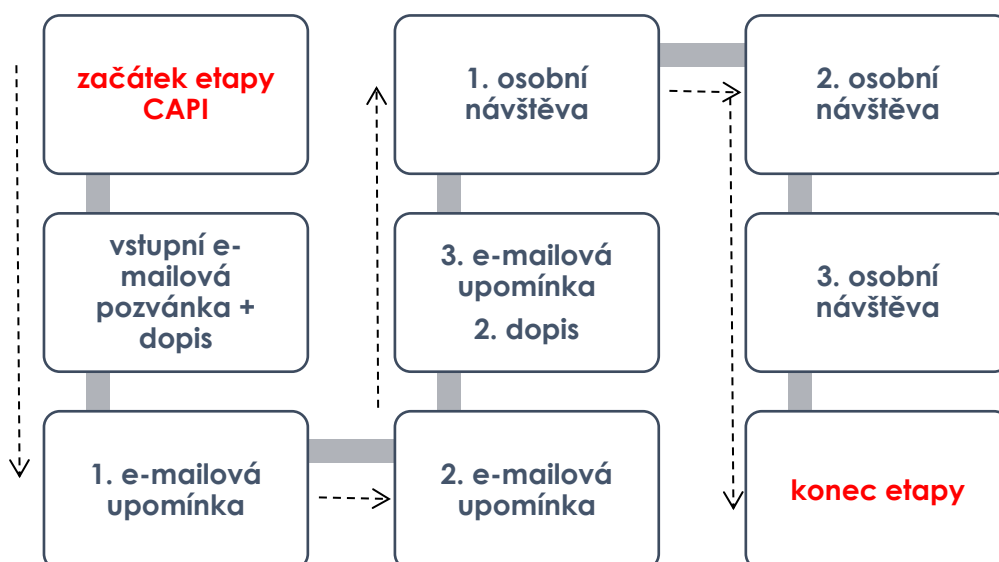
- **Cíl:** Primární kanál pro pozvání k účasti v průzkumu.
- **Načasování:**
 - První e-mail: ihned po zahájení průzkumu.
 - První upomínka: 3 dny po prvním kontaktu, pokud respondent nevyplní dotazník nebo nereaguje jinak.
 - Druhá upomínka: týden po první upomínce, pokud respondent nevyplní dotazník, nebo nereaguje jinak.
 - Další ad-hoc upomínky ve stejné frekvenci jako 2. upomínka v případě potřeby
- Proběhnou minimálně 2 e-mailové upomínky
- **Výhody:** Vzhledem k tomu, že respondenti nemají telefon, e-mailový kontakt je klíčový.

2. Sekundární kontakt: Poštovní dopis

- **Cíl:** Oslovit všechny respondenty, podpora e-mailového kontaktu.
- **Načasování:** Ihned po zahájení průzkumu, druhý dopis 3 týdny od zahájení kontaktování (těsně před osobní návštěvou)
Výhody: Dopis poskytuje formálnější způsob komunikace a je záložní metodou pro ty, kteří nereagovali na e-mail.

3. Osobní návštěva

- **Cíl:** Oslovit ty, kteří nereagovali na e-mail ani na dopis.
- **Načasování:** Nejdříve 3 týdny po zahájení kontaktu (po odeslání prvního e-mailu a dopisu)
- Proběhnou minimálně 3 osobní návštěvy na zadané adrese respondenta, každá v jiném dni v týdnu, minimálně jedna z těchto tří návštěv bude po 17. hodině



Shrnutí doporučení pro oba vzorky:

- **Vzorek A:** Prioritou jsou e-maily, následně SMS/telefony a na závěr poštovní dopisy. Osobní kontakt jen v krajním případě.
- **Vzorek B:** Prioritou jsou e-mailové kontakty podporované klasickým dopisem. Osobní kontakt následuje v neúspěšných případech.

Příloha č.6

Optimální výše finanční odměny pro respondenty (za platně vyplněný dotazník)

Příloha č.6 - Optimální výše finanční odměny pro respondenty a strategie pro úpravy finančních odměn v průběhu sběru dat

Návrh optimální výše finanční odměny pro respondenty:

V předchozí vlně GGP byla výše odměny 500 Kč, která přinesla uspokojivé výsledky. Vzhledem k tomu, že v období mezi 1. a 2. vlnou došlo v rámci ČR k vysoké inflaci a reálné příjmy domácností nedosahují často úrovně před pandemií COVID, navrhuje zachovat výši odměny 500 Kč i pro nadcházející sběr dat jako minimální.

Protože ale chceme respondenty motivovat také k rychlé účasti ve výzkumu, tj. aby dotazník zbytečně neodkládali, navrhuje je motivovat částkou 600 Kč v období prvního (max. druhého) týdne po zahájení dané etapy.

Strategie úprav finančních odměn v průběhu sběru dat:

Pro zajištění dostatečného počtu respondentů je vhodné zavést dynamickou strategii úprav odměn, přičemž se budou brát v úvahu následující faktory:

1. Vyšší odměny na začátku etapy

- 600 Kč pro 1. – 2. týden etapy, následující týdny za 500 Kč
- Tento krok může být propagován jako "bonus za rychlou reakci" nebo "odměna za urychlení sběru dat", což může zvýšit motivaci účastníků.

2. Časově omezené bonusy:

- Po zkušenosti z první etapy je možné pracovat také s dalšími typy bonusů např. prvních x dotazníků za vyšší odměnu apod.

3. Sledování a flexibilita:

- Pravidelně budeme monitorovat návratnost a vyhodnotíme, zda jsou potřebné úpravy.
- Podle vývoje sběru dat můžeme ponechat odměnu 600 Kč po celou dobu sběru dat nebo naopak odměnu ještě navýšit.

Příloha č.7

Návrh metodického postupu, kterým bude zhotovitel kontrolovat, zda dotazník skutečně vyplnil respondent/ka dané vlny výzkumu.

Příloha Č. 7 - Návrh metodického postupu kontrol

Kontrolu respondentů navrhujeme provést telefonicky a e-mailem, a to následně:

1. Příprava na telefonický kontakt

- **Výběr vzorku pro kontrolu:**
 - Provedeme randomizovaný výběr určitého procenta respondentů z každé etapy výzkumu, minimálně 30 %, pro kontrolu. Tento vzorek by měl dobře reprezentovat respondenty z dané etapy a zahrnovat různé demografické skupiny (věk, pohlaví, region).
- **Příprava kontrolního týmu:**
 - Zajistíme proškolení telefonních operátorů, kteří budou kontaktovat respondenty.
 - Je důležité, aby operátoři znali obsah dotazníku a průběh výzkumu a byli schopni reagovat na případné dotazy respondentů.
- **Příprava kontrolního dotazníku:**
 - Vytvoříme jasný a stručný dotazník s otázkami vztahující se k ověření identity respondenta a k vyplňování dotazníku. Dotazník bude obsahovat úvod (včetně upozornění na GDPR), účel telefonátu a otázky pro ověření účasti ve výzkumu – jedná se většinou o základní údaje o respondentovi (věk, kraj bydliště, velikost domácnosti, vzdělání apod.).
 - Dotazník pro telefonické a e-mailové kontroly bude obsahově shodný, lišit se bude pouze forma.

2. Telefonický kontakt s respondentem

- **Ověření identity respondenta:**
 - Operátor při zavolání ověří, zda hovoří s respondentem, který se účastnil výzkumu. To provedeme dotazem na jméno, věk a další základní informace, které respondent poskytl při vyplňování dotazníku nebo které byly uvedeny v databázi respondentů.
- **Ověření účasti na výzkumu:**
 - Operátor během kontroly položí několik neutrálních ověřovacích otázek souvisejících s výzkumem, např.:
 - Kdy byl dotazník přibližně vyplněn?
 - Zda jej respondent vyplňoval online, po telefonu nebo jinak?
 - Jakých témat se výzkum týkal?
 - Je také možné ověřit některé konkrétní údaje, které respondent zadal (např. počet dětí, rodinný stav apod.).
- V případě nedovolání respondenta využijeme možnosti SMS zprávy a e-mailového kontaktu.

3. E-mailový kontakt s respondentem

- **Výběr vzorku pro kontrolu:**

- Provedeme randomizovaný výběr určitého procenta respondentů z každé etapy výzkumu, minimálně 30 %, pro kontrolu. Tento vzorek by měl dobře reprezentovat respondenty z dané etapy a zahrnovat různé demografické skupiny (věk, pohlaví, region). Doporučujeme zahrnout také respondenty, kteří byli kontaktováni telefonickou kontrolou, ale nepodařilo se je zastihnout.
- **Ověření identity respondenta:**
 - Ověření probíhá díky využití odkazu, který byl odeslán na e-mailovou adresu respondenta nebo pomocí SMS na telefonní číslo respondenta
- **Ověření účasti na výzkumu:**
 - Kontrolní dotazník ověří několik neutrálních otázek souvisejících s výzkumem, např.:
 - Kdy byl dotazník přibližně vyplněn?
 - Zda jej respondent vyplňoval online, po telefonu nebo jinak?
 - Jakých témat se výzkum týkal?
 - Je také možné ověřit některé konkrétní údaje, které respondent zadal (např. počet dětí, rodinný stav apod.).

3. Záznam a vyhodnocení odpovědí z telefonické a e-mailové kontroly

- **Záznam odpovědí:**
 - Odpovědi budou zaznamenány do naprogramovaného dotazníku v IBM Dimensions

4. Následné kroky

- **Analýza výsledků kontroly:**
 - Po dokončení kontrolní vlny budou data kontrol podrobena analýze, jejíž výstupem bude souhrnný přehled výsledků kontrol.
- **Zlepšení metodologie výzkumu:**
 - Na základě kontrolních zjištění může SC&C upravit způsob kontaktování respondentů, např. tak, že do prvotního kontaktu s respondentem zahrne přeformulované/podrobnější instrukce, aby se zabránilo situacím, kdy dotazník vyplní někdo jiný než zamýšlený respondent.

5. Zabezpečení dat a ochrana osobních údajů

- **Důraz na GDPR:**
 - Celý proces bude v souladu s předpisy na ochranu osobních údajů. Při telefonickém kontaktu je nutné respektovat pravidla GDPR, což zahrnuje například informování respondentů o tom, jakým způsobem jsou jejich data používána a že mají právo na přístup k nim, případně na jejich úpravu nebo výmaz.

Tento postup zajistí kvalitní kontrolu respondentů a zároveň respektuje ochranu jejich soukromí.

