



Smlouva o poskytování služeb

**„Průřezový výzkum: Oddlužovací praxe po novele insolvenčního zákona“
v rámci realizace projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“,**
reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_030/0000605 financovaného z Operačního programu zaměstnanost uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“)

Česká republika - Úřad vlády České republiky

kterou zastupuje: Mgr. David Beňák, Ph.D., DiS. ředitel Odboru pro sociální začleňování,
na základě vnitřního předpisu
se sídlem: nábř. E. Beneše 128/4, 118 01 Praha 1 – Malá Strana
IČO: 00006599
DIČ: CZ00006599
bankovní spojení: ČNB Praha, účet č.: 4320001/0710
kontaktní osoby: Mgr. et Mgr. Radka Vepřková, e-mail: veprkova.radka@vlada.cz,
tel. 724343714

(dále jen „objednatel“)

a

Inbox CZ, s.r.o.
kterou zastupuje: Bc. Michaela Nesnídalová, DiS., na základě plné moci
se sídlem: Mimoňská 3223, 470 01 Česká Lípa
IČO: 27348911
DIČ: CZ27348911
bankovní spojení: ČSOB, účet č.: 256400198/0300
kontaktní osoba: Mgr. Ladislav Buček, e-mail: ladislav.bucek@inbox.cz, tel. 777 038 343
zapsaná ve veřejném rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem, spisová značka C 35021
(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „smlouva“).

Tato smlouva se uzavírá na základě provedeného nadlimitního zadávacího řízení veřejné zakázky sp. zn. 3608/2019-UVCR s názvem „Tematické a průřezové výzkumy pro projekt: Systémové zajištění sociálního začleňování – 3. část: „Průřezový výzkum: Oddlužovací praxe po novele insolvenčního zákona“ (dále jen „veřejná zakázka“). Veřejná zakázka je realizována jako součást projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“, reg. č.: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_030/0000605. Smlouva je uzavírána v souladu s nabídkou poskytovatele a rozhodnutím objednatele jako zadavatele o výběru nejvýhodnější nabídky.

Článek I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby uvedené

v odst. 2 a podrobně specifikované příloze č. 1 a 2 této smlouvy (dále jen „plnění“), a závazek objednatele za řádně a včas poskytnuté služby zaplatit poskytovateli sjednanou cenu.

- Poskytovatel se zavazuje pro objednatele provést v termínech a dle požadavků stanovených touto smlouvou služby související s vytvořením výzkumného nástroje, administrací sběru dat, jejich vložení do databáze a jejich kontrolou pro provedení 1 průřezové studie v oblasti oddlužení.
- Účelem plnění je zjištění dopadu legislativní změny zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „insolvenční zákon“), účinné od 01.07.2017 (zákon č. 64/2017 Sb., kterým se mění zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů), která zpřísnila pravidla pro poskytování služeb v oblasti oddlužení. Výzkum by měl prokázat, zda došlo ke kultivaci prostředí v oblasti oddlužování fyzických osob a vydefinovat „bílá“ místa, která nahrávají nepoctivým subjektům v této oblasti (i nadále) nepřiměřeně vydělávat.

Článek II.

Doba, místo a způsob plnění

- Podrobný časový harmonogram je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
- Poskytovatel je povinen plnění poskytnout a výstupy z nich předat objednateli ve lhůtách dle časového harmonogramu uvedeného v tabulce níže.

Fáze I.	Maximální doba pro provedení Fáze I je 2 měsíce ode dne účinnosti smlouvy.
Fáze II.	Maximální doba pro provedení Fáze II je 4 měsíce ode dne předání a schválení všech dílčích výstupů v rámci Fáze I. (od podpisu akceptačních protokolů dle čl. IV odst. 3 nebo 4 této smlouvy).
Fáze III.	Maximální doba pro provedení Fáze III je 2 měsíce ode dne předání a schválení všech dílčích výstupů v rámci Fáze II. (od podpisu akceptačních protokolů dle čl. IV odst. 3 nebo 4 této smlouvy). Maximální celková doba realizace předmětu plnění je 10 měsíců od nabytí účinnosti smlouvy.

- Místem plnění této smlouvy je celé území České republiky. Místem předání všech výstupů plnění je objekt objednatele 4D CENTER, Kodaňská 1441/46, 101 00 Praha 10 - Vršovice.

Článek III.

Cena a platební podmínky

- Celková cena za plnění, včetně položkového rozpočtu, je uvedena v příloze č. 3 této smlouvy.
- Cenu je možno měnit v případě změny právních předpisů upravujících výši sazby DPH. Poskytovatel je vždy povinen k ceně poskytovaných služeb účtovat sazbu DPH ve výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- Ceny bez DPH uvedené v příloze č. 3 této smlouvy odpovídají rozsahu plnění a jsou stanoveny jako konečné a nepřekročitelné a zahrnují veškeré náklady a poplatky

poskytovatele nutné nebo související s řádným plněním této smlouvy za všechny fáze plnění dle čl. II odst. 2 této smlouvy, tj. i činnosti a související výkony, které nejsou v této smlouvě výslovně uvedeny, ale poskytovatel, jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro plnění předmětu této smlouvy.

4. Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli cenu plnění vždy až po předání a schválení dílčích plnění následovně:
 - 25 % celkové ceny plnění uvedené v příloze č. 3 této smlouvy po předání a akceptaci dílčího plnění Fáze I;
 - 25 % celkové ceny plnění uvedené v příloze č. 3 této smlouvy po předání a akceptaci dílčího plnění Fáze II;
 - 50 % celkové ceny plnění uvedené v příloze č. 3 této smlouvy po dokončení a akceptaci celého plnění, tj. předání a akceptaci dílčího plnění Fáze III.
5. Faktura poskytovatele musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 občanského zákoníku a daňového dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“). Na faktuře musí být uvedeno evidenční číslo této smlouvy uvedené v záhlaví této smlouvy a registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_030/0000605. Přílohou faktury musí být kopie dílčích akceptačních protokolů dle čl. IV odst. 3 nebo 4 této smlouvy pro fakturovanou část plnění.
6. Poskytovatel je oprávněn fakturu včetně všech jejích příloh vystavit v elektronické formě dle § 26 ZDPH, a to ve formátu ISDOC nebo ISDOCX verze 5.2 nebo vyšší. Poskytovatel je dále oprávněn vystavit fakturu ve formátu, který je v souladu s evropským standardem elektronické faktury dle technické normy ČSN EN 16931-1:2017. Elektronickou fakturu je možné zaslat datovou schránkou (identifikace: trfaa33) nebo elektronickou poštou na adresu posta@vlada.cz.
7. V případě, že faktura nebude mít stanovené náležitosti nebo bude obsahovat chybné údaje, je objednatel oprávněn tuto fakturu ve lhůtě její splatnosti vrátit poskytovateli, aniž by se tím objednatel dostal do prodlení s úhradou faktury. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem obdržení opravené nebo nově vystavené faktury. Důvod případného vrácení faktury musí být objednatelem jednoznačně vymezen.
8. Registr plátců DPH; Registr nespolehlivých plátců DPH
 - (i) Smluvní strany berou na vědomí, že správce daně zveřejňuje ode dne 01.01.2013 nespolehlivého plátce DPH v rejstříku nespolehlivých plátců DPH vedeném Ministerstvem financí ČR a že objednatel, pokud přijme zdanitelné plnění s místem plnění v tuzemsku uskutečněné poskytovatelem zdanitelného plnění, tj. jiným plátcem DPH, nebo poskytne úplatu na takové plnění, ručí podle § 109 ZDPH jako příjemce zdanitelného plnění za nezaplacenou daň z tohoto plnění, pokud v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění nebo poskytnutí platby je poskytovatel zdanitelného plnění (poskytovatel) veden v rejstříku nespolehlivých plátců DPH, anebo nastane některá z jiných skutečností rozhodných pro ručení objednatele ve smyslu tohoto ustanovení. Poskytovatel se zavazuje po dobu trvání této smlouvy či trvání některého ze závazků z této smlouvy pro něj plynoucích řádně a včas zaplatit DPH pod sankcí smluvní pokuty sjednané v čl. IX odst. 6 této smlouvy.
 - (ii) Poskytovatel prohlašuje a svým podpisem v závěru smlouvy potvrzuje, že ke dni uzavření smlouvy není veden v rejstříku nespolehlivých plátců DPH, a pro případ, že se stane nespolehlivým plátcem DPH až po uzavření této smlouvy, zavazuje se bezodkladně a prokazatelně informovat objednatele o této skutečnosti.
 - (iii) Pokud objednatel jako příjemce zdanitelného plnění zjistí po doručení daňového dokladu (faktury), že poskytovatel je v evidenci plátců DPH označen jako nespolehlivý plátce DPH ve smyslu první odrážky tohoto odstavce, anebo bankovní účet, který poskytovatel uvede na daňovém dokladu (faktuře), není zveřejněn v registru plátců DPH, má se za to, že úhrada daňového dokladu (faktury) bez DPH je provedena ve správné výši.

(iv) V případě, že:

- a) úhrada ceny 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
- b) číslo bankovního účtu poskytovatele uvedené v této smlouvě nebo na daňovém dokladu vystaveném poskytovatelem nebude uveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 109 odst. 2 písm. c) ZDPH,

je objednatel oprávněn uhradit poskytovateli pouze tu část peněžitého závazku vyplývajícího z daňového dokladu, jež odpovídá výši základu daně, a zbylou část pak ve smyslu § 109a ZDPH uhradit přímo správci daně. Stane-li se poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a ZDPH, použije se ujednání podle této odrážky obdobně.

9. Cenu plnění uhradí objednatel na základě faktury poskytovatele bezhotovostním převodem, přičemž splatnost faktury je 21 dnů ode dne jejího doručení objednateli. Povinnost objednatele zaplatit fakturovanou částku dle této smlouvy je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.

Článek IV. Předání a akceptace plnění

1. Poskytovatel předá jednotlivé dílčí výstupy plnění ve lhůtách stanovených v čl. II odst. 2 této smlouvy.
O předání jednotlivých dílčích výstupů plnění za jednotlivé fáze realizace plnění bude sepsán dílčí předávací protokol, který bude potvrzen podpisy oprávněného zaměstnance objednatele a poskytovatele. Návrh dílčího předávacího protokolu připraví poskytovatel a bude sepsán ve 2 vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.
2. Po předání jednotlivých dílčích výstupů plnění provede objednatel kontrolu těchto dílčích výstupů a do 14 pracovních dnů sdělí poskytovateli, zda je plnění bez vad či nikoliv.
3. V případě, že při kontrole jednotlivých dílčích výstupů objednatel nezjistí žádné jejich vady, potvrdí objednatel jeho bezvadnost formou dílčího akceptačního protokolu. Návrh dílčího akceptačního protokolu připraví poskytovatel a bude sepsán ve 2 vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.
4. V případě, že při kontrole jednotlivých dílčích výstupů objednatel zjistí vady plnění, je poskytovatel povinen je opravit do 15 dnů od jejich sdělení objednatelům, pokud objednatel s ohledem na povahu vady nebo pokynu nestanoví lhůtu delší. Po předání výstupů plnění bez vad bude objednatel potvrzena bezvadnost plnění formou dílčího akceptačního protokolu obdobně dle odst. 3 tohoto článku.
5. Potvrzení dílčího akceptačního protokolu objednatelům zakládá právo poskytovatele fakturovat příslušnou část plnění, ale nezabývá objednatel práv na reklamaci a práv z odpovědnosti za vady, které zjistí později v průběhu záruční lhůty.

Článek V. Záruka za jakost, odpovědnost za vady, pojištění

1. Poskytovatel odpovídá za to, že poskytnutá plnění a výstupy z nich mají vlastnosti stanovené touto smlouvou.
2. Poskytovatel odpovídá za vady poskytnutých plnění a výstupů z nich zjištěné při jejich předání nebo v průběhu záruční doby. Poskytovatel za tímto účelem poskytuje objednateli záruku za jakost po záruční dobu v délce 12 měsíců.
3. Záruční doba začíná běžet samostatně pro každou část dílčího plnění vždy dnem podpisu dílčího akceptačního protokolu.

4. Poskytovatel bezplatně odstraní reklamovanou vadu nejdéle do 15 dnů od nahlášení vady.
5. O dobu odstraňování vady se prodlužuje záruční doba.
6. Reklamací lze pro každou dílčí fázi plnění uplatnit nejpozději do posledního dne záruční doby, přičemž reklamáce odeslaná objednatelem v poslední den záruční doby se považuje za včas uplatněnou.
7. Poskytovatel odstraní v záruční době reklamované vady na svůj náklad. Odmítne-li poskytovatel odstranit reklamované vady, případně neodstraní-li je do 15 dnů od nahlášení, nebude-li vzhledem k charakteru vady dohodnuto jinak, je objednatel oprávněn odstranit vady sám nebo prostřednictvím jiné osoby a náklady s tím spojené vyúčtovat poskytovateli.
8. Poskytovatel odpovídá za škody, které svou činností způsobí objednateli nebo třetím osobám, a to zejména v důsledku neplnění podmínek vyplývajících z právních předpisů nebo z této smlouvy. Jakoukoliv škodu takto vzniklou je poskytovatel povinen bezodkladně odstranit a není-li to možné, pak finančně nahradit v plné výši.
9. Poskytovatel má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě, kdy výše pojistného plnění není nižší než 500.000 Kč. Pojištění je sjednáno ve vztahu k území České republiky a ve vztahu ke všem podnikatelským oprávněním, která jsou nutná pro plnění předmětu této smlouvy a poskytovatel je povinen jej udržet v platnosti a v účinnosti bez přerušení po dobu nejméně 12 měsíců od protokolárního předání posledního dílčího plnění za Fázi III. Kopii pojistné smlouvy je poskytovatel povinen předložit objednateli vždy nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení výzvy k jejímu předložení.
10. Uplatněním odpovědnosti za vady nejsou dotčeny nároky na náhradu škody nebo na uplatnění smluvní pokuty.

Článek VI.

Práva duševního vlastnictví

1. Poskytovatel se zavazuje, že při plnění této smlouvy neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví, že je plně oprávněn disponovat s právy, které touto smlouvou postupuje na objednatele, nebo k jejichž užití poskytuje objednateli dle této smlouvy licenci a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání výstupů plnění objednatelem, včetně případného zajištění dalších souhlasů a licencí od autorů děl v souladu se autorským zákonem, popř. od nositelů jiných práv duševního vlastnictví v souladu s právními předpisy. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku porušení povinností dle předchozí věty.
2. Je-li výsledkem plnění dle této smlouvy anebo součástí předaných výstupů plnění výtvar, který je předmětem práv autorských, práv souvisejících s právem autorským či předmětem práv pořizovatele k jím pořízené databázi, a nejde přitom ve smyslu odst. 6 tohoto článku o dílo anebo jeho části vytvořené jako zaměstnanecké dílo (dále pro účely tohoto článku souhrnně jen „Předměty ochrany podle autorského zákona“), náleží od okamžiku předání toho výstupu plnění dle této smlouvy jehož součástí je Předmět ochrany podle autorského zákona objednateli pro území celého světa včetně České republiky výhradní neomezené právo k užití těchto Předmětů ochrany podle autorského zákona, a to na dobu trvání práva k Předmětům ochrany podle autorského zákona, resp. na zákonnou dobu ochrany. Poskytovatel touto smlouvou poskytuje objednateli oprávnění k výkonu uvedeného výhradního práva k užití Předmětů ochrany podle autorského zákona (licence) bez časového, územního a množství omezení a pro všechny způsoby užití. Objednatel je oprávněn Předměty ochrany podle autorského zákona užit v původní nebo jiným zpracované či jinak změněné podobě, samostatně nebo v souboru anebo ve spojení s jiným dílem či prvky. Oprávnění k užití Předmětů ochrany podle autorského zákona získává objednatel jako převoditelná s právem podlicence a dále postupitelná. Postoupení licence nebo její části na třetí osobu nevyžaduje souhlas poskytovatele a objednatel není povinen postoupení licence nebo její

části na třetí osobu poskytovateli oznamovat. Toto právo objednatel k Předmětům ochrany podle autorského zákona se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, úpravy a překlady Předmětů ochrany podle autorského zákona dodané poskytovatelem. Objednatel není povinen výše uvedenou licenci využít. Poskytovatel dále poskytuje objednateli právo upravovat a/nebo překládat Předměty ochrany podle autorského zákona, včetně práva objednatel zadat provedení těchto úprav a/nebo překladů třetím osobám. Dohodou smluvních stran se stanoví, že cena za užití Předmětů ochrany podle autorského zákona dle tohoto odstavce je součástí ceny dle přílohy č. 3 této smlouvy.

3. Je-li výsledkem plnění dle této smlouvy anebo součástí předaných výstupů plnění výtvar, který je předmětem práv průmyslového vlastnictví, avšak dosud nebyl k ochraně nebo na základě přihlášky zapsán či udělen anebo se jeho zápis nevyžaduje, zejména vynález, užitný vzor či průmyslový vzor (dále pro účely tohoto článku souhrnně jen „Nezapsané předměty průmyslových práv“), převádí poskytovatel na objednatel od okamžiku předání toho výstupu plnění dle této smlouvy jehož součástí je Nezapsaný předmět průmyslových práv veškerá práva na tyto Nezapsané předměty průmyslových práv, zejména pak právo na patent, právo na užitný vzor a právo na průmyslový vzor. Objednatel je oprávněn zejména Nezapsané předměty průmyslových práv přihlásit k ochraně na území České republiky a jiných teritoriích a neomezeně je i po jejich zápisu využívat na území celého světa včetně České republiky. Toto právo objednatel k Nezapsaným předmětům průmyslových práv se automaticky vztahuje i na všechny nové verze a úpravy Nezapsaných předmětů průmyslových práv dodaných poskytovatelem na základě této smlouvy. Poskytovatel je o takovémto výtvaru povinen objednatel neprodleně informovat. Dohodou smluvních stran se stanoví, že cena za převod práv k Nezapsaným předmětům průmyslových práv je součástí ceny dle přílohy č. 3 této smlouvy.
4. Je-li výsledkem plnění dle této smlouvy anebo součástí předaných výstupů plnění výtvar, který je již chráněn zapsaným či uděleným právem z průmyslového vlastnictví, zejména udělený či zapsaný vynález, užitný vzor či průmyslový vzor (dále pro účely tohoto článku souhrnně jen „Zapsané předměty průmyslových práv“), náleží objednateli od okamžiku předání plnění podle této smlouvy k Zapsaným předmětům průmyslových práv výhradní neomezené právo k užití těchto Zapsaných předmětů průmyslových práv, a to pro území celého světa včetně České republiky. Poskytovatel touto smlouvou opravňuje objednatel k výkonu uvedených výhradních práv k Zapsaným předmětům průmyslových práv, a to bez časového, územního a množství omezení a pro všechny způsoby užití. Oprávnění k užití Zapsaných předmětů průmyslových práv získává objednatel jako převoditelná s právem podlicence a dále postupitelná. Toto právo objednatel k Zapsaným předmětům průmyslových práv se automaticky vztahuje i na všechny nové verze a úpravy Zapsaných předmětů průmyslových práv dodaných poskytovatelem, ať již budou přihlášeny k ochraně či nikoliv. Poskytovatel je o takovémto výtvaru povinen objednatel neprodleně informovat. Poskytovatel je dále povinen učinit veškeré nezbytné úkony a poskytnout objednateli veškerou nezbytnou součinnost směřující k zápisu uvedené licence k Zapsaným předmětům průmyslových práv do příslušných rejstříků. Poskytovatel rovněž poskytuje objednateli právo upravovat a modifikovat Zapsané předměty průmyslových práv, včetně práva objednatel zadat vývoj a provedení těchto úprav a modifikací třetím osobám. Dohodou smluvních stran se stanoví, že cena za převod práv k Zapsaným předmětům průmyslových práv je součástí ceny dle přílohy č. 3 této smlouvy.
5. Je-li výsledkem plnění dle této smlouvy anebo součástí předaných výstupů plnění výtvar, který může být předmětem majetkových práv, vyjma v předchozích odstavcích tohoto článku a odst. 6 tohoto článku uvedených předmětů chráněných podle autorského zákona a předmětů průmyslového vlastnictví požívajících zvláštní ochrany, přičemž jde zejména o know-how či nezapsaná označení (dále pro účely tohoto článku souhrnně jen „Ostatní předměty duševního vlastnictví“), převádí poskytovatel na objednatel od okamžiku předání toho výstupu plnění, jehož součástí je Ostatní předmět duševního vlastnictví veškerá práva k těmto Ostatním předmětům duševního vlastnictví. Objednatel je oprávněn zejména Ostatní předměty duševního vlastnictví neomezeně využívat na území celého světa včetně České republiky. Toto právo objednatel k Ostatním předmětům duševního vlastnictví se automaticky vztahuje i na všechny nové verze a úpravy Ostatních předmětů duševního vlastnictví dodaných

poskytovatelem. Poskytovatel je o takovémto výtvoru povinen objednatele neprodleně informovat. Dohodou smluvních stran se stanoví, že cena za užití Ostatních předmětů duševního vlastnictví dle tohoto odstavce je součástí ceny dle přílohy č. 3 této smlouvy.

6. Je-li výsledkem nebo součástí plnění i zaměstnanecké či kolektivní dílo, které je předmětem autorských práv, práv souvisejících s právem autorským či práv pořizovatele k jím pořízené databázi, poskytovatel jako zaměstnavatel či osoba, z jejíhož podnětu a pod jejímž vedením je dílo vytvářeno a pod jejímž jménem je dílo uváděno na veřejnost, ke dni předání výstupu plnění dle této smlouvy, jehož je toto dílo součástí postupuje právo výkonu majetkových práv k dílu na objednatele, přičemž výše odměny za postoupení je již zahrnuta v ceně dle přílohy č. 3 smlouvy. Objednatel se tím stává ve vztahu ke všem částem díla i dílu jako celku vykonavatelem autorských práv majetkových v pozici zaměstnavatele se všemi souvislostmi včetně oprávnění vyplývajících z omezení osobnostních práv původních autorů v plném rozsahu dle § 58 autorského zákona, přičemž právo výkonu majetkových práv autorských získává objednatel jako dále postupitelné. Objednatel je tak především oprávněn dílo i jeho části bez dalšího sám jakýmkoli způsobem užít v původní, zpracované či jinak změněné podobě a udělit třetím osobám oprávnění (licenci) k výkonu práva dílo a jeho části užít. Objednatel je dále oprávněn nehotové anebo nedostatečně podrobné části díla dokončit, a to bez ohledu na podmínky podle ustanovení § 58 odst. 5 autorského zákona. Poskytovateli ani původním autorům nenáleží nárok na přiměřenou dodatečnou odměnu podle ustanovení § 58 odst. 6 autorského zákona. Objednatel je oprávněn dílo anebo jeho části zveřejnit, upravovat, zpracovávat včetně překladu, spojit s jiným dílem, zařadit do díla souborného a uvádět je na veřejnost pod vlastním jménem.
7. Poskytovatel je povinen předat objednateli bezodkladně veškeré informace, doklady a dokumentaci potřebné pro výkon práv dle tohoto článku.

Článek VII. Realizační tým

1. Poskytovatel prohlašuje, že plnění bude realizovat členy realizačního týmu, které uvedl v nabídce a kteří splnili kritéria technické kvalifikace minimálně v rozsahu požadovaném zadavatelem v čl. 4.3.2 zadávací dokumentace.
2. Členové realizačního týmu uvedení v nabídce poskytovatele jako účastníka zadávacího řízení se musí aktivně podílet na plnění této smlouvy. V případě potřeby změny člena realizačního týmu uvedeného v nabídce poskytovatele je tato možná pouze se souhlasem objednatele. Objednatel tento souhlas neudělí v případě, že by po takové změně člen realizačního týmu nesplňoval požadavky objednatele na člena realizačního týmu uvedené v zadávací dokumentaci.
3. V případě potřeby změny člena realizačního týmu poskytovatel písemně požádá o souhlas objednatele s touto změnou alespoň 14 dní před touto změnou. Výjimkou je situace, kdy poskytovatel jednoznačně prokáže, že lhůtu dle věty první nemohl dodržet z důvodu nespočívajících na jeho straně (např. pracovní neschopnost člena realizačního týmu, smrt člena realizačního týmu); v takovém případě je povinen požádat o souhlas bezodkladně po zjištění těchto důvodů. Součástí žádosti o souhlas se změnou člena realizačního týmu musí být doklady prokazující splnění kvalifikace nahrazovaným členem realizačního týmu dle čl. 4.3.2 zadávací dokumentace.
4. Změna člena realizačního týmu bez souhlasu objednatele se považuje za podstatné porušení smlouvy, a to bez ohledu na to, zda se jedná o člena vyhovujícího požadavkům dle zadávacích podmínek a této smlouvy či nikoliv.

Článek VIII. Ochrana informací

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy
 - a) si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
 - b) mohou jejich zaměstnanci či osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.
2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace (bez ohledu na formu jejich zachycení), které získaly během jednání vedoucích k uzavření této smlouvy nebo během plnění závazků z této smlouvy. Tím není dotčeno oprávnění smluvních stran sdělovat tyto údaje svým advokátům, daňovým poradcům, auditorům nebo jiným osobám vázaným na základě zvláštního právního předpisu povinností mlčenlivosti. Tyto osoby musí být na důvěrnost údajů upozorněny.
3. Za třetí osoby dle odst. 2 tohoto článku se nepovažují:
 - a) zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - b) orgány smluvních stran a jejich členové,
 - c) ve vztahu k důvěrným informacím objednatele poddodavatelé poskytovatele,
 - d) ve vztahu k důvěrným informacím poskytovatele externí poskytovatelé objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této smlouvy nebo plnění spojeném s plněním dle této smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této smlouvě.
4. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této smlouvy a z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z 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 (dále jen „obecné nařízení“).
5. Smluvní strany se zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této smlouvy.
6. Budou-li informace poskytnuté objednatelem, poskytovatelem nebo třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany dle obecného nařízení, zavazují se smluvní strany plnit všechny povinnosti, které obecné nařízení vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
7. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímací strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této smlouvy, se smluvní strany zavazují nepublikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředávat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto smlouvu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé smluvní strany jinak, než za účelem plnění této smlouvy.
8. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách

a provozních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

9. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
10. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - a) se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - b) měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a to je schopna doložit svými záznamy nebo informacemi, včetně důvěrných, třetí strany,
 - d) po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - e) mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
 - f) jsou obsažené v této smlouvě a jsou zveřejněné dle § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) nebo dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).
11. Každá smluvní strana se zavazuje přijmout technická a organizační vnitřní opatření nezbytná k ochraně důvěrných informací. Poskytovatel je povinen poučit své zaměstnance a členy svých orgánů o povinnosti zachovávat mlčenlivost podle této smlouvy a je povinen zachování mlčenlivosti z jejich strany řádně kontrolovat. Zaměstnanci poskytovatele nesmí důvěrné skutečnosti, které se dozvěděli v souvislosti s touto smlouvou, sdělovat ani jiným zaměstnancům dodavatele nebo členům orgánů dodavatele, není-li to nezbytné k plnění jejich pracovních úkolů nebo z hlediska funkčního zařazení.
12. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací dle tohoto článku rovněž všechny poddodavatele, kteří se budou podílet na plnění předmětu veřejné zakázky dle této smlouvy.
13. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na plnění předmětu smlouvy, odpovídá poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.
14. Ukončení účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku a jeho účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této smlouvy.

Článek IX.

Sankce, smluvní pokuta, úrok z prodlení

1. Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli slevu z ceny dílčího plnění ve výši 15% v případě, že:
 - a) bude v prodlení s poskytováním služeb nebo předáním jednotlivých dílčích výstupů z nich, a to i v případě jejich nepřevzetí objednatelem z titulu vad,
 - b) bude v prodlení s odstraněním vad plnění podle čl. IV odst. 4.

Prodlením s poskytováním služeb se rozumí prodlení s plněním jakékoliv dílčí povinnosti dle této smlouvy.

2. Poskytovatel je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč v případě neplnění předmětu smlouvy osobami uvedenými v seznamu členů realizačního týmu ve smyslu čl. VII této smlouvy nebo změny člena realizačního týmu bez souhlasu objednatele.
3. Poskytovatel je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč v případě, že bude v prodlení s odstraněním vad plnění podle čl. V odst. 4 této smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč v případě jakéhokoliv porušení čl. VI a čl. VIII této smlouvy za každé jednotlivé porušení povinnosti.
5. Jestliže poskytovatel poruší svoji povinnost uvedenou v čl. XII odst. 7, zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
6. Poskytovatel se zavazuje řádně a včas plnit své povinnosti vztahující se ke správě DPH po dobu trvání této smlouvy, zejména tuto daň řádně a včas zaplatit. Pokud v důsledku porušení tohoto závazku příslušný finanční úřad vyzve objednatele k zaplacení DPH z důvodu jeho ručení ve smyslu čl. III odst. 8 bodu (i) této smlouvy, poskytovatel se zavazuje zaplatit objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši DPH vztahující se k porušení závazku poskytovatele řádně a včas zaplatit DPH, s níž je spojeno ručení objednatele ve smyslu čl. III odst. 8 bodu (i) této smlouvy.
7. V případě prodlení objednatele se zaplacením faktury poskytovatele je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli, který je v prodlení, úroky z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý den prodlení.
8. Smluvní pokuta je splatná do 21 dnů ode dne doručení faktury s vyčíslením výše smluvní pokuty objednatelům poskytovateli.
9. Zaplacením smluvní pokuty není jakkoliv dotčen nárok objednatele na náhradu škody a nemajetkové újmy; nárok na náhradu škody a nemajetkové újmy je objednatel oprávněn uplatnit vedle smluvní pokuty v plné výši. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.

Článek X.

Ukončení smlouvy, odstoupení od smlouvy

1. Smluvní vztah vzniklý na základě této smlouvy lze ukončit těmito způsoby:
 - a) odstoupením od smlouvy:
 - i. za podmínek uvedených v § 2002 a násl. občanského zákoníku v případě porušení smlouvy druhou smluvní stranou podstatným způsobem;
 - ii. v případech, které si smluvní strany ujednaly v této smlouvě;
 - b) dohodou smluvních stran.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě:
 - a) prodlení poskytovatele s dílčím plněním nebo předáním jednotlivých dílčích výstupů z něj, a to i v případě nepřevzetí objednatelům z titulu vad, delšího než 15 dnů,
 - b) prodlení poskytovatele s odstraněním vad díla podle čl. IV odst. 4 nebo V odst. 4 této smlouvy, delšího než 15 dnů,
 - c) že řádně uplatní u poskytovatele své požadavky nebo připomínky v průběhu plnění a poskytovatel je bez vážného důvodu neakceptuje nebo podle nich nepostupuje,
 - d) stane-li se poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a ZDPH.
3. Objednatel může smlouvu vypovědět nebo od ní odstoupit v případě, že v jejím plnění nelze pokračovat, aniž by byla porušena pravidla uvedená v § 222 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

4. Objednatel může tuto smlouvu vypovědět nebo od ní odstoupit, a to bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že smlouva neměla být uzavřena, neboť
 - a) Poskytovatel jako vybraný dodavatel v zadávacím řízení, na základě něhož byla tato smlouva uzavřena, měl být vyloučen z účasti v zadávacím řízení,
 - b) poskytovatel jako vybraný dodavatel v zadávacím řízení, na základě něhož byla tato smlouva uzavřena, před podpisem smlouvy předložil údaje, dokumenty, vzorky nebo modely, které neodpovídaly skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výběr dodavatele, nebo
 - c) výběr dodavatele v zadávacím řízení, na základě něhož byla tato smlouva uzavřena, souvisí se závažným porušením povinnosti členského státu ve smyslu čl. 258 Smlouvy o fungování Evropské unie, o kterém rozhodl Soudní dvůr Evropské unie.
5. Objednatel je oprávněn odstoupit i jen pro budoucí plnění. V takovém případě mu náleží všechna práva k již předaným výstupům dílčích plnění, zejména pak práva dle čl. VI této smlouvy a záruka k již předaným výstupům dílčích plnění.
6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě prodlení objednatele se zaplacením ceny za dílčí plnění akceptované objednatelem, a to delším než 15 dní.
7. Poskytovatel není oprávněn odstoupit od smlouvy z důvodů uvedených v § 2382 občanského zákoníku.
8. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně.
9. Odstoupením od smlouvy není dotčen případný nárok na náhradu škody a zaplacení smluvních pokut.
10. Práva a povinnosti smluvních stran dle čl. V a VI, případně další, z jejichž povahy je zřejmé, že mají být zachována i po skončení účinnosti této smlouvy, zůstávají zachována i po ukončení účinnosti této smlouvy.

Článek XI. Ochrana osobních údajů fyzických osob

1. Poskytovatel je povinen dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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) od všech fyzických osob jako subjektu osobních údajů zajistit souhlasy se zpracováním těchto osobních údajů objednatelem pro účely kontroly zadávacího řízení řídicím orgánem, interními orgány zadavatele a dozorovými a kontrolními orgány.
2. Poskytovatel je povinen vyžádat si souhlas fyzických osob se zpracováním jejich osobních údajů pro danou oblast vědeckého výzkumu. Takto udělený souhlas musí být dán svobodně, být informovaný, vyjádřen zjevným potvrzením a být konkrétní pro daný předmět výzkumu.
3. Poskytovatel je povinen při plnění smlouvy dodržovat etické a metodické normy platné pro dané odvětví a to včetně ochrany osobní integrity fyzických osob.

Článek XII. Závěrečná ustanovení

1. Veškeré změny či doplnění smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků smlouvy.
2. Obě smluvní strany podpisem této smlouvy vylučují, aby nad rámec jejich výslovných ustanovení byla jakákoliv jejich práva či povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami, resp. ze zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví

týkajícím se předmětu této smlouvy.

3. Poskytovatel převzal na sebe nebezpečí změny okolností po uzavření této smlouvy, a proto mu nepřísluší domáhat se práv uvedených v § 1765 občanského zákoníku.
4. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv.
5. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v záhlaví smlouvy.
6. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu objednatele oprávněn postoupit jakákoli práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu.
7. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud poskytovatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této smlouvy.
8. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Ve věcech smlouvou výslovně neupravených se právní vztahy z ní vznikající řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona.
9. Objednatel je povinným subjektem ve smyslu zákona o registru smluv. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této smlouvy, včetně všech jejích případných dodatků, především na profilu zadavatele v systému E-ZAK a v Registru smluv. Splnění této zákonné povinnosti není porušením důvěrnosti informací. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že uveřejněno bude úplné znění této smlouvy, včetně všech identifikačních a kontaktních údajů osob, které poskytovatel uvedl v textu této smlouvy, a podpisu osoby/podpisů osob zastupujících poskytovatele. Je-li podle obecného nařízení k uveřejnění těchto údajů potřebný souhlas dotčených osob, poskytovatel výslovně prohlašuje, že takový souhlas všech dotčených osob zajistil. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu zašle správci Registru smluv k uveřejnění objednatel a bude poskytovatele písemně informovat o uveřejnění smlouvy v Registru smluv. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že smlouva byla v Registru smluv řádně uveřejněna. V případě, že poskytovatel zjistí jakékoliv nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich objednatele informovat. Objednatel je dále v souladu se ZZVZ povinen na profilu zadavatele uveřejnit skutečně uhrazenou cenu.
10. Poskytovatel tímto dává objednateli výslovný souhlas se zpracováním a uchováváním, popř. uveřejněním (pokud takové uveřejnění zvláštní právní předpisy vyžadují) osobních údajů dle obecného nařízení, a to v rozsahu, v jakém poskytovatel poskytl tyto údaje objednateli v rámci zadávacího řízení (zejména doklady o kvalifikaci poskytovatele, jména a kontaktní údaje osob zastupujících poskytovatele a kontaktních osob, jména skutečných vlastníků právnických osob, údaje, jejichž předložení si objednatel vyhradil jako podmínku uzavření smlouvy atd.) a v rozsahu, v jakém jsou nezbytně nutné pro plnění zákonných povinností ze strany objednatele vztahujících se k zadávacímu řízení a plnění předmětu veřejné zakázky a plnění smluvních povinností ze strany poskytovatele.
11. Nastanou-li u některé ze smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy, je tato smluvní strana povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců objednatele a poskytovatele.
12. Jednotlivá ustanovení smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že neplatnost některého z nich nepůsobí neplatnost smlouvy jako celku. Pokud jakýkoli závazek dle smlouvy nebo kterékoli ustanovení smlouvy je nebo se stane neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních závazků a ustanovení dle smlouvy a smluvní strany se zavazují takovýto neplatný nebo nevymahatelný závazek či ustanovení nahradit novým, platným a vymahatelným závazkem, nebo ustanovením, jehož předmět bude nejlépe odpovídat předmětu a ekonomickému účelu původního závazku či ustanovení.
13. Pokud by se v důsledku změny právní úpravy některé ustanovení smlouvy dostalo do rozporu s českým právním řádem (dále jen „kolizní ustanovení“) a předmětný rozpor by působil neplatností smlouvy jako takové, bude smlouva posuzována, jako by kolizní ustanovení nikdy

neobsahovala a vztah smluvních stran se bude v této záležitosti řídit obecně závaznými právními předpisy, pokud se smluvní strany nedohodnou na znění nového ustanovení, jež by nahradilo kolizní ustanovení tak, aby vystihovalo co nejpřesněji podstatu původního ujednání a aby co nejlépe odpovídalo duchu smlouvy.

14. Poskytovatel v nabídce podané v zadávacím řízení k výše uvedené veřejné zakázce neuvedl, že poskytnutí plnění zajistí prostřednictvím poddodavatele, tudíž se jejich využití nepředpokládá.
15. Poskytovatel je povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z jehož finančních prostředků je veřejná zakázka hrazena (zejm. objednateli, Ministerstvu práce a sociálních věcí, Ministerstvu financí, Nejvyššímu kontrolnímu úřadu, Evropské komisi, Evropskému účetnímu dvoru), provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním veřejné zakázky, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci a Pravidly Operačního programu Zaměstnanost (Obecné části pravidel pro žadatele a příjemce v rámci Operačního programu Zaměstnanost), tj. minimálně do roku 2033.
16. Tato smlouva může být podepsána elektronicky. V případě listinného vyhotovení je vyhotovena ve 4 stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu, z nichž objednatel obdrží po 3 vyhotoveních a poskytovatel 1 vyhotovení.
17. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
 - Příloha č. 1 Specifikace předmětu plnění
 - Příloha č. 2 Podrobný způsob realizace plnění
 - Příloha č. 3 Kalkulace ceny v položkovém členění.
18. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný, a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této smlouvě své podpisy.

V dne.....

V Praze dne

za poskytovatele
Inbox CZ, s.r.o.

za Českou republiku
Úřad vlády České republiky

Bc. Michaela Nesnídalová, DiS.
na základě plné moci

Mgr. David Beňák, Ph.D., DiS.
ředitel Odboru pro sociální začleňování

Specifikace předmětu plnění

Zdůvodnění výzkumu: Novela insolvenčního zákona provedená zákonem č. 64/2017 Sb., kterým se mění zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů, účinná od 01.07.2017 velmi zpřísnila pravidla pro poskytování služeb v oblasti oddlužení. Nově mohou zpracovávat a podávat insolvenční návrhy za klienty jen akreditované osoby, a to zdarma, případně advokáti, notáři, insolvenční správci a exekutoři za zákonem regulovanou cenu.

V praxi se však ukazuje, že určité společnosti poskytují tyto služby (i nadále) za vyšší než regulovanou cenu v rozporu se zákonem. Některé společnosti také s cílem nalákat klienta poskytují zkreslené, či zavádějící informace a nabízejí oddlužení i lidem, kteří zákonných podmínek pro vstup do procesu oddlužení nedosahují. Objevují se i signály různých způsobů obcházení tohoto zákona s cílem postavit si na problematice vysokého předlužení českých domácností výnosný obchod.

Cíle výzkumu

Cílem výzkumu je zmapování současné praxe subjektů, které poskytují služby v oblasti oddlužení dle insolvenčního zákona zdarma (v případě akreditovaných subjektů) či za úplatu (dále také jen „oddlužovací společnosti“). Zejména, zda si za své služby neúčtují poplatky v rozporu se zákonem, či se nesnaží současnou legislativu různými způsoby obcházet. U takových nalezených případů budou identifikovány konkrétní praktiky a postupy obcházení zákona a stanoven rozsah, v jakém se tomu děje (budto plošně na území celé ČR, nebo na příkladu předem specifikovaných územních celků – krajů, regionálních center Agentury pro soc. začleňování, apod.).

Vedle zmapování a popisu stávající situace je cílem výzkumu i vytvoření analyticky (statisticky) podložených doporučení pro případnou změnu legislativy. Cílem šetření je především sledovat konformitu praxe akreditovaných oddlužovacích společností s platnou legislativou (bezplatná příprava dokumentace, účtování poplatků za tzv. „extra služby“, nastavení nejvýhodnějšího (personalizovaného) postupu pro klienta, transparentnost procesu).

Dílním cílem (v rámci deskresearch) je i získání statistických dat o celkovém množství podaných a schválených insolvenčních návrhů spojených s návrhem na povolení oddlužení dle insolvenčního zákona různými subjekty a jejich porovnání v čase s ohledem na účinnost novely insolvenčního zákona.

1) Výzkumný design

Využitá metoda/metody se budou odvíjet od specifikace výzkumných otázek, geografického (plošného, místně-specifického) zacílení, stanovení výzkumného/reprezentativního vzorku respondentů – oddlužovacích společností a tazatelů – mysteryshopperů reprezentujících typologii osob v dluhové tísní (potenciálních klientů oddlužovacích společností v rámci dané oblasti), reálné možnosti přístupu k poptávaným datům skrze dostupné metody a možnosti vyvozovat z nich reprezentativní závěry. Výše uvedené výzkumné metody budou doplněny i o polostrukturované rozhovory s respondenty – klienty oddlužovacích společností, kterým bylo schváleno nebo zamítnuto oddlužení v nedávném čase (maximálně 1 rok před realizovaným rozhovorem) – a s dalšími institucionálními aktéry (především insolvenčními správci a neziskovými organizacemi).

V první fázi by měl být na základě zodpovězení níže zmíněných otázek realizován pilotní (ověřovací) výzkum testující zvolenou metodu a vedoucí k jejímu potvrzení/optimalizaci/změně.

Volba vzorku respondentů (vznikne v součinnosti s objednatelem) - oddlužovacích společností by měla odpovídat proporčnímu zastoupení osob v exekuci podle krajů (v rámci regionálních center), případně reflektovat podíl osob v oddlužení podle stejného klíče. V případě plošného zacílení by mohla být reflektována i typologie sociálně vyloučených lokalit (dále jen „SVL“), které se na území

daného regionálního centra nachází (velikost sídla, míra segregace, podíl romských obyvatel, stabilita/historie lokality specificky vzhledem k zadluženosti atd.)

Volba vzorku bude navržena ze strany objednatele a ve spolupráci s poskytovatelem bude následně zvolen výsledný vzorek. Volba vzorku respondentů – klientů oddlužovacích společností a institucionálních aktérů polostrukturovaných rozhovorů bude též konzultována ve spolupráci s objednatelem.

Tazatelé – mystery shoppeři by měli být rekrutováni i podle socio-demografických ukazatelů (např. pohlaví, věk, měsíční příjem, vzdělání). Roli by mohla hrát i podrobnější „typologie“ prostředí, ze kterého respondenti pochází mající vliv na apriorní posuzování tazatelů – potenciálních klientů ze strany oddlužovacích společností.

Ve spolupráci s objednatelem bude vypracován soubor reprezentativních specifických vlastností tazatelů a jejich životních situací. Ty budou reflektovat spektrum situací, vzorců a okolností opakujících se v případech zaznamenaných v dokumentaci, jež je součástí materiálů dostupných z insolvenčního rejstříku a které bude možné realisticky namodelovat v souboru tazatelů v rámci metody mysteryshoppingu.

Tyto modelové případy (situace) budou dále ve spolupráci se zadavatelem rozpracovány do podrobného scénáře (telefonických, osobních mystery rozhovorů (viz dále), které budou využity v rámci metody mysteryshoppingu. Budou nastaveny tak, aby zajistily jednak reprezentativnost výstupů vzhledem ke spektru životních situací zadlužených osob a zároveň otestovaly podmínky a pravděpodobnost, že jim budou (za úplatu) nabídnuty služby v rozporu s platnou legislativou rámuující postup v případě osobního oddlužení.

Výstupem mapování ve zvolených regionech (okresech) bude přehled kapacit akreditovaných oddlužovacích společností poskytujících služby osobního oddlužení, počet zpracovaných insolvenčních návrhů od začátku platnosti změny insolvenčního zákona a podmínky, které jsou ze strany společností a organizací poskytujících služby v oblasti osobního oddlužení během procesu osobního oddlužení uplatňovány. Na základě rozhovorů se zástupci oddlužovacích společností budou popsány praktiky odporující platné legislativě a způsoby, jakými jsou legitimizovány v procesu osobního oddlužení.

Výzkum bude probíhat ve třech regionech (okresech) s relativně rozdílnými podíly počtů osob v exekuci a výší registrovaného dluhu (vymáhané jistiny) a bude mapovat přístup a podmínky oddlužovacích společností v těchto regionech. Výběr regionů by měl být reprezentativní vzhledem k výši podílu exekovaných osob v ČR. Měly by tak být logicky zastoupeny jak regiony s nejvyšším podílem exekovaných osob, tak regiony s průměrnými hodnotami, až po regiony s nejnižším možným podílem. Konkrétní sídla budou specifikována s ohledem na předchozí či aktuální spolupráci místních samospráv s Agenturou pro sociální začleňování (ASZ) na Koordinovaném přístupu k sociálně vyloučeným lokalitám.

Samotné mapování se bude realizovat kombinací metod, především metodou deskresearch, ale i formou „mysteryshoppingu“, a to dvojí formou – telefonicky a osobní návštěvou. S použitím této metody se počítá pro kontaktování oddlužovacích společností (právní/finanční poradenství, praxe přípravy a podání insolvenčního návrhu, zpracování vyžadované dokumentace atd.), přičemž cílem je ověřit přístup a kvalitu poskytovaných služeb a jejich konformitu s platnou legislativou, stejně jako efektivitu vzhledem k potenciálu uspokojivého řešení situace klientů.

Minimální počet realizovaných telefonických rozhovorů v každé lokalitě (regionu) je 20 (počet rozhovorů je odvislý od tzv. nasycenosti dat), osobních setkání se předpokládá minimálně 10. Celkový objem rozhovorů realizovaných ve všech třech lokalitách dohromady by tedy měl představovat min. 60 telefonických sond a 30 osobních mystery setkání. Další ve výzkumu využitou metodou budou polostrukturované rozhovory s klienty oddlužovacích společností (5 za každé Regionální centrum Agentury* a polostrukturované rozhovory s institucionální aktéry (3 za každé Regionální centrum Agentury).

*Regionálními centry Agentury jsou: Regionální centrum střed se sídlem Praha, Regionální centrum východ se sídlem Ostrava a regionální centrum západ se sídlem Ústí nad Labem. Přehled obcí/mikroregionů, které jsou zapojeny do tzv. Koordinovaného přístupu k sociálně vyloučeným lokalitám jsou přístupné na internetových stránkách Agentury: <https://www.socialni-zaclenovani.cz>.

Z každého rozhovoru či schůzky bude pořízen protokol s anonymizovanými daty, do kterého bude na výzvu objednatele možné nahlédnout. Z realizovaných polostrukturovaných rozhovorů s klienty oddlužovacích společností bude pořízen zvukový záznam a následný přepis, do kterého bude na výzvu objednatele možné nahlédnout.

Rozsah výzkumné zprávy bude min. 40 normostran (NS) bez příloh, v rámci kterých bude popsána zvolená metodologie a výběr nástrojů (v rozsahu max. 5 NS) a realizace dotazníkového (telefonického/osobního) šetření. Výstupy z deskresearch budou konfrontovány se závěry plynoucími z dotazníkového (telefonického/osobního) šetření a povedou k formulaci závěrů majících potenciál ovlivnit úpravu relevantní platné legislativy.

2) Požadavky na plnění v jednotlivých fázích projektu:

Fáze I (pilotní fáze k průřezovému výzkumu):

- i) Deskresearch – ve spolupráci s objednatelem dojde k rešerši dostupných zdrojů kvantitativních dat ilustrujících míru, intenzitu a parametry zadlužení ve vztahu k osobám v insolenci/exekuci a k oddlužovacím společnostem. Data budou čerpána z dostupných databází na národní úrovni (insolvenční rejstřík, insolvenční správci, soudy, exekutorská komora) a z doposud realizovaných výzkumů na relevantní témata. Těžištěm bude kvantitativní popis, nicméně kvalitativní data poskytující kontext o aktérech v procesu oddlužení (osoby v insolenci/exekuci, oddlužovací společnosti, neziskový sektor atd.) budou sloužit jako podklad pro reprezentativní nastavení specifik informujících definici role tazatelů a výběr respondentů.
- ii) Specifikace tazatelů – mysteryshopperů ve spolupráci s objednatelem dojde ke specifikaci parametrů a typologie tazatelů reprezentujících modelové situace osob v dluhové tísní – potenciálních klientů oddlužovacích společností. Tento soubor bude reflektovat sociodemografická, územní a další specifika a současně bude brát zřetel na kvantitativní data popisující stav zadlužení a exekucí v ČR, respektive v územích (regionálních centrech), ve kterých se bude výzkum realizovat. Tazatelé budou odpovídajícím způsobem proškoleni a bude jim poskytnuta podpora např. v opatření potřebné dokumentace pro dosažení realistického vystupování v roli zadlužených osob v závislosti na specifikované typologii.
- iii) Specifikace respondentů (oddlužovacích společností) – V závislosti na vybraném území a jeho specifikách (majících vliv na vznik zadlužení/možnosti oddlužení) bude vybrán soubor respondentů – oddlužovacích společností, které budou tazateli v rámci výzkumu osloveny. Zvláštní důraz bude kladen na ty subjekty, které nepůsobí dlouhodobě (indikace např. krátkou dobou působnosti na poli osobního oddlužení/dluhového poradenství a u kterých tím pádem může panovat podezření na vedlejší (zištné) motivace.
- iv) Specifikace respondentů (klientů oddlužovacích společností, kterým bylo schváleno nebo zamítnuto oddlužení v nedávném čase, tj. maximálně 1 rok před realizovaným rozhovorem).
- v) Sestavení scénáře / případně scénářů rozhovorů (mysteryshopping) – v úzké spolupráci s objednatelem proběhne sestavení scénáře k rozhovorům, podle kterého budou tazatelé postupovat. Scénář bude vycházet ze znalosti načerpané během kroků i) – iv) Fáze I.
- vi) Sestavení scénáře / případně scénářů rozhovorů s klienty oddlužovacích společností a s institucionálními aktéry (insolvenčními správci a neziskovými organizacemi) – v úzké spolupráci s objednatelem proběhne sestavení scénáře k rozhovorům, podle kterého budou výzkumníci postupovat. Scénáře budou vycházet ze znalosti načerpané během kroků i) – iv) Fáze I.

- vii) Pilotní ověření - scénáře budou pilotně testovány v jednom z regionálních center Agentury pro sociální začleňování a ověří jeho využitelnost pro získání komparovatelných a reprezentativních dat. Výsledky pilotního ověření budou v této fázi využity k optimalizaci/adjustaci výzkumného nástroje pro celorepublikový výzkum Oddlužovací praxe po novele insolvenčního zákona ve Fázi II. Předmětem dohody mezi poskytovatelem a objednatelem bude v případě účelnosti možnost realizace opakovaných rozhovorů/návštěv jednoho tazatele u jedné oddlužovací společnosti za účelem hlubšího kontaktu (pro zvýšení pravděpodobnosti zachycení nabídky nestandardních služeb odporujících platné legislativě), tyto opakované rozhovory/návštěvy budou započítány do celkového požadovaného počtu rozhovorů/osobních návštěv uvedeném níže.

Specifika:

- a) Poskytovatel proškolí příslušný počet tazatelů – mysteryshopperů (konkrétní počet tazatelů – mysteryshopperů vzejde z pilotní fáze I) reflektujících předběžné výsledky získané v rámci kroků i) a iii) Fáze I. pro provedení pilotního ověření scénáře/scénářů rozhovorů.
- b) Zástupci Agentury budou formou konzultací asistovat při výběru respondentů (oddlužovacích subjektů) působících na jejich území i mimo něj.
- c) Pilotní ověření proběhne formou telefonického kontaktu u 10 oddlužovacích společností, a formou osobního kontaktu u 6 oddlužovacích společností.

Cíle:

Maximálně efektivní nastavení výzkumného nástroje – scénáře pro zjištění praxe oddlužovacích společností s důrazem na zaznamenání platné legislativě odporujících praktik. Specifickým cílem je zachycení způsobů obcházení dané legislativy pro potřeby doporučení efektivních změn a doplnění.

Fáze II (sběr dat v terénu):

Sběr dat v terénu proběhne formou (polo-) strukturovaných rozhovorů (podle scénářů vytvořených a ověřených během Fáze I.), a to telefonicky a osobně - celkem 60 telefonátů a 30 osobních mystery návštěv celé ČR u oddlužovacích společností a 15 polostrukturovaných rozhovorů s klienty oddlužovacích společností, a 9 polostrukturovaných rozhovorů s institucionálními aktéry (s insolvenčními správci a neziskovými organizacemi) tedy 20 telefonátů oddlužovacím společností, 10 osobních návštěv u oddlužovacích společností a 5 polostrukturovaných rozhovorů s klienty oddlužovacích společností a 3 s institucionálními aktéry (s insolvenčními správci a neziskovými organizacemi) připadajících na jedno území/Regionální centrum Agentury.

Specifika:

Výběr lokalit, ve kterých se bude výzkum realizovat, bude podléhat srovnání kvantitativního vyčíslení podílu osob v exekuci a/nebo výši průměrné jistiny připadající na exekuci, přičemž cílem je do výzkumu zahrnout oblasti s vysokým, průměrným a nízkým výskytem daných parametrů. Orientačně lze stavět na srovnání z webu mapaexekucí.cz, zastoupeny by měly být nadprůměrné, průměrné i podprůměrné.

Ve spolupráci s Agenturou bude konzultován vzorek vybraných typů tazatelů reflektujících skladbu obyvatel SVL vyskytujících se na jejich území (v konkrétních SVL na území obcí).

Všechny rozhovory (telefonické i osobní) budou zaznamenávány do protokolů rozhovoru, který bude na výzvu poskytnut objednateli. Polostrukturované rozhovory s klienty oddlužovacích společností budou v případě výslovného předchozího souhlasu respondenta nahrávány, a jejich doslovný přepis bude na výzvu poskytnut zadavateli. Rozhovory s institucionálními aktéry budou zaznamenány do protokolů rozhovoru, který bude na výzvu poskytnut zadavateli. Osobní data

budou anonymizována, sledovat se bude pouze věk, pohlaví a kraj, kde má respondent trvalé bydliště.

Cíle:

Modelové situace osob v dluhové tísní, prezentované proškolenými tazateli, budou směřovat jednak k zachycení způsobů a postupů, jakými respondenti – oddlužovacími společnostmi obcházejí platnou legislativu a požadují úplatu za poskytované služby a zároveň jak dosahují uspokojivého řešení situace klientů. Tyto situace budou ve výstupech Fáze III. popsány a analyzovány.

Fáze III (analýza a interpretace získaných dat):

Poskytovatel stanoví postup vkládání, čištění a kontroly dat. Provede kontrolu úplnosti a vnitřní konzistence dat. Poskytovatel popíše způsob nakládání s daty.

Poskytovatel zpracuje závěrečnou zprávu, včetně analýzy dat získaných metodou mysteryshoppingu, konfrontovaných se zjištěními a kvantitativními daty získanými z deskresearch.

3) Harmonogram realizace plnění

Výzkum proběhne dle následujícího časového harmonogramu:

Fáze I. Maximální doba pro provedení Fáze I je 2 měsíce ode dne účinnosti smlouvy.

Fáze II. Maximální doba pro provedení Fáze II je 4 měsíce ode dne předání a schválení všech dílčích výstupů v rámci Fáze I. (od podpisu akceptačních protokolů dle čl. IV odst. 3 nebo 4 této smlouvy).

Fáze III. Maximální doba pro provedení Fáze III je 2 měsíce ode dne předání a schválení všech dílčích výstupů v rámci Fáze II. (od podpisu akceptačních protokolů dle čl. IV odst. 3 nebo 4 této smlouvy).

Maximální celková doba realizace předmětu plnění je 10 měsíců od nabytí účinnosti smlouvy.

4) Ostatní požadavky

Poskytovatel zaznamená průběh sběru dat, připomínky tazatelů k průběhu sběru dat. Poskytovatel shrne průběh všech fází realizace v závěrečné prezentaci, kde podrobně popíše průběh jednotlivých fází a vyhodnotí případné problémy nebo faktory, které jejich realizaci podminily nebo ovlivnily.

Jako závěrečné výstupy budou objednateli poskytovatelem předány: datový soubor se záznamy rozhovorů s respondenty a 1 průřezová studie a prezentace výstupů.

Podrobný způsob realizace plnění

OBSAH

- 1. Fáze I. – Pilotní fáze průřezového výzkumu**
 - 1.1. Desk research**
 - 1.2. Výběr tazatelů**
 - 1.3. Výběr a školení tazatelů**
 - 1.3.1. Specifikace tazatelů - mystery shopperů**
 - 1.4. Metody a nástroje sběru dat a jejich příprava**
 - 1.5. Popis realizace pilotního ověření**
 - 1.6. Časový harmonogram**
- 2. Fáze II – sběr dat v terénu**
 - 2.1 Popis sběru dat a jejich dokumentace**
 - 2.1.1. Kontrola sběru dat**
 - 2.2. Stručný popis komunikace se zadavatelem**
 - 2.3. Časový harmonogram**
- 3. Fáze III – Analýza a interpretace získaných dat**
 - 3.1. Časový harmonogram**

1. Fáze I – Pilotní fáze průřezového výzkumu

1.1. Desk research

Ještě před zahájením sběru dat formou mysteryshoppingu a polostrukturovaných rozhovorů použijeme sekundární analýzu dostupných statistických dat a analýzu dokumentů v rámci desk research. V tomto kroku se mj. zaměříme na správný výběr dokumentů, jejich třídění a dělení do kategorií. Dokumenty nám poté pomohou k lepšímu přehledu problematiky kolem novely Insolvenčního zákona a tím pádem i k efektivní přípravě tazatelů a ke zpracování scénářů mysteryshoppingu a rozhovorů s klienty oddlužovacích společností a institucionálními aktéry.

Výstupy z desk research spolu s konzultacemi se zadavatelem budou podklady pro správný výběr respondentů, regionů pro dotazování, přípravu scénářů rozhovorů a mystery-rozhovorů. Zároveň budou součástí výstupů z výzkumu: po konci sběru dat provedeme syntézu desk research a výsledků dat z metody mysteryshopping + z realizovaných rozhovorů, čímž dostaneme komplexní pohled na problematiku, včetně využití principu triangulace výzkumných metod.

Dílčím cílem desk research je také získání statistických dat o celkovém počtu podaných a schválených insolvenčních návrhů spojených s návrhem na povolení oddlužení podle insolvenčního zákona a jejich porovnání v čase (vzhledem k účinnosti novely insolvenčního zákona). Výzkumník bude v tomto případě vycházet z údajů insolvenčního rejstříku a dalších veřejných zdrojů (insolvenční správci, soudy, exekutorská komora), ze zdrojů doporučených nebo dodaných Zadavatelem z jeho praxe a z vlastních zkušeností (praxe členů týmu v oblasti insolventů) a kontaktu s institucionálními aktéry působícími v oboru (neziskové organizace pracující s lidmi v insolventi, v sociálně vyloučených lokalitách).

V rámci sekundární analýzy dat bude tým analytiků provádět také sekundární analýzu na dokumentech, na kterých se nikdo z analytiků nepodílel (dodržení principu neustrannosti). Bude se jednat tedy o původní analýzy či jiné dokumenty vytvořené pro účely novely insolvenčního zákona a s tím související oddlužovací praxe. Výzkumný tým bude stanovené hypotézy testovat pomocí sesbíraných dat z dokumentů. Díky tomu, že sekundární analýza podporuje různorodost analýzy a interpretací, je schopna jít do hloubky a mnoho případných dokumentů k analýze je v dnešní době k veřejně k dispozici, očekává se určitá kumulativnost poznání.

Postup sekundární analýzy dokumentů je následovný:

Analýza dokumentu

analýzu dokumentu budeme provádět na základě analytické úrovně, budeme se tedy primárně zaměřovat na části dokumentu (kapitoly, články,...), které korespondují se zkoumaným tématem.

Výběr obsahových prvků dokumentu

podstatou druhé fáze analýzy dokumentu je odhalení jednotlivých témat, určení jejich závažnosti a vzájemných vztahů v dokumentu. Formálně mají pojmy podobu klíčových slov (jednoslovné nebo víceslovné vyjádření) charakterizující sémantické obsah dokumentu.

Tvorba obrazu dokumentu

identifikované pojmy zde přeložíme do přirozeného nebo selekčního jazyka. Tímto procesem nemusí projít všechny identifikované pojmy, projdou pouze ty, které shledáme jako relevantní. Relevantní pojmy budou zpracovány tak, že jim výzkumníci přidělí vlastní kódové hodnoty. Tyto kódy výzkumníci roztrídí do kategorií, mezi kterými se následně hledají pomocí analýzy vztahy

a podobnosti. Na základě těchto vztahů či podobností formulujeme tvrzení, které se vztahuje k výzkumnému jevu.

Specifikace analyzovaných dat – Minimální seznam zdrojů pro provedení sekundární analýzy:

- Insolvenční rejstřík
- Databáze insolvenčních správců
- Exekutorská komora
- 182/2006 Sb., Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění účinném k 1.6.2019 ¹
- Mapa sociálně vyloučených lokalit ČR ²
- <https://www.insolvenzni-zakon-komentar.cz/onb/47/insolvenzni-zakon/>
- <http://www.vyzkuminsolvence.cz/publikace-a-clanky/insolvenzni-praxe-kniha-s-obrovskym-mnozstvím-informací.html>
- http://crefoport.cz/wp-content/uploads/2019/01/TZ_Insolvence_2018_fin.pdf
- <https://www.ceska-justice.cz/2019/01/oddlužení-2019-vše-se-změní-dlužníka-osobním-bankrotu/>
- <https://www.institut-predluzeni.cz/novinky/6-zpusobu-jak-komerční-oddlužovací-společnosti-vydělávají-na-dlužnících-15/>
- <https://www.ebankrot.cz/wp-blog/nove-podmínky-oddlužení-podle-oddlužovací-novely-insolvenčního-zákona/>

Při práci se zdroji v rámci desk research využijeme dále konzultace se zadavatelem a techniku snowball, tedy když v rámci práce s prameny narazíme na odkazy na další relevantní zdroje, tak je také zahrneme do analýzy. Takto budeme postupovat až do okamžiku dosažení saturace, tj. když se budou ve zkoumaném souboru objevovat odkazy už jen na zdroje, které již byly podrobeny zkoumání.

1.2. Výběr tazatelů

Výběr a zaškolení tazatelů považujeme za klíčový prvek tohoto výzkumu, protože bude třeba doplnit naši standardní tazatelskou síť o specifické osoby ve vybraných regionech, které mohou důvěryhodně reprezentovat potenciální klienty oddlužovacích společností a tyto osoby zaškolit na poměrně sofistikované scénáře rozhovorů a zajistit kontrolu jejich práce, což zejména u některých skupin nebude možné dosáhnout u velkého podílu potenciálních spolupracovníků (tazatelů/mystery shopperů). Zatímco desk research, vedení rozhovorů s respondenty typu institucionálních aktérů i klientů oddlužovacích společností a zpracování výzkumných zpráv jsou poměrně standardní a umožňují ve 100 % využití našeho stávajícího personálu, v tomto bodě budeme muset minimálně částečně provést nový nábor a zaškolení. Proto mu věnujeme zvláštní pozornost a předpokládané náklady na tyto procesy zohledňujeme v ceně jednoho rozhovoru vedeného těmito tazateli.

¹ https://www.insolvenzni-zakon-komentar.cz/onb/download/attachments/417366/182_2006_insolvenzni_zakon_cerven.pdf

² <https://www.esfcr.cz/mapa-svl-2015/www/index.html>

Příloha 2 smlouvy – Podrobný způsob realizace plnění

Návrh výběru respondentů bude odpovídat proporčnímu zastoupení osob v exekuci daného regionu a bude zde zohledněna také typologie sociálně vyloučených lokalit na daném území (velikost sídla, míra segregace, podíl romských obyvatel atd.). Tato místa budou určena na základě studia aktuálních podkladů o sociálně vyloučených oblastech v ČR. Konečný výběr odsouhlasí zadavatel před zahájením šetření.

Naše společnost disponuje širokou sítí přes 500 tazatelů (spolupráce nejčastěji formou DPP) s celorepublikovým rozložením, kterou bude v rámci plnění zakázky udržovat, průběžně obměňovat (nahrazení tazatelů, kteří ukončí spolupráci nebo se dopustí porušení smluv a etických zásad dotazování) a vhodně doplňovat o osoby v regionech a s charakteristikami odpovídajícími scénářům, které mají reprezentovat.

Tazatelskou síť dlouhodobě budujeme tak, aby nebyla homogenní z pohledu některého z hlavních demografických znaků, tj. zahrnuje:

- muže i ženy v přibližně reprezentativní struktuře,
- osoby všech věkových kategorií v rozmezí 15 – 75 let,
- studenty, důchodce, rodiče na rodičovské dovolené i ekonomicky aktivní osoby,
- osoby ze všech krajů ČR (včetně Prahy),
- osoby se základním vzděláním, SŠ vzděláním bez maturity, středním vzděláním s maturitou a VŠ vzděláním,
- osoby ze všech hlavních velikostních tříd obcí (do 1000, 1001 – 5000, 5001 -10 000, 10 001 – 20 000, 20 001 – 50 000, 50 001 – 100 000, nad 100 000).

Tazatele vyhledáváme pomocí inzerátů, přihlašováním přes naše kariérové stránky, na doporučení stávajících spolupracovníků apod.

Nejpozději k podpisu smlouvy ověřujeme uváděné informace jak ty z hlediska pracovního práva, tak ty pro zařazení do tazatelské sítě.

Tazatelskou síť spravujeme v našem integrovaném informačním systému (s možností aktuálního pohledu na síť, sdíleného diáře, možnosti individuálního i hromadného kontaktování tazatelů splňujících určité charakteristiky).

S tazateli podepisujeme buď dlouhodobé smlouvy s obecnými principy spolupráce (profesionální a etické zásady dotazování), které pak případně doplňujeme o dodatky u zakázek se specifickými požadavky, nebo v případě rozsáhlých a specifických šetření připravujeme smlouvy na konkrétní šetření.

Součástí smluv jsou i závazky tazatele provádět šetření podle specifikovaných podmínek zadavatele, včetně sankcí za porušení tohoto postupu a etických zásad dotazování, od snížení / neproplacení odměny až po náhradu škody a ukončení spolupráce.

Podle předběžného odhadu (mapa regionů s různými počty exekucí, typické situace klientů v insolventci) předpokládáme, že cca 50 % tazatelů/mysteryshopperů bychom mohli rekrutovat ze stávající tazatelské sítě při zachování úplné důvěryhodnosti ve vztahu k plánovanému scénáři. Tito tazatelé mají výhodu, že máme ověřenou jejich identitu, prošli základním proškolením a byla opakovaně kontrolována a potvrzena kvalita a spolehlivost jejich práce.

Zbylé tazatele budeme cíleně rekrutovat pro regiony a situace odpovídající modelovým scénářům vyšlým z desk research a po konzultacích se zadavatelem. V rámci rekrutace využijeme zejména naše dobré vztahy s neziskovými organizacemi pracujícími s cílovou skupinou (např. IQ Roma

Příloha 2 smlouvy – Podrobný způsob realizace plnění

servis, Vzájemné soužití, Art Movement, A-Giga, Occasio apod.), regionálními pracovišti Úřadu práce a sociálními odbory na obcích, abychom cíleně a na doporučení oslovovali vhodné tazatele, kteří odpovídají daným charakteristikám, mají ověřenou identitu a je předpoklad jejich dobré motivace pro spolupráci na zakázce.

Při podpisu smlouvy nebo dohody provedeme standardní ověření identity tazatele, které nám umožňuje pracovněprávní legislativa.

1.3. Výběr a školení tazatelů

Každý tazatel prochází vstupním zaškolením a testováním pro daný výzkum + opakovacím školením a testem z obecných pravidel – noví tazatelé tuto část absolvují kompletní.

Zaškolení sestává z teoretické a praktické části.

Teoretická část

- informace o naší společnosti a jejich působení, etickém kodexu a organizaci práce,
- smysl, cíle a pravidla výzkumu trhu / veřejného mínění, U&A výzkumů, mystery šetření
- význam přesného dodržení technických postupů, etických zásad výzkumu trhu a veřejného mínění a práce s daty,
- etické zásady dotazování obecně a pravidla dotazování specifických skupin,
- záruky důvěryhodnosti, anonymity dotazování a ochrany osobních údajů dotázaných,
- vysvětlení typů šetření, s nimiž se tazatel ve své činnosti může setkat,
- způsoby výběru respondentů – jak pracovat s přidělenými kvótami a správně zařazovat respondenty do kvót,
- techniky dotazování,
- využití tazatelských průkazů, odměn pro respondenty,
- využívání tazatelských příruček,
- způsob hodnocení práce tazatelů,
- informace o způsobu odměňování,
- způsoby kontroly práce tazatelů s informacemi o možném zařazení tazatele na Blacklist.

Praktická část

Zaměřuje se na konkrétní šetření, tj. seznámení s cílem a účelem daného výzkumu, metodologií sběru, konkrétními kvótami a jména na práci s konkrétním dotazníkem/formulářem.

Před nasazením do terénu jako součást vstupního školení musí zájemce o tazatele provést zkušební / testovací dotazování / testovací šetření v podmínkách, které odpovídají danému terénnímu šetření.

Příloha 2 smlouvy – Podrobný způsob realizace plnění

Figuranti ze školitelského týmu hrají role různých respondentů, aby si tazatel vyzkoušel různé formy situací, které mohou při šetření nastat.

Na základě vyhodnocení modelových rozhovorů buď je, nebo není tazatel zařazen do týmu tazatelů. Každému zájemci o činnost tazatele je poskytnuta zpětná vazba a je upozorněn na chyby, kterých se dopustil při provádění zkušební rozhovoru. Roli tazatele může zastávat pouze ta osoba, která úspěšně prošla teoretickou i praktickou částí školení.

Specifická část zaškolení mysteryshopperů v tomto výzkumu

Nad rámec standardního zaškolení tazatelů provedeme u mysteryshopperů důkladné seznámení s jejich rolí a modelovým scénářem. V maximální možné míře budeme vybírat tazatele pro tuto část výzkumu tak, aby jejich reálná situace odpovídala scénáři, takže aby v případě situace vymykající se ze scénáře mohli odpovídat podle reality, aniž by tím vzbudili podezření zkoumané oddělovací společnosti. Tam, kde toto nebude na 100 % shodné, provedeme důkladný nácvik role, včetně kladení otázek, které pracovníci oddělovacích společností pokládají svým klientům a se upozorněním na specifická rizika. Proběhne několik takových cvičných rozhovorů, než přikročíme k vlastnímu šetření.

Při telefonických rozhovorech bude s tazatelem v místnosti na paralelní lince nebo přes hlasitý odposlech přítomen i supervizor, který pomůže s nečekanými situacemi a poskytne zpětnou vazbu pro případné další šetření.

1.3.1. Specifikace tazatelů - mystery shopperů

Mystery shopping jakožto specifická metoda kvalitativního sběru dat má svá specifika. Mystery shopper je výzkumník/tazatel, fiktivní zákazník, který vystupuje jako běžný zákazník a jeho úkolem je skrze realistické vystupování navodit reálnou situaci zájemce o službu a v této situaci provést kontrolu přístupu respondenta. Komunikuje běžnými metodami jako reálný zákazník, je detailně seznámen se situací a určitou rolí, jež má hrát – přímá forma komunikace (face-to-face, mystery calling).

Tato technika sběru dat eliminuje zkreslení informací záměrnou sebestylizací zkoumaných osob, ke které ve větší či menší míře dochází u většiny jiných technik využívaných v sociálním výzkumu (např. dotazování, experiment). Záznamy se zpětnou vazbou vyplňuje výzkumník do dotazníku/formuláře a to bezprostředně po dokončení rozhovoru, dokud je má v živé paměti. Tyto záznamové formuláře budou připraveny spolu se scénáři / modelovými situacemi pro dotazování a budou předloženy zadavateli ke schválení.

U telefonických rozhovorů bude tazatele při vyplňování formuláře kontrolovat a podporovat supervizor, který byl přítomen rozhovoru a který k formuláři od tazatele doplní i své postřehy. V případě osobních rozhovorů bude supervizor tazatele doprovázet do blízkosti místa šetření (tak, aby nebyl odhalen) a po skončení šetření mu na klidném a bezpečném místě umožní vyplnit správně hodnotící formulář, případně mu pomůže návodnými otázkami).

V rámci etické zásady práce mystery shoppera se zavazuje dodržovat při své práci následující:

- Mystery shopping budu provádět podle svých nejlepších schopností.
- Mystery shopping budu provádět čestně, poctivě a úplně.
- Vyplněné dotazníky/formuláře budu odevzdávat ve stanoveném termínu a podle předepsaných instrukcí.
- Výsledky a výstupy z mystery shoppingu budu považovat za důvěrné a nebudu poskytovat jakékoliv informace se zaměřením projektu, pracovní dokumenty s ním související nebo informace získané v rámci práce na projektu třetím osobám kromě zadavatele.
- Před zahájením projektu se řádně seznámím s přiděleným scénářem, dotazníkem a pokyny pro mystery shoppery.

Příloha 2 smlouvy – Podrobný způsob realizace plnění

- Nebudu zkreslovat, falšovat či jinak ovlivňovat výsledky.
- Budu dbát na to, aby při provádění mystery shoppingu nedošlo k omezení běžného provozu navštíveného obchodního místa.
- Při mystery shoppingu budu provádět aktivity, které by mohly kohokoliv ohrozit či akýmkoliv způsobem ublížit.
- Zůstanu po celou dobu projektu i po jeho skončení v utajení.
- Pokud znám někoho z pracovníků, na které je mystery shopping zaměřen, budu na projektu spolupracovat.
- Mystery shopping budu provádět bez účasti další osoby vyjma přiděleného supervizora.
- Během mystery shoppingu budu vystupovat pod vlivem drog nebo v podnapilém stavu.

Dodavatel vypracuje reprezentativní soubor specifických vlastností tazatelů a jejich životních situací, které budou odrážet reálné situace, vzorce a okolnosti, jež se opakují v materiálech uveřejněných v insolvenčním rejstříku.

Počet tazatelů vznikne na základě daných kvót, které vzejdou z místně – specifického zacílení daného regionu. Jednotlivé tazatele budeme rekrutovat z již zmíněné tazatelské sítě, v případě potřeby a požadavků ze strany zadavatele jsme připraveni tento výběr upravit a doplnit, jak popisujeme výše.

Terénní výzkum proběhne ve třech regionech, které výzkumník vytipuje na základě přístupných dat, návrh výsledných regionů bude předložen a schválen zadavatelem. Volba mystery shopperů i respondentů bude odpovídat proporčnímu zastoupení osob v exekuci nebo osob v oddlužení podle krajů. Jednotlivá sídla terénního šetření budou specifikována ve spolupráci místních samospráv s Agenturou pro sociální začleňování.

Vybraný počet tazatelů z jednotlivých krajů bude osloven k účasti na úvodní schůzce. Na ní proběhne seznámení se s šetřením, jeho obsahem a formou sběru dat. Každý tazatel obdrží vlastní počet dotazníků/formulářů (jednotlivá čísla počtu se budou lišit z hlediska velikosti kraje a počtu obyvatel, konkrétní čísla budou určena v průběhu přípravy šetření). Na schůzce tazatelé obdrží kontakty na respondenty, kteří se zúčastní šetření. Každý tazatel (mystery shopper) obdrží vlastní scénář interakcí, který bude na úvodní schůzce prodiskutován, případně zinscenován, aby bylo docíleno maximální věrohodnosti a abychom předešli případným nepochopením.

Šetření proběhne dvěma formami – jak osobní návštěvou, tak formou telefonického rozhovoru. Obsah jednotlivých scénářů bude vycházet ze studia dostupných dokumentů, které mapují spektrum situací, vzorců chování a okolností či životních situací, jež se opakují a jsou dohledatelné ve insolvenčním rejstříku. Tím zajistíme realistické modelování situací. Mystery shoppeři budou předem informováni také o způsobech, jakým respondenti znevýhodňují své klienty. Tyto informace poslouží mystery shopperům k lepší přípravě na šetření a k lepšímu prověření praxe u oddlužovacích společností. Jednotlivé scénáře veškerých kontaktů v rámci mystery shoppingu budou sestavovány za účelem co největší reprezentativnosti výstupů. Podrobné scénáře budou odsouhlaseny zadavatelem ještě před terénním šetřením.

V rámci schůzky obdrží několik užitečných rad:

- Včasné zaznamenávání interakce, aby byli schopni ji co nejpřesněji popsat.
- Včasné seznámení se se záznamovými dokumenty, aby byli věděli, na jaké aspekty se zaměřit.
- Vhodná je určitá míra improvizace pro dosažení naprosté věrohodnosti.
- Volit vhodný, nenápadný oděv úměrný dané roli.

1.4. Metody a nástroje sběru dat a jejich příprava

Desk research

Sekundární analýza dat a analýza dokumentů (viz popis výše).

V prvním kroku shromáždíme ve spolupráci se zadavatelem soubor dokumentů a zdrojů pro analýzu a hlavní výzkumné otázky.

Kvantitativní část analýzy bude zaznamenána do formulářů připravených v rámci explorační fáze.

Pro obsahovou analýzu využijeme kategorizace a analýzu pomocí vhodného SW (např. Atlas).

Mysteryshoppingy

Podle výstupů z desk research a konzultací se zadavatelem budou připraveny scénáře / modelové situace

a jim odpovídající záznamové formuláře. Obé bude před použitím v terénu schváleno zadavatelem a případně upraveno po provedení pilotáže. Viz bližší popis výše.

Polostrukturované rozhovory

Polostrukturované rozhovory s respondenty, kteří jsou nebo byli klienty oddlužovacích společností (nejdéle 1 rok zpětně před realizovaným rozhovorem) – kterým bylo schváleno nebo zamítnuto oddlužení, dále s dalšími aktéry (insolvenční správci nebo neziskové organizace). Požadovaný počet je 5 rozhovorů z každého regionálního centra Agentury – Regionální centrum střed se sídlem Praha, Regionální centrum východ se sídlem Ostrava a regionální centrum západ se sídlem Ústí nad Labem. Přehled obcí/mikroregionů zapojených do tzv. Koordinovaného přístupu k sociálně vyloučeným lokalitám jsou dostupné na www.socialni-zaclenovani.cz. Dále proběhnou 3 polostrukturované rozhovory s institucionálními aktéry za každé Regionální centrum Agentury. Výběr opět proběhne na základě místně – specifického zkoumání vytípaného regionu a bude opět odsouhlasen zadavatelem.

Návrh výběru respondentů bude odpovídat proporčnímu zastoupení osob v exekuci daného regionu a bude zde zohledněna také typologie sociálně vyloučených lokalit na daném území. Tato místa budou určena na základě aktuálních podkladů o sociálně vyloučených oblastech v ČR. Konečný výběr odsouhlasí zadavatel před zahájením šetření.

Na základě výstupu z desk research a podle konzultací se zadavatelem budou vytvořeny scénáře polostrukturovaných rozhovorů zvláště pro obě hlavní cílové skupiny, případně i ve více variantách, pokud bude účelné je přizpůsobit typu daného klienta nebo institucionálního aktéra. Obvykle pracujeme formou hlavních otázek a podotázek, které tazatel pokládá tehdy, když respondent neodpověděl na hlavní otázku spontánně dostatečně do široka, aby bylo možné získat odpověď na výzkumnou otázku.

Pro získání ochoty respondentů spolupracovat na této části výzkumu počítáme s motivační odměnou (cca 200 – 500 Kč) pro ně.

Před zahájením rozhovorů jsou respondenti poučeni o účelu šetření a práci s výstupy z rozhovoru a podepisují souhlasné prohlášení se zpracováním dat a nahrávkou rozhovoru. Nahrávky jsou následně přepsány za pomoci SW pro převod hlasu do písemné podoby s následnou kontrolou zkušenými přepisovači, kteří doplňují text a opravují chyby způsobené nedokonalostí SW.

Následně výzkumný tým provede analýzu rozhovorů (např. za využití podpůrné role programu Atlas) a syntézu výsledků s výstupy z dalších výzkumných metod.

1.5. Popis realizace pilotního ověření

Pilotní ověření scénářů bude realizován v jednom z regionálních center Agentury pro sociální začleňování a má za cíl ověření jeho využitelnosti pro získání reprezentativních a srovnatelných dat. Celkem se bude jednat o počet 10 telefonických kontaktů u oddlužovacích společností a formou osobního kontaktu u 6 oddlužovacích společností. Výsledky budou využity k optimalizaci následného celorepublikového výzkumu Oddlužovací praxe po novele insolvenčního zákona.

Pokud bude zadavatel vyžadovat více kontaktů ze strany mystery shopperů u jednoho respondenta, bude to možné na základě vzájemné dohody. Tento požadavek může vyvstát ze situace, kdy bude vyhodnoceno, že je potřeba provést hlubší kontakt za účelem případného nabídnutí nestandardních služeb, které odporují platné legislativě. Tyto návštěvy budou zahrnuty do celkového počtu osobních návštěv v rámci zakázky.

Pilotní fáze má také za cíl určit přesný počet tazatelů na základě konzultace se zadavatelem, popř. zástupci Agentury.

Pilotnímu ověření bude předcházet desk research, výběr a zaškolení respondentů (alespoň té části pro pilotní ověření, další lze rekrutovat a školit paralelně s ním), příprava scénářů / modelových situací a záznamových formulářů, včetně klasického „kolečka“ mezi zadavatelem a dodavatelem, kdy je návrh přeposlán zadavateli ke schválení, jsou zapracovány jeho případné připomínky a nový návrh jde ke schválení, což se opakuje do dosažení shody.

V pilotním šetření ověřujeme jak výběr mysteryshopperů (typologická správnost), tak funkčnost výzkumných nástrojů v praxi, která může odhalit ještě určité chyby, které dodavatel a zadavatel např. díky svému zakotvení v určité sociodemografické situaci neodhalí. Dále nám výstupy odhalují, zda zadavateli vyhovuje forma zpracování a prezentace výsledků od dodavatele, a zda vůbec zvoleným postupem dosahujeme výsledků, které zadavatel potřebuje pro svou praxi. Výsledky pilotního šetření zašleme písemně a následně zrealizujeme osobní setkání – workshop, kde probereme úpravy výzkumných nástrojů a výzkumného procesu, pokud pilotáž odhalí tuto potřebu.

Následně pak výše popsaným „schvalovacím kolečkem“ dojdeme k finální verzi procesů a výzkumných nástrojů, které použijeme pro vlastní šetření – „ostrý sběr dat“.

1.6. Časový harmonogram

Fáze I Pilotní fáze výzkumu	Počet dní	Orientační Datum ³
Desk research	21	prosinec 2019 – začátek ledna 2020
Výběr a školení respondentů	7	1. polovina ledna 2020
Příprava pilotního ověření - Včetně kontrolního setkání se zadavatelem	7	1. polovina ledna 2020
Pilotní ověření v terénu	7	polovina ledna 2020
Příprava realizace terénního šetření - Včetně kontrolního setkání se zadavatelem	14	konec ledna 2020 – začátek února 2020

³ Datum se bude odvíjet od data účinnosti smlouvy.

2. Fáze II – sběr dat v terénu

2.1. Popis sběru dat a jejich dokumentace

Sběr dat, jak bylo již uvedeno, proběhne (vedle desk research) podle požadavku zadavatele dvojí formou – polostrukturovanými rozhovory, a to osobně a telefonicky. Celkem proběhne minimálně 10 mystery setkání u oddlužovacích společností v každém ze 3 regionů a počet telefonických kontaktů 20 s oddlužovacími společnostmi v každém ze 3 regionů. Dále bude výzkumník realizovat 5 polostrukturovaných rozhovorů s klienty oddlužovacích společností (jedná se o bývalé klienty, kterým bylo buď schváleno či zamítnuto oddlužení v době maximálně 1 rok před realizovaným rozhovorem) a 3 s institucionálními aktéry v každém ze 3 regionů Agentury. Celkový počet se bude odvíjet od úplnosti získaných dat.

Jádrem sběru dat mystery shoppingu jsou již zmíněné scénáře situací a záznamové archy, do nichž budou mystery shoppeři zaznamenávat průběh interakce. Záznamové archy budou archivovány pro účely následné analýzy. Data budou převedena do elektronické podoby záznamu. Ten bude analyzován především kvalitativně (zkušenými výzkumníky + s podporou SW Atlas) + některým otázkám a odpovědím přidělíme číselné hodnoty (škály, procentuální hodnocení), které do jisté míry umožňují i kvantitativní vyhodnocení. Na základě těchto dat proběhne statistická analýza.

Správnost dat zaručují supervizoři, což jsou kmenoví a osvědčení pracovníci dodavatele na pozicích senior konzultantů/projektových manažerů. V případě telefonických mystery hovorů jsou přítomni celému rozhovoru spolu s tazatelem – mysteryshopperem (a k jeho zápisu dodávají svůj postřeh), v případě osobních rozhovorů se s ním setkávají bezprostředně po provedení šetření a cílenými otázkami mu pomáhají co nejúplněji záznamový arch vyplnit.

Záznamový arch bude tvořen jak uzavřenými (škály, %, hodnocení ano/ne apod.) tak otevřenými typy otázek – kde budou moci mystery shoppeři podrobně vypsát zpětnou vazbu, a tím výzkumník získá více cenných informací ke zpracování. Mystery shoppeři budou instruováni k důkladnému zápisu daného konkrétního šetření – bez subjektivního srovnávání jednotlivých šetření. Záznamový arch budou vyplňovat diskrétně, co nejdříve po odchodu z místa šetření. Jednotlivé záznamy musí být vyplněny a zaslány/odevzdány nejpozději do 24 hodin výzkumníkovi, přičemž toto je krajní lhůta, vesměs předpokládáme vyplnění a odevzdání bezprostředně po dokončení šetření supervizorovi, který bude na místě.

Podobně v případě polostrukturovaných rozhovorů bude pořízen záznam s anonymizovanými daty, přičemž z rozhovorů s klienty oddlužovacích společností bude pořízena audio nahrávka, jejíž obsah bude přepsán. Veškerá data budou přístupná zadavateli.

Šablona hodnotícího formuláře – UKÁZKA ČÁSTI FORMULÁŘE

Způsob kontaktu:	Osobní/Telefonický
Jméno Oddlužovací společnosti:	
Místo:	
Dotaz:	
Dotaz 2:	
Odpověď:	
Celkový dojem z případové studie:	
DÍLČÍ KRITERIA	
Atmosféra jednání	
prostředí jednání	

Příloha 2 smlouvy – Podrobný způsob realizace plnění

přiměřená rychlost jednání	
přátelské vystupování	
Průměr	0,0
Obsah jednání	
srozumitelnost jednání	
podané informace, správnost	
věcnost odpovědí	
odbornost	
poradenský přístup	
poskytnutý nadstandard	
nabídnutí placených služeb (jakých a za kolik)	
míra nátlaku na využití placených služeb	
Průměr	0,0

V případě využití škál a procentuálního hodnocení (pokud se ně těchto dílčích položkách dohodneme se zadavatelem, bude předmětem úvodního zaškolení také cvičení na sladění hodnocení, tj., aby stejnému chování odpovídalo u různých mystery shopperů stejné hodnocení.

Možnosti číselného nastavení a interpretace škál a procentuálního hodnocení

Jde o popis našeho best practice z mystery shoppingů realizovaných v minulosti, které umožňují rychlou

a efektní prezentaci výsledků a srovnání jednotlivých hodnocených subjektů, v tomto případě oddlužovacích společností. Vedle nich by pochopitelně byly hodnoceny zejména kvalitativními metodami otevřené záznamy průběhu jednání. V případě přání zadavatele může být od škál a procentuálních hodnocení upuštěno úplně.

V modelovém případě jsou dílčí kritéria hodnocena na škále 0 – 100 bodů. Pro lepší ilustraci si lze tyto body představit jako procenta. 0 % - nejhorší hodnocení, 100 % - maximální hodnocení. Výsledná hodnocení jsou zprůměrována a u průměrných hodnot sledujeme tzv. hraniční a kritickou hodnotu.

Hraniční hodnota (50 b.)

- Jako hraniční hodnota rozdělující dobrý a špatný výkon je vnímána hodnota 50.

Kritická hodnota (60 b.)

- Kritickou hodnotou, kdy je již třeba se zabývat významnými nedostatky, je hodnota 60.

Hodnota „velmi dobrá“ (80 b.)

- Hranice 80 bodů je v hodnocení považována za dosažení velmi dobrého hodnocení. Znamená, že se během kontaktu nevyskytli téměř žádné nebo jen drobné a zanedbatelné chyby.

2.1.1. Kontrola sběru dat

Kontrola sběru dat, potažmo kontrola práce tazatelů mysteryshopperů, bude probíhat jednak pomocí práce supervizorů a jednak skrze analytické nástroje hodnocení dat.

V případě telefonického dotazování můžeme garantovat 100 % kontrolu díky přítomnosti supervizora přímo u rozhovoru a jeho kontrolu záznamového formuláře včetně dodání vlastního kontrolního záznamu. V případě osobních návštěv minimalizujeme riziko chyb a záměrných falšování tím, že supervizor doprovází tazatele k místu sběru a následně si jej vyzvedává, kontroluje jej a podporuje při vyplnění záznamového formuláře. Může tak reagovat na podezřelé krátká jednání nebo nedůvěryhodnost tazatele při rozhovoru o rozhovoru.

Příloha 2 smlouvy – Podrobný způsob realizace plnění

Následně probíhá kontrola přes průběžně sbíraná data, která se budou postupně ukládat do centrální databáze. Tato data budou průběžně kontrolována výzkumníkem. Jeden typ kontroly bude podle identifikačních údajů vyplněných tazatelem ohledně každého jednotlivého šetření, druhý typ kontroly bude podle správnosti vyplňování hodnotícího formuláře.

V případě pochybností o kvalitě práce tazatele (pozorování supervizora, srovnání s daty jiných tazatelů) bude jeho šetření vyřazeno ze zpracování a nahrazeno jiným, korektním.

Kontrola práce tazatelů v části polostrukturovaných rozhovorů je usnadněna tím, že jsou pořízeny nahrávky z těchto šetření a respondenti podepisují souhlasné prohlášení, že můžeme jejich výpovědi ověřit, což se bude dít ve všech případech např. společně s vyplácením odměny, kterou zajišťují kmenoví členové realizačního týmu.

SW přepis kontrolují a doplňují naši zkušení přepisovatelé. Jejich práci pak namátkově hodnotí supervizoři (1/3 zápisů kontrolují s originálními nahrávkami, v případě zjištěných chyb je zkontrolována celá šarže daného přepisovatele. Kromě toho provádí neformální kontrolu výzkumníci při analýze dat, pokud jim zápis přijde chybový, nesrozumitelný, s řadou chyb apod.

Následná kontrola kvality zahrnuje zejména:

- Kontrolu technické funkčnosti formulářů, vč. kontroly ukládání dat ve správném formátu.
- Naprogramovaný hodnotící formulář (původní verze ve Wordu pro tisk i elektronická verze pro digitalizaci prochází kontrolou expertů naší společnosti, zadavateli je zaslán odkaz pro vyzkoušení si formuláře. Dále proběhne standardní pilotáž a předvýzkum, kde ověřujeme jednak technickou funkčnost formuláře (dostatečný prostor v komentářových polích, kontrolu validních odpovědí apod.).
- Kontrolu tazatelů, správného výběru respondentů a řádného provedení mystery shoppingů provádíme za využití osobní kontrolní činnosti supervizorů v terénu., včetně náslechu/stínování tazatelů,
- V případě prokázání nedodržení metodologie šetření konkrétním tazatelem jsme schopni ověřit všechny respondenty daného tazatele a konzultovat s výzkumným týmem objednatele další postup vedoucí k tomu, aby pochybení tazatele bylo napraveno s ohledem na míru závažnosti pochybení. Vzhledem k tomu, že v tomto šetření předpokládáme minimální počet rozhovorů na jednoho tazatele (1-5) a počítáme s provedením několika rezervních rozhovorů v každé z požadovaných položek, jsme připraveni vyřadit pochybná data a nahradit je korektními, aniž by došlo ke snížení požadovaného kvóra.
- Máme zavedený systém nástrojů kontroly a oprav, podle závažnosti a četnosti chyb. Od vyřazení konkrétního terénního šetření a doškolení tazatele, přes snížení odměny, vyřazení celé šarže výstupů konkrétního tazatele až po ukončení spolupráce s tazatelem a případné řešení způsobené škody.
- O dalších nástrojích a krocích jsme připraveni jednat se zadavatelem.
- Kontroly provádíme průběžně, aby bylo co největší množství případných pochybení odhaleno co nejdříve, tedy ještě ve fázi sběru, kdy lze provést ještě nový sběr z daného startovacího místa.

2.2. Stručný popis komunikace se zadavatelem

Zadavatel a objednatel budou po celou dobu v písemném, popř. osobním kontaktu. Objednatel bude v průběhu plnění poskytovat konzultace při výběru vhodných tazatelů (mystery shopperů) i respondentů.

Poskytovatel navrhne v rámci konečného harmonogramu tzv. kontrolní dny, na kterých budou konzultovány výběry aktéru i lokalit terénního šetření, dále na nich budou konzultovány a schvalovány scénáře rozhovorů. Přesné termíny budou konzultovány se zadavatelem. Doporučujeme minimálně setkání na začátku realizace k vyjasnění očekávání a zpětné vazbě na tento náš návrh, následně k výstupům z pilotáže a schválení postupu pro vlastní sběr dat a následně pro konzultaci výstupů.

Další setkání pak v případě potřeby, výskytu mimořádných okolností nebo na vyžádání zadavatele. Z hlediska komfortu zadavatele navrhujeme jako místo konání jeho prostory, ale jsme připraveni zajistit i naše jednací místnosti nebo vhodné prostory v lokalitě realizace zakázky, pokud by to bylo vhodné.

2.3. Časový harmonogram

Fáze II Sběr dat v terénu	Počet dní (max. 120 dní)	Orientační datum⁴
Mystery shopping formou mystery návštěv	průběžně	1. polovina února 2020– 1. polovina června 2020
Mystery shopping formou CATI	průběžně	1. polovina února 2020– 1. polovina června 2020
Kontrola sběru dat	průběžně	1. polovina února 2020– 1. polovina června 2020
Průběžné přepisování a ukládání dat	průběžně	1. polovina února 2020– 1. polovina června 2020

3. Fáze III – Analýza a interpretace získaných dat

Cílem šetření je ověřit přístup a kvalitu poskytovaných služeb a jejich konformitu s platnou legislativou a jejich efektivitu vzhledem k potenciálu uspokojivého řešení situace klientů. Na základě polostrukturovaných rozhovorů se zástupci oddlužovacích společností budou popsány praktiky, jež odporují dané legislativě, budou identifikována „bílá místa“, která umožňují nepoctivým společnostem realizovat obchod s chudobou a obohacovat se nepoctivým/nemorálním jednáním na osobách ve finanční nouzi. V případě zjištění takových míst budou formulována doporučení k další úpravě legislativy.

Vzhledem k výše uvedenému požadavku výstupu jsme zhodnotili, že bude v tomto případě vhodné, aby byla anonymita tazatelů (mystery shopperů) pouze částečná. Vycházíme z toho, že hrané situace musí být realistické a z hlediska povahy tématu je nutné, aby tazatelé reagovali stejně a měly stejné možnosti v chování jako běžný občan v obtížné situaci. Pokud se dostane např. do situace, kdy respondent (oddlužovací společnost) bude požadovat doklad totožnosti, měl

⁴ Přesné datum bude určeno podle data účinnosti smlouvy a s ohledem na schvalovací proces výstupů z etapy I.

Příloha 2 smlouvy – Podrobný způsob realizace plnění

by tazatel mít možnost jej předložit, čímž se například zvýší možnost odhalení nestandardního chování ze strany respondenta. Proto budeme vybírat tazatele tak, aby jejich profil odpovídal konkrétní modelové situaci, ve které budou vystupovat.

Rozsah a celková délka scénářů vyvstane z předchozích kroků v rámci šetření. Jednak z desk research a pilotní fáze výzkumu (který může odhalit nutnost změny obsahu/rozsahu) a její finální podoba bude konzultována se zadavatelem v rámci kontrolní schůzky.

Výstupem z Mystery shoppingu bude zpráva, průřezová studie, jejímž obsahem bude kromě popisu použití metodologie a výzkumných nástrojů, také celkový popis zjištěných skutečností, pozitivních či negativních. Zpráva bude obsahovat jak statistickou část, kde budou na škálách, v tabulkách a v grafech zhodnoceny sledované parametry, tak slovní komentáře a popř. subjektivní dojmy mystery shopperů a samozřejmě interpretaci naměřených dat.

V rámci zprávy budou dostupná úplná data a její přílohou je kompletní datový soubor pro další využití či možné kontrole. Jsme schopni zpracovat i statistické indexy korelace různých naměřených jevů a provést sofistikovanější třídění dat vyšších stupňů.

Data budou průběžně přepisována do elektronické formy a následně zpracována.

V rámci analýzy využijeme některé podpůrné softwarové prostředky, např. Excel / SPSS pro vyhodnocení kvantifikovatelných ukazatelů, Atlas.ti pro obsahovou analýzu, nicméně hlavní díl ponesou odborní členové realizačního týmu, kteří provedou zpracování dat, jejich vyhodnocení, interpretaci a zpracují doporučení pro zadavatele, a to včetně návrhu legislativních úprav, identifikujeme-li v šetření jejich potřebu.

Už v úvodní fázi se domluvíme na tom, jak by měla výstupní zpráva vypadat a její dílčí výstupy budeme zadavateli posílat průběžně ke kontrole, zda vyhovuje formálně a zda obsahuje potřebné informace pro jeho další postup. Vyladíme také míru podrobnosti a hloubky analýzy, aby zpráva nebyla na jedné straně plytká, na druhé straně příliš zahlcující podrobnostmi. Výstupem budou jasná a konkrétní vyjádření, co jsme naměřili, co z toho plyne a co doporučujeme udělat. Vyhneme se obecným floskulím, opisování všeobecně známých faktů a dlouhým citacím z pramenů a rozhovorů, které by neplnili sdělnou a argumentační roli.

Zprávu ve schválené podobě pak budeme osobně prezentovat zástupcům zadavatele.

3.1. Časový harmonogram

Fáze III Analýza a interpretace dat	Počet dní	Orientační datum⁵
Analýza dat, čištění a kontrola, zasílání průběžných výstupů ke kontrole.	30	2. polovina června 2020 - 1. polovina července 2020
Tvorba průřezové studie ze získaných dat, včetně závěrečné prezentace.	30	1. polovina července 2020 - 2. polovina srpna 2020

⁵ Datum bude záviset na nabytí účinnosti smlouvy a schvalovacím procesu výstupů z I. a II. fáze.

Kalkulace ceny v položkovém členění

Popis činnosti	Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH	Cena včetně DPH v Kč
Deskresearch (sběr dat)	30.000,00	21 %	36.300,00
60 CATI rozhovorů s oddlužovacími společnostmi	90.000,00	21 %	108.900,00
30 mystery rozhovorů s oddlužovacími společnostmi	60.000,00	21 %	72.600,00
15 rozhovorů s klienty oddlužovacích společností	15.000,00	21 %	18.150,00
9 rozhovorů s institucionálními aktéry (s insolvenčními správci a neziskovými organizacemi)	9.000,00	21 %	10.890,00
Přepis dat u rozhovorů s klienty oddlužovacích společností	7.500,00	21 %	9.075,00
Analýza dat a doporučení	60.000,00	21 %	72.600,00
Zpracování konečné verze a prezentace zprávy	15.000,00	21 %	18.150,00
Cena za plnění celkem:	286.500,00	21 %	346.665,00