

Smlouva o dílo

uzavřená ve smyslu ustanovení § 536 Obchodního zákoníku

Smluvní strany:

Factum Invenio, s.r.o.

se sídlem Praha 5, Bucharova 1281/2, PSČ 158 00
IČ 47121793, DIČ CZ47121793

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s, Na Příkopě 33, 114 07 Praha 1, číslo účtu:
7434430237/0100

zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C., vložka 13338;
jednající RNDr. Janem Herzmannem, jednatelem
jako zhotovitel na straně jedné
(dále jen „Zhotovitel“)

a

Česká republika, Státní ústav pro kontrolu léčiv – organizační složka státu

se sídlem Šrobárova 48, 100 41 Praha 10
IČ 00023817

jednající PharmDr. Martinem Benešem, ředitelem
(dále jen „Objednatel“)

I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je realizace výzkumného projektu **Analýza vnímání externí komunikace Státního ústavu pro kontrolu léčiv** Zhotovitelem pro Objednatele (dále jen „výzkumný projekt“ či „dílo“). Realizace výzkumného projektu dle předchozí věty zahrnuje následující povinnosti Zhotovitele:
 - Analyzovat vnímání externí komunikace Státního ústavu pro kontrolu léčiv
 - Provést průzkum aktuálního stavu vnímání Státního ústavu pro kontrolu léčiv veřejností (běžná populace i odborná veřejnost) a míry povědomí veřejnosti o činnostech ústavu a jejich vyjádření v měřitelných parametrech.
 - Na základě analýzy aktuálního stavu a cíleného průzkumu vypracovat doporučení a návrh aktivit a postupů vedoucích k posílení komunikační role objednatele ve vztahu k široké i odborné veřejnosti. Doporučení a návrhy budou konkrétní a věcné a budou obsahovat časový a finanční odhad podle jednotlivých doporučení.
2. Podrobná specifikace předmětu smlouvy a popis použité metodologie je uveden v Příloze č. 1, která je nedílnou součástí této Smlouvy o dílo.

II.

Povinnosti Objednatele

Objednatel se zavazuje:

1. Poskytnout Zhotoviteli nezbytnou součinnost v průběhu plnění předmětu této smlouvy a to zejména prostřednictvím svého Tiskového a informačního oddělení.
2. Kontaktními osobami pro spolupráci se Zhotovitelem je: David Přinesdom, tel.: 272 185 354, mail: david.prinesdom@sukl.cz, a Ondřej Veselý, tel.: 272 185 355, mail: ondrej.vesely@sukl.cz.
3. Kontaktní osobou Zhotovitele pro spolupráci s Tiskovým a informačním oddělením SÚKL a pro reklamaci vad poskytovaných služeb je: PhDr. František Knobloch, CSc., tel.: +420 233 111 000, knobloch@ppmfactum.cz

III.

Práva a povinnosti Zhotovitele

Zhotovitel se zavazuje:

1. Realizovat výzkumný projekt dle této smlouvy podle nejvyšších profesionálních standardů a zajistit odpovídající odbornou úroveň a kvalitu ve všech fázích realizace;
2. Dodržovat zásady etického kodexu evropské asociace ESOMAR a minimální standardy české asociace SIMAR.
3. Dodržovat po celou dobu plnění veřejné zakázky platné právní předpisy a provádět veškerá plnění zakázky v souladu s platným právním řádem.

Zhotovitel je oprávněn:

4. S předchozím písemným souhlasem Objednatele pověřit prováděním částí výzkumného projektu dle této smlouvy jiné osoby; takové osoby je povinen zavázat vůči Objednateli ve stejném rozsahu, jako je touto smlouvou zavázán sám; za části díla prováděné subdodavatelem má Zhotovitel vůči Objednateli odpovědnost, jakoby takové části díla prováděl sám.

IV.

Termíny plnění a převzetí díla

1. Přesný časový harmonogram je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy. Rámcový harmonogram plnění:
Start projektu: 15 září 2010
Konec projektu: 15. listopadu 2010
2. Místem plnění je sídlo Zhotovitele.
3. Výstupy předmětu plnění této smlouvy budou zpracovány ve formě výzkumné zprávy ve formátu MS Word, která bude obsahovat interpretace zjištění i konkrétní doporučení vedoucí k posílení komunikační role Objednatele ve vztahu k široké i odborné veřejnosti. Přílohou závěrečné zprávy budou i tabulky třídění 1. a 2. stupně ve formátu MS Excel.
4. Výstupy budou předány Zhotovitelem v termínu dle odst. 1 tohoto článku a to v následující skladbě:
a) Výzkumná zpráva a doporučení: 2x tištěně formou svázaného dokumentu, 2x elektornicky na CD nosiči ve formátu MS Word.
b) Tabulkové přílohy ve formátu MS Excel: 2x na CD nosiči

5. Výstupy výzkumu budou doručeny do sídla Objednatele. O předání výstupů bude sepsán akceptační protokol, který bude konstatovat předání díla bez vad a nedodělků a který podepíší zástupci obou stran..
6. Po splnění svých závazků je Zhotovitel oprávněn zařadit Objednatele na svoji referenční listinu.

V.

Finanční kontrola, uchovávání dokladů a podkladů

1. Zhotovitel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
2. Zhotovitel se zavazuje k uchování účetních záznamů a dalších relevantních podkladů souvisejících se zhotovením díla dle platných právních předpisů.
3. Zhotovitel je navíc povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z něhož je dílo hrazeno, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním díla, a to až do roku 2025.

VI.

Cena a platební podmínky

1. Celková cena za realizaci výzkumného projektu podle této smlouvy činí 199.000,- Kč bez DPH, DPH činí 39.800,-Kč a celková cena s DPH činí 238.800,-Kč .
2. Cena zahrnuje veškeré a konečné náklady spojené se zhotovením a předáním díla.
3. Za neměnný základ ceny se považuje cena bez DPH.
4. Sazba daně z přidané hodnoty (dále „DPH“) je ve smlouvě uvedena v zákonné výši ke dni podpisu smlouvy. V případě změny sazby DPH v průběhu realizace díla bude cena za provedení díla adekvátně změněna.
5. Cena je ve smlouvě uvedena bez daně z přidané hodnoty, zvlášť uvedena DPH a cena celkem včetně DPH.
6. Objednatel neposkytuje zálohové platby. Cena bude uhrazena po celkovém provedení díla a protokolárním převzetí a akceptaci díla.
7. Cena za dokončené dílo bude Objednatelem uhrazeno na základě konečné faktury.
8. Objednatel uhradí fakturu bezhotovostně převodem na účet Zhotovitele.
9. Splatnost faktury je 30 dnů ode dne doručení. Splatnost se počítá ode dne doručení faktury Objednateli. Závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch Zhotovitele.
10. Platba faktury se považuje za uskutečněnou okamžikem jejího odepsání z účtu Zhotovitele.
11. Faktura bude obsahovat číslo jednacích smlouvy, číslo účtu Zhotovitele a všechny údaje a náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Součástí faktury musí být kopie oboustranně podepsaného akceptačního protokolu dle bodu IV. odst. 5 této smlouvy.

12. Zadavatel je oprávněn ve lhůtě splatnosti fakturu dodavateli vrátit, jestliže neobsahuje náležitosti daňového dokladu nebo náležitosti stanovené touto smlouvou, nebo jestliže ve faktuře uvedený rozsah provedených prací a na základě toho vyúčtovaná cena neodpovídá skutečně provedeným službám. Zhotovitel je poté povinen doručit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není objednatel v prodlení s úhradou. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání opravených dokladů.
13. Zadavatel si vyhrazuje právo omezit rozsah předmětu plnění anebo právo nerealizovat celý předmět (a tím omezit realizaci plateb vybranému dodavateli), a to v závislosti na disponibilních finančních prostředcích zadavatele.
14. Cena uvedená v odst. 1. tohoto čl. se sjednává za plnění Zhotovitele poskytnuté v souladu s touto smlouvou a odpovídá řešení a rozsahu díla v rozsahu dle Přílohy č. 1 této smlouvy. Dojde-li ke změně požadavků na rozsah díla ze strany Objednatele, smluvní strany se dohodnou na odpovídající úpravě ceny za výzkumný projekt, tj. na jejím snížení, příp. zvýšení. Změny zadání a úpravy ceny jsou změnami smlouvy. Tyto změny budou provedeny v souladu s čl. IX. odst. 2. této smlouvy.
15. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí, že pokud v průběhu provádění výzkumného projektu nastanou skutečnosti, které nemohl Zhotovitel předem předpokládat, a tyto skutečnosti budou mít dopad na sjednanou cenu nebo na dohodnutý časový harmonogram, zahájí smluvní strany jednání o změně sjednané ceny nebo dohodnutého časového harmonogramu. Sjednaná cena nebo dohodnutý časový harmonogram mohou být změněny pouze na základě dohody smluvních stran v souladu s čl. IX. odst. 2. této smlouvy.
16. V případě, že Objednatel po započetí prací na díle odstoupí od smlouvy, je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli část ceny odpovídající dosud provedenému dílu. Pro vyúčtování ceny za částečně provedené dílo platí shora uvedené podmínky obdobně.

VII.

Ochrana důvěrných informací

1. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této smlouvy a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé.
2. V případě, že zhotovitel bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění důvěrných materiálů neoprávněné osobě, je povinen o této skutečnosti neprodleně informovat objednatele.
3. Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení smlouvy
4. Zhotovitel je oprávněn chráněné údaje v nezbytném rozsahu poskytnout osobám, které pověří prováděním částí výzkumného projektu, tj. svým zaměstnancům a příp. subdodavatelům, je však povinen zajistit, aby tyto osoby byly vázány povinností mlčenlivosti a povinností zabránit neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům a neoprávněnému nakládání s nimi ve stejném rozsahu jako zhotovitel.
5. Zhotovitel není oprávněn poskytnout ani jinak zpřístupnit výsledky své činnosti podle této smlouvy (tj. jednotlivé výstupy výzkumného projektu ani jejich části) jiným osobám než Objednateli, ani je použít pro své potřeby.

VIII. Odpovědnost za vady, sankce

1. V případě, že poskytované služby vykazují vady, Objednatel tyto vady reklamuje e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem u kontaktní osoby Zhotovitele. Reklamované vady musí být odstraněny nejpozději do 3 kalendářních dní od nahlášení vady. Pokud bude Zhotovitel v prodlení s odstraněním nahlášené vady, je povinen zaplatit na účet Objednatele smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý započatý den prodlení.
2. V případě neplnění smluvních povinností Zhotovitelem může Objednatel v souladu s obchodním zákoníkem od smlouvy odstoupit.
3. V případě prodlení Zhotovitele s dokončením a předáním díla dle této smlouvy může je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny díla dle článku VI. odst. 1 této smlouvy za každý den prodlení.
4. Za porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v této smlouvě je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinností.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva je vyhotovena ve 4 výtiscích každý s platností originálu, z nichž dva obdrží Zhotovitel a dva obdrží Objednatel
2. Tato smlouva se uzavírá v písemné formě, přičemž veškeré její změny je možno učinit jen v písemné formě, a to vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami
3. Vztah založený touto smlouvou končí dnem, kdy je oběma smluvními stranami splněn předmět smlouvy a závazky vyplývající z této smlouvy jsou zcela vyrovnány, přičemž ustanovení o sankčních podmínkách zůstává i nadále v platnosti.
4. Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník.
5. Smluvní strany se zavazují, že se veškeré spory budou snažit řešit smírnou cestou. Nebude-li vyřešení sporu možné smírnou cestou, může podat kterákoliv smluvní strana, s vyloučením pravomoci obecných soudů, návrh (žalobu) na vyřešení sporu (rozhodnutí) Rozhodčímu soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky v Praze v souladu s jeho rozhodčím řádem a pravidly, a to třemi rozhodci, z nichž každý z účastníků jmenuje jednoho. Smluvní strany se zavazují rozhodnutí zvoleného rozhodčího soudu splnit a berou na vědomí, že v případě nesplnění takového rozhodnutí zvoleného rozhodčího soudu může oprávněná strana požádat o nucený výkon rozhodnutí v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Totéž platí pro smíry uzavřené před zvoleným rozhodčím soudem a jím potvrzené analogicky.
6. Objednatel i Zhotovitel mají možnost písemného vypovězení smlouvy během její platnosti z důvodů porušení povinností stanovených smlouvou, nebude-li závadný stav vyvolaný porušením takové povinnosti odstraněn ani během přiměřené lhůty poskytnuté v předchozí písemné výzvě poškozené strany, a to v

5/4

- měsíční výpovědní lhůtě, která započne běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem pozorně přečetly, že plně rozumí jazyku, v jakém je sepsána, že bezesbytku porozuměly obsahu smlouvy, že nebyla uzavírána za nápadně nevýhodných podmínek pro některou z nich a na důkaz všech těchto skutečností připojují pod tuto smlouvu své vlastnoruční podpisy.

V Praze, dne 15.9.2010

PharmDr. Martin Beneš, ředitel

ČR - SÚKL

Státní ústav pro kontrolu léčiv
Šrobárova 48
100 41 Praha 10
(100)

V Praze, dne 16.9.2010

RNDr. Jan Herzmann, jednatel

Factum Invenio, s.r.o.

FACTUM
INVENIO

Factum Invenio, s.r.o.
Office Park, Nové Butovice / A
Bucharova 1281/2, 158 00 Praha 13
IČ: 47121793. DIČ: CZ47121793

Podrobný popis a specifikace nabízeného plnění

Předmět výzkumu

Specifikace předmětu veřejné zakázky

- Analýza vnímání externí komunikace Státního ústavu pro kontrolu léčiv
- Průzkum aktuálního stavu vnímání Státního ústavu pro kontrolu léčiv veřejností a míry povědomí veřejnosti o činnostech ústavu a jejich vyjádření v měřitelných parametrech.
- Na základě analýzy aktuálního stavu a cíleného průzkumu vypracování doporučení a návrhů aktivit a postupů vedoucích k posílení komunikační role zadavatele ve vztahu k široké i odborné veřejnosti.

Požadavky zadavatele na řešení

- Spolupráce poskytovatele s Tiskovým a informačním oddělením Státního ústavu pro kontrolu léčiv (dále jen SÚKL).
- Poskytovatel připraví analýzu a průzkum a na základě zjištěných skutečností pak vypracuje pro zadavatele doporučení a návrhy aktivit vedoucích k posílení komunikační role zadavatele ve vztahu k široké i odborné veřejnosti. Doporučení a návrhy budou konkrétní a věcné a budou obsahovat časový a finanční odhad podle jednotlivých doporučení.

Výzkumný vzorek

Vzhledem k tomu, že zadavatel požaduje zjištění názorů u laické i odborné veřejnosti navrhujeme provést šetření na reprezentativním vzorku obyvatel ČR a také u náhodně vybraných zástupců odborné veřejnosti.

Běžná populace

Reprezentativní vzorek obyvatel ČR starších 15 let o četnosti 1000 respondentů. Dotazovaní respondenti budou vybráni kvótně podle základních demografických kvót: pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region.

Odborná veřejnost

Náhodně vybraný respondenti s řad lékařů, lékárníků a zdravotnických pracovníků o četnosti celkem 250 osob ve složení:
Lékaři a lékárníci: počet respondentů $n=125$
Zdravotnický pracovníci: počet respondentů $n=125$

Výzkumné metody

Pro každou cílovou skupinu – běžná populace i odborná veřejnost – navrhujeme jinou metodu zjišťování názorů. Obě navrhované metody jsou kvantitativní a předpokládají použití strukturovaných záznamových archů (dotazníků) s minimální možností otevřených odpovědí (volná odpověď slovy, celou větou nebo souvětím). Pro co nejspolehlivější zjištění názorů v populaci, navrhujeme použít metodu osobního dotazování na kvótně vybraném reprezentativním vzorku obyvatel ČR o četnosti 1000 respondentů a o délce dotazování max. 15 minut (Omnibus). Názory odborné veřejnosti zas efektivně zjistíme telefonickým rozhovorem (CATI), který se jako prostředek dotazování odborných profesí (i konkrétně lékařů) již ve Factum Invenio vícekrát osvědčil jako vhodný. Respondenti budou náhodně (prostřednictvím výběrového kroku) vybírání z databáze telefonních čísel lékařů, zdravotnických zařízení i ambulancí. Předpokládaná délka dotazování je také do 15 min.

Předpokládáme kladení identických otázek pro běžnou populaci i odbornou veřejnost, které lze následně porovnat. U každé cílové skupiny je rovněž možnost zařadit do dotazování i otázky specifické, v závislosti na specifické vztahy ze SÚKL – zejména u odborné veřejnosti.

Omnibus

Průzkum veřejného mínění bude proveden v rámci pravidelných omnibusových šetření Factum Invenio. Po technické stránce budou použity standardní postupy (osobní dotazníkové šetření na reprezentativním vzorku veřejnosti, kvótní výběr). Při výzkumu bude použit záznamový arch v tištěné papírové formě - dotazník, který bude vypracován zpracovatelem a autorizován zadavatelem.

Charakteristika kvótního výběru

Výběrový soubor 1000 respondentů bude získán kvótním postupem. Při výběru budou použity tyto kvótní znaky: **pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region.** Tyto kvótní znaky budou uvažovány v následujících kategoriích:

- **Pohlaví** v kategoriích muž, žena.
- **Věk** bude uvažován ve čtyřech věkových kategoriích (15-29 let; 30-44 let; 45-59 let; 60 a více let).
- **Vzdělání** bude uvažováno ve třech úrovních – základní plus středoškolské bez maturity, středoškolské s maturitou a vysokoškolské.
- **Velikost místa bydliště** bude uvažována v pěti skupinách – dělicí body mezi skupinami jsou 2 000, 5 000, 20 000 a 100 000 obyvatel.
- **Region** bude uvažován podle 14 krajů ČR.

Kvóty budou respektovat rozložení obyvatel ČR vzhledem ke sledovaným charakteristikám v rámci krajů. Kvóty pro tyto znaky jsou nastavovány na základě aktuálních údajů zveřejňovaných na stránkách ČSÚ. Jelikož vzdělání obyvatel se zjišťuje pouze v rámci sčítání lidu (tj. jednou za deset let), je poměrné zastoupení tří kategorií tohoto znaku každoročně upravováno na základě zvyšující se vzdělanosti obyvatel ČR. Korekci vzdělání určuje Factum Invenio na základě sledování dlouhodobého vývoje vzdělanosti v ČR.

Kvótní výběr zaručuje reprezentativnost výběrového souboru vzhledem k těmto charakteristikám a dlouhodobé výsledky naznačují, že i vzhledem k ostatním znakům se takovýto soubor chová reprezentativně.

Realizace výběru

Při realizaci kvótního výběru se v prvním kroku pracuje s kombinovanými kvótami pro kraj a velikost místa bydliště. Na základě aktuálních dat ČSÚ k dané cílové skupině je určen počet respondentů, kteří budou dotázáni v jednotlivých velikostních skupinách obcí v rámci všech čtrnácti krajů.

Následně je určen počet tazatelů, kteří budou dotazování realizovat v rámci každého kraje a velikostní skupině obcí. Typicky je tento počet určen tak, aby jeden tazatel nedotazoval více než 7 respondentů (v průměru 5-6 respondentů), což zaručuje minimalizaci vlivu každého tazatele na celkový datový soubor.

Každému z vybraných tazatelů je pak přiřazen počet respondentů, které má dotázat, spolu s požadavkem na dodržení ostatních kvótních znaků, tedy pohlaví, věk a vzdělání.

Vážení

Pro výběrový soubor získaný kvótním výběrem standardně dodáváme váhy určené na základě přesného rozložení kvótních znaků v populaci (aktuální data ČSÚ). Dodržována jsou přitom následující pravidla:

- přesné rozložení kvótních znaků (nevázané kvóty),
- nezměněná velikost výběrového souboru,
- nepřístupné jsou příliš velké (větší než 4) nebo příliš malé (menší než 0,3) hodnoty. Důvodem k omezení příliš velkých a příliš malých hodnot vah je příliš velký vliv odpovědi jednoho respondenta na celkové výsledky u velkých vah, a naopak, zanedbatelný (prakticky nulový) vliv odpovědi respondenta s malou vahou. Standardně pracujeme s váhami v intervalu od 0.5 do 2, hodnoty mimo tento interval jsou spíše výjimečné.

Organizace terénního sběru dat

Sběr dat bude organizován centrálně ze sídla společnosti Factum Invenio. Nejprve budou vybráni tazatelé, kteří se budou na výzkumu podílet a několik supervisorů, kteří budou dohlížet na hladký průběh dotazování. Supervisoři budou v neustálém kontaktu s tazateli a budou řešit veškeré problémy, které se v průběhu terénního šetření mohou vyskytnout (výpadek tazatele, nedostatečná návratnost, atd.).

Popis tazatelské sítě

Společnost Factum Invenio disponuje vlastní tazatelskou sítí, která zahrnuje přibližně 900 vyškolených tazatelů. Všichni tazatelé procházejí vstupním školením. Před každým průzkumem obdrží tazatelé písemné pokyny týkající se daného průzkumu (způsob výběru respondentů, harmonogram apod.). Při složitějších výzkumech prochází školením, které je zaměřeno na daný výzkum. Během terénního šetření mají tazatelé možnost

15 4

kdykoli kontaktovat pracovníky Factum Invenio, čímž se předchází případným nejasnostem či problémům.

Kontrola a hodnocení práce tazatelů

Základní hodnocení kvality práce tazatelů získáváme od kodérů. U každého tazatele se kontroluje a zaznamenává:

- plnění pokynů pro výběr respondentů (plnění předepsaných kvót)
- práce s filtry
- plnění pokynů v průvodním dopise
- hodnocení správnosti vyplnění dotazníků
- vyplnění otevřené a polootevřené otázky

Zda byl rozhovor proveden, kontrolujeme písemně **prostřednictvím kontrolních lístků**.

- **Touto kontrolou se prokazuje, zda byl tazatel skutečně na uvedené adrese, zda rozhovor provedl**, jak dlouho rozhovor trval, kolik let bylo respondentovi, zda to byl muž či žena, zda tazatel současně s dotazováním nenabízel nějaké další služby či produkty apod.
- Vykázání rozhovoru, který nebyl proveden, je důvodem k okamžitému ukončení spolupráce s tazatelem.
- V případě menších nesrovnalostí je tazatel upozorněn písemně na závady a následně opět kontrolován; pokud nedojde k nápravě, je vyřazen z tazatelské sítě. Zvýšená pozornost je věnována i těm, od nichž se nevracejí kontrolní lístky vůbec.

Dodržujeme anonymitu respondentů, respektujeme příslušnou právní úpravu. Jméno a adresu sděluje respondent dobrovolně a využíváme je jen pro kontrolu, zda byl rozhovor proveden.

Standardy SIMAR dohodnuté v r. 1996 jsou dlouhodobě bez potíží dodržovány:

- povinnost shromáždit adresy alespoň 85 % respondentů,
- kontrolu zahájit do 2 týdnů od ukončení dotazování,
- doložit vrácené kontrolní lístky pro 12 % uskutečněných rozhovorů,
- do 6 týdnů od skončení šetření vypracovat protokol o provedené kontrole,
- výsledek kontrol: max. 4 % negativních odpovědí z celkového počtu obeslaných respondentů.

Sběr a kontrola pořizovaných dat

- Dotazníky jsou vizuálně kontrolovány ihned po doručení.
- Další kontrolu dotazníků provádí kodér – kromě kódování otevřených otázek má za úkol kontrolovat dodržování filtrů a hodnotit práci tazatele.
- Provádíme dvojí nahrání dat u všech výzkumů (tzv. duble-punching) – data jsou do databáze nahrána nezávisle na sobě 2x, obě nahrání jsou porovnávána a rozdíly se opraví podle skutečného záznamu v dotazníku.
- Při nahrání dat se standardně kontrolují povolená maxima a minima u každé otázky.

- Všechny filtry v dotazníku jsou podrobeny logické kontrole při zpracování dat, kterou provádíme pomocí specializovaného statistického software SPSS.
- Kromě filtrů jsou prostřednictvím SPSS kontrolovány i další logické chyby. Tyto jsou následně opraveny (při opravách využíváme konzultace s příslušnými tazateli) a ve výjimečných případech mohou být i vymazány (např. při velkém množství chyb v jednom dotazníku, nebo nastane-li chyba v klíčové otázce).

CATI

CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) - telefonické dotazování s podporou počítače.

Telefonické studio, tazatelé

- Studio je vybaveno 60 tazatelskými a 6 náslechovémi pracovišti, která umožňují audiovizuální kontrolu práce libovolného tazatele v průběhu rozhovoru.
- K dispozici je přes 500 vyškolených tazatelů, kteří mají zkušenosti s telefonickým dotazováním v různých oborech.

Dodržování kvality

- Jednou z hlavních zásad je přísné dodržování principů etického kodexu a obecně platných standardů kvality.
- Tazatelé procházejí vstupním školením, které zahrnuje způsob vedení rozhovoru, obsluhu pracovní stanice i etické zásady dotazování v souladu s kodexem ICC/ESOMAR, význam přesného dodržení technických postupů výzkumu stejně jako smysl a cíle výzkumu trhu a veřejného mínění.
- Je kladen důraz na dodržování etických zásad výzkumu, záruky důvěryhodnosti a anonymity dotazování.

Používaný software

- Základním dotazovacím softwarem je NIPO od společnosti Niposoftware z Holandska.
- Tazatel je při své práci veden naprogramovaným dotazníkem. Odpovědi jsou zaznamenávány přímo do počítače, což umožňuje využití komplikovaných filtrů při eliminaci logických chyb.
- Data je možné dodat v různých formátech (SPSS, Excel, nebo jako čistý ASCII soubor) dle potřeby klienta.

Harmonogram plnění

Omnibus

Níže nabízíme tabulku s daty pravidelných omnibusových šetření Factum Invenio v období září-listopad 2010. V zadavatelem požadovaném termínu lze k dotazování využít jednu ze čtyř vln. Výběr konkrétního termínu dotazování závisí na domluvě se zadavatelem a také na autorizaci finální verze dotazníku, která je předpokladem "uzávěrky omnibusu" (viz tabulka – 2. řádek).

Číslo omnibusu	10B017	10B018	10B019	10B020
Uzávěrka omnibusu	3.9.	17.9.	1.10.	15.10.
Začátek sběru dat	10.9.	24.9.	8.10.	22.10.
Ukončení sběru dat	15.9.	29.9.	13.10.	27.10.
Finální data	23.9.	7.10.	21.10.	5.11.
Zpracování zprávy a návrhu opatření	5.10.	15.10.	29.10.	14.11.

CATI

U šetření CATI lze harmonogram do konkrétních dnů nastavit operativně v závislosti na schválení a autorizaci dotazníku zadavatelem. Uvádíme rozpis jednotlivých etap a počet pracovních dnů potřebných pro jejich zpracování.

Etapa	Pracovní dny
Příprava šetření, programování dotazníku	2
Sběr dat	10
Zpracování dat	2
Zpracování zprávy a návrhu opatření	5

Vzhledem k předpokládanému zpracování souhrnné zprávy z obou výzkumů, doporučujeme sladit obě vlny (Omnibus i CATI) tak, aby empirické podklady pro zprávu byli k dispozici ve stejném čase – to znamená, že oba výzkumy navrhujeme provést paralelně. Počátek CATI šetření by tedy měl být přibližně stejný jako počátek Omnibusu.

Výstupy

Výstupy výzkumu budou zpracovány ve formě výzkumné zprávy ve formátu MS Word, která bude obsahovat interpretace zjištění i konkrétní doporučení vedoucí k posílení komunikační role objednatele ve vztahu k široké i odborné veřejnosti. Přílohou závěrečné zprávy budou i tabulky třídění 1. a 2. stupně ve formátu MS Excel.

Výstupy budou předány v následující skladbě:

- Výzkumná zpráva a doporučení: 2x formou svázaného dokumentu, 2x elektronicky na CD nosiči ve formátu MS Word.
- Tabulkové přílohy ve formátu MS Excel: 2x elektronicky na CD nosiči

Výstupy výzkumu budou doručeny do sídla Objednatele. O předání výstupů bude sepsán akceptační protokol.