

ZAŁĄCZNIK NR 2 - SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Realizacja telefonicznego badania ewaluacyjnego Programu „Aktywne Wakacje”

1. Cel i kontekst badania

1. Program wspiera organizację wyjazdowych obozów sportowych dla dzieci i młodzieży. Obozy są realizowane na terenie Polski, mają charakter sportowy, trwają co najmniej 7 kolejnych dni i obejmują co najmniej 2 godziny zajęć stricte sportowych dziennie.
2. W dokumentacji stosuje się określenia: „Organizator” - organizacja realizująca dofinansowany obóz sportowy; „obóz” lub „obóz sportowy” - wyjazdowa forma szkolenia i zajęć sportowych wraz z noclegiem poza stałym miejscem prowadzenia zajęć; „uczestnik” - dziecko, osoba młodociana albo pełnoletni uczestnik obozu.
3. Celem zamówienia jest uzyskanie wiarygodnych, uporządkowanych i porównywalnych informacji o sposobie realizacji Programu, doświadczeniach Organizatorów, kierowników obozów, rodziców lub opiekunów prawnych i pełnoletnich uczestników, użyteczności wsparcia, efektach, barierach i obszarach wymagających usprawnienia oraz sformułowanie praktycznych rekomendacji dla kolejnych edycji.
4. Badanie jest realizowane w pierwszej kolejności dla edycji „Aktywne Wakacje 2026”. Obozy sportowe edycji 2026 są realizowane od 1 czerwca do 30 września 2026 r.; wszystkie płatności i zobowiązania Organizatorów związane z realizacją obozu powinny zostać uregulowane do 30 października 2026 r.

2. Zakres podstawowy i jednostka rozliczeniowa

1. Orientacyjnie, do celów przygotowania i porównania ofert, przyjmuje się modelowo 300 kompletnych wywiadów telefonicznych z Organizatorami lub kierownikami obozów oraz 500 kompletnych wywiadów z rodzicami lub opiekunami prawnymi uczestników małoletnich albo z pełnoletnimi uczestnikami. Wywiady z drugiej grupy powinny być rozproszone modelowo pomiędzy co najmniej 150 obozów. Wskazane wartości nie stanowią minimum ani maksimum ani zobowiązania do zlecenia.
2. Przez jeden kompletny wywiad telefoniczny rozumie się rozmowę przeprowadzoną przez przeszkolonego ankietera według zaakceptowanego kwestionariusza, zakończoną osiągnięciem końca kwestionariusza i zawierającą odpowiedzi na co najmniej 80% pytań merytorycznych mających zastosowanie do respondenta. Cena jednostkowa obejmuje obsługę kontaktu i do 4 prób połączenia, jeżeli wcześniejsza próba nie zakończyła się wywiadem, odmową albo ustaleniem trwałej niedostępności numeru.
3. Do porównania ofert przyjmuje się modelowo 100 wywiadów z Organizatorami lub kierownikami obozów oraz 1000 wywiadów z rodzicami, opiekunami prawnymi albo pełnoletnimi uczestnikami. Rzeczywistą liczbę wywiadów, strukturę próby i listę kontaktów określi zlecenie jednostkowe; wartości modelowe mogą zostać zmienione w granicach wartości umowy.

3. Grupy respondentów i struktura badania telefonicznego

- Organizatorzy lub kierownicy obozów sportowych
- rodzice lub opiekunowie prawni uczestników małoletnich
- pełnoletni uczestnicy obozów - jeżeli występują i zostaną wskazani w próbie
- inne pełnoletnie osoby związane z realizacją obozu - wyłącznie jeżeli Zamawiający wskaże je w zleceniu

Wykonawca przygotuje co najmniej dwa odrębne kwestionariusze lub ścieżki rozmowy: dla Organizatora lub kierownika obozu oraz dla rodzica/opiekuna prawnego albo pełnoletniego uczestnika. Bezpośrednie telefoniczne badanie osób małoletnich nie jest przewidziane, chyba że Zamawiający wyda odrębne, udokumentowane polecenie po zapewnieniu właściwej podstawy prawnej i rozwiązań dostosowanych do wieku.

Próba powinna być zróżnicowana co najmniej według województwa, rodzaju dyscypliny sportowej, terminu i wielkości obozu, w zakresie, w jakim pozwalają na to dane Programu. Wywiady z rodzicami, opiekunami lub pełnoletnimi uczestnikami powinny być rozproszone pomiędzy możliwie dużą liczbą obozów; modelowo przyjmuje się co najmniej 70 obozów i nie więcej niż 15 kompletnych wywiadów z tej grupy w odniesieniu do jednego obozu, chyba że Zamawiający zaakceptuje inne rozwiązanie.

4. Pytania i obszary badawcze

Kwestionariusze i analiza powinny umożliwiać ocenę co najmniej następujących obszarów:

- jakość organizacji obozu, zakwaterowania, wyżywienia, transportu i warunków sanitarnych
- dostępność i jakość infrastruktury sportowej oraz programu sportowego
- ocena kadry szkoleniowej, bezpieczeństwa i komunikacji z uczestnikami oraz rodzicami/opiekunami
- zadowolenie uczestników i postrzegane efekty sportowe, społeczne i wychowawcze
- adekwatność czasu trwania i intensywności zajęć sportowych
- bariery, ryzyka i rekomendacje dotyczące kolejnych edycji Programu

Ostateczna treść kwestionariuszy, wskaźniki, metryczka oraz plan analizy wymagają akceptacji Zamawiającego przed uruchomieniem badania.

5. Etapy realizacji

Etap	Zakres
Etap 1 - organizacja i metodologia	analiza dokumentacji Programu; warsztat startowy; plan i dobór próby; matryca pytań i wskaźników; harmonogram; plan ryzyk i komunikacji;
Etap 2 - system CATI i pilotaż	opracowanie kwestionariuszy i skryptów; konfiguracja systemu CATI; szkolenie ankierów; test techniczny; pilotaż co najmniej 10 rozmów z Organizatorami i 20 rozmów z rodzicami/opiekunami; uwzględnienie uwag;
Etap 3 - realizacja badania	realizacja połączeń; ponowne próby kontaktu; monitoring struktury próby; raporty tygodniowe; bieżąca kontrola jakości i kompletności danych;
Etap 4 - analiza i raportowanie	zamknięcie realizacji wywiadów; walidacja, deduplikacja i czyszczenie; bazy jednostkowe i zbiorcze; analiza; raport; prezentacja wyników; rekomendacje.

6. Wymagania wobec systemu CATI, kwestionariuszy i ankierów

- system CATI albo równoważne bezpieczne narzędzie umożliwiające prowadzenie rozmowy według kwestionariusza, logikę warunkową, walidację odpowiedzi i oznaczanie obozu oraz grupy respondenta;
- indywidualne konta osób obsługujących, kontrolę uprawnień, rejestrowanie daty, godziny, wyniku i numeru kolejnej próby kontaktu, regularne kopie zapasowe oraz eksport danych do XLSX i CSV;
- prowadzenie połączeń z numeru identyfikowalnego lub numerów zgłoszonych Zamawiającemu; zakaz używania automatycznych połączeń głosowych jako zamiennika ankiera;
- do 4 prób kontaktu z jednym rekordem, podejmowanych w różne dni i pory; w przypadku rodziców lub opiekunów co najmniej jedna próba powinna przypadać w godzinach popołudniowych lub w sobotę, o ile respondent nie wskaże innego terminu;
- możliwość umówienia rozmowy na inny termin oraz trwałego odnotowania dyspozycji kontaktu, w szczególności: wywiad kompletny, wywiad przerwany, odmowa, brak odpowiedzi, numer błędny lub nieaktywny, osoba nieuprawniona, termin ponownego kontaktu;
- kwestionariusz w języku prostym, neutralnym i niedyskryminującym; czas rozmowy z Organizatorem lub kierownikiem co do zasady 12-15 minut, a z rodzicem, opiekunem albo pełnoletnim uczestnikiem 8-10 minut;
- przeszkolenie ankierów z celu badania, treści Programu, ochrony danych, sposobu przedstawienia się, zasad neutralnego prowadzenia rozmowy i postępowania w sytuacjach trudnych;
- kontrola jakości obejmująca bieżącą analizę czasów rozmów i spójności danych oraz weryfikację co najmniej 10% kompletnych wywiadów przez odsłuch za zgodą respondenta albo ponowny krótki kontakt kontrolny; nagrywanie rozmów nie jest wymagane i może następować wyłącznie zgodnie z prawem i po przekazaniu respondentowi wymaganej informacji.

Wykonawca nie może pozyskiwać danych o zdrowiu, pełnej dacie urodzenia, adresu zamieszkania, numeru PESEL, dokumentów ani innych danych niewymaganych do ewaluacji. Rozmowa jest prowadzona wyłącznie z

osobą pełnoletnią. Na początku rozmowy ankieter przedstawia nazwę wykonawcy, Zamawiającego, cel badania, przewidywany czas rozmowy, dobrowolność udziału i podstawowe informacje o przetwarzaniu danych.

7. Dobór próby, realizacja połączeń, monitoring i raporty tygodniowe

1. Zamawiający przekazuje Wykonawcy listę kontaktów lub zasady jej pozyskania, obejmujące wyłącznie dane zgodnie z prawem dostępne do realizacji badania. Lista powinna umożliwiać przypisanie kontaktu do obozu i grupy respondentów. Wykonawca może kontaktować się wyłącznie z osobami wskazanymi albo wybranymi zgodnie z zaakceptowaną procedurą.
2. Wykonawca przygotowuje plan realizacji połączeń, skrypty wprowadzające, procedurę ponownych prób kontaktu i harmonogram pracy ankieterów. Dla każdego kontaktu wykonawca odnotuje wszystkie próby i ich dyspozycje. W razie wyczerpania listy kontaktów lub niewystarczającej jakości danych wykonawca niezwłocznie zgłosi potrzebę przekazania próby rezerwowej.
3. Raport tygodniowy zawiera co najmniej: liczbę otrzymanych i uruchomionych rekordów, liczbę wykonanych prób połączeń, liczbę wywiadów kompletnych i przerwanych, odmów, numerów błędnych lub nieaktywnych, wskaźnik skuteczności kontaktu, strukturę zrealizowanej próby według obozów i grup respondentów, ryzyka, działania podjęte oraz rekomendowane.
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgody respondenta, brak odpowiedzi, błędny numer lub niewystarczającą liczbę kontaktów, jeżeli prawidłowo wykonał do 4 prób, udokumentował ich wyniki i niezwłocznie zgłosił ryzyko Zamawiającemu. Zamawiający może przekazać kontakty rezerwowe lub odpowiednio zmienić strukturę i liczbę zleconych wywiadów.

8. Bazy danych i kontrola jakości

1. Wykonawca przekazuje bazę odpowiedzi z oznaczeniem obozu, grupy respondenta i dyspozycji kontaktu oraz bazę skumulowaną, w formatach XLSX i CSV, wraz ze słownikiem zmiennych, kodami odpowiedzi, opisem zastosowanych reguł czyszczenia i zestawieniem przebiegu realizacji połączeń.
2. Bazy muszą być spójne, kompletne, pozbawione duplikatów i wartości testowych oraz przygotowane do dalszej analizy. Odpowiedzi otwarte powinny zostać uporządkowane i zakodowane tematycznie.
3. Wykonawca wskaże liczebności, braki danych, możliwe źródła błędów, ograniczenia reprezentatywności oraz przypadki wykluczenia rekordów. Nie wolno usuwać danych merytorycznych bez udokumentowanej reguły.
4. Bazy i raporty nie mogą zawierać danych umożliwiających bezpośrednią identyfikację pojedynczych uczestników, chyba że Zamawiający wyda odrębne, zgodne z prawem polecenie.

9. Raport końcowy i materiały końcowe

- streszczenie zarządcze i najważniejsze ustalenia
- opis celu, zakresu, metodologii, próby i przebiegu badania
- informację o liczbie przekazanych kontaktów, wykonanych prób połączeń, kompletnych i przerwanych wywiadów, odmów i innych dyspozycji oraz strukturze próby według obozów i grup respondentów
- wyniki w podziale na grupy respondentów, typy działań i inne uzgodnione przekroje
- tabele, wykresy i mapy lub zestawienia terytorialne, jeżeli są zasadne
- wnioski wynikające z danych, bez nadinterpretacji
- rekomendacje operacyjne i strategiczne z określeniem priorytetu, odbiorcy i sposobu wdrożenia
- ograniczenia badania i ryzyka interpretacyjne
- załączniki: kwestionariusze, słownik danych i opis wskaźników

Wykonawca przekazuje: raport PDF i DOCX, prezentację wyników w formacie PPTX lub równoważnym edytowalnym, bazy XLSX/CSV, kwestionariusze, słownik zmiennych, raport z realizacji i kopie raportów tygodniowych. Materiały mają być poprawne językowo i gotowe do wykorzystania sprawozdawczego.

10. Harmonogram

Element	Termin	Rezultat
Warsztat startowy i harmonogram	do 3 dni roboczych od zlecenia	protokół ustaleń, harmonogram, lista danych wejściowych

Element	Termin	Rezultat
Metodologia i projekty kwestionariuszy	do 5 dni roboczych od zlecenia	metodologia, plan próby, matryca wskaźników, kwestionariusze i skrypty
System CATI, szkolenie, pilotaż i uruchomienie	do 7 dni roboczych od akceptacji metodologii	skonfigurowany system, przeszkoleni ankieterzy, pilotaż, zaakceptowane skrypty
Realizacja wywiadów dla edycji 2026	sukcesywnie, nie później niż do 31 października 2026 r. lub do innego terminu wskazanego przez Zamawiającego	kompletne wywiady, monitoring i raporty tygodniowe
Raport końcowy i bazy dla edycji 2026	nie później niż do 15 listopada 2026 r.	komplet materiałów końcowych

Terminy kolejnej edycji określi zlecenie jednostkowe. Zamawiający może uzgodnić inne terminy cząstkowe bez zmiany cen jednostkowych i charakteru świadczenia; liczba wywiadów i struktura próby mogą odbiegać od wartości modelowych.

11. Odbiór i uwagi

1. Odbiór następuje etapowo dla metodologii, systemu CATI, realizacji wywiadów, baz i raportu. Zamawiający może zgłosić uwagi w terminie 5 dni roboczych od przekazania produktu.
2. Wykonawca uwzględni uzasadnione uwagi lub przedstawi pisemne wyjaśnienie w terminie 3 dni roboczych, chyba że Zamawiający wyznaczy inny termin. W cenie są dwie rundy uwag do raportu; poprawki błędów wykonawcy nie są limitowane.
3. Odbiór końcowy zostanie potwierdzony protokołem albo korespondencją elektroniczną. Odbiór nie wyłącza odpowiedzialności za wady ukryte, błędy danych lub naruszenia prawne.

12. Prawo opcji i kolejna edycja

1. Prawo opcji do 100% wartości zamówienia podstawowego obejmuje analogiczną telefoniczną ewaluację jednej kolejnej edycji tego samego Programu.
2. Badanie kolejnej edycji może zostać zlecone po jej formalnym uruchomieniu i zapewnieniu finansowania, według cen jednostkowych z oferty, z dostosowaniem nazw, terminów, kwestionariuszy i wskaźników do oficjalnych zasad tej edycji.
3. Opcja nie może obejmować badania innego programu ani nowych świadczeń niewycenionych w ofercie.

13. Poufność, dane osobowe i bezpieczeństwo

1. Wykonawca przetwarza dane, w tym numery telefonów i dane kontaktowe respondentów, wyłącznie na udokumentowane polecenie Zamawiającego i w zakresie niezbędnym do wykonania zlecenia. Przed przekazaniem danych osobowych Strony zawrą umowę powierzenia, jeżeli będzie wymagana.
2. Dane powinny być przechowywane na obszarze EOG. Transfer poza EOG wymaga uprzedniej zgody Zamawiającego i zgodnego z prawem mechanizmu transferu.
3. Naruszenie ochrony danych należy zgłosić Zamawiającemu niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od stwierdzenia. Po zakończeniu zlecenia dane zostaną zwrócone lub usunięte zgodnie z dyspozycją Zamawiającego.