

Opis przedmiotu Zamówienia

I. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa przeprowadzenia badań społecznych i diagnozy postaw obywateli wobec Projektu „Wdrożenie protokołu elektronicznego w sądach powszechnych (sprawy cywilne i wykroczeniowe)” współfinansowanego ze środków Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (POPC) w ramach 2. osi priorytetowej E-administracja i otwarty rząd, działanie 2.1 Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych.
2. CPV (Wspólny Słownik Zamówień):
 - 1) 79320000-3: Usługi badania opinii publicznej,
 - 2) 79311200-9: Usługi przeprowadzania badań ankietowych,
 - 3) 79311300-0: Usługi analizy ankiet.

II. CEL I OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest usługa przygotowania, przeprowadzenia badań społecznych i diagnozy postaw obywateli wobec projektu „Wdrożenie protokołu elektronicznego w sądach powszechnych (sprawy cywilne i wykroczeniowe)” (dalej także: protokół elektroniczny, e-protokół lub Projekt) na 4 grupach interesariuszy projektu tj. **obywatelach – interesantach sądów, sędziach, pracownikach sądów - urzędnikach sądowych i profesjonalnych pełnomocnikach**, i dokonania na jej podstawie analizy danych zawierającej wnioski dotyczące wszystkich zagadnień badawczych określonych w badaniu.

Głównym celem badania jest przeprowadzenie badania społecznego i uzyskanie pogłębionej wiedzy na temat Projektu, jego odbioru przez grupy interesariuszy oraz sposobów jego ewentualnego ulepszenia, w tym optymalizacji alokacji środków finansowych.

Jednocześnie badanie posłuży Zamawiającym i innym instytucjom zaangażowanym w opracowanie i realizację Projektu do usprawniania prac nad Projektem oraz przyczyni się do poprawy jego jakości. Badanie przyczyni się w szczególności do lepszego dopasowania Projektu do potrzeb i uwarunkowań odbiorców, zwiększenia spójności Projektu, efektywnego wykorzystania alokacji oraz opracowania maksymalnie sprawnego systemu wdrażania Projektu.

III. WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE

1. Słownik pojęć:

Na potrzeby realizacji przedmiotowego zamówienia przyjmuje się następujące rozumienie poniższych pojęć:

- 1) Koncepcja badawcza - ogół metod, technik i narzędzi badawczych zastosowanych w danym badaniu.
- 2) Metoda - ogólna dyrektywa mówiąca o sposobie prowadzenia badania. Na cele zamówienia wyróżniamy metody ilościowe i jakościowe.
- 3) Technika badawcza - sposób zbierania i otrzymywania danych (materiału badawczego) itp. technika PAPI, CAPI, CAWI, CATI w ramach metody ilościowej, czy technika FGI, IDI w ramach metody jakościowej.
- 4) Narzędzia badawcze - materiały powstające w trakcie projektu badawczego itp. kwestionariusze wywiadu, ankiety, kwestionariusze rekrutacyjne, scenariusze, instrukcje dla ankietera itp.
- 5) Produkty końcowe badania – materiały powstałe w wyniku analizy narzędzi badawczych, tj. raport końcowy, streszczenie raportu w języku polskim i języku angielskim oraz prezentacja multimedialna, wraz z wymaganymi załącznikami.
- 6) Apelacja – obszar działania sądu apelacyjnego, którego właściwość obejmuje obszar działania minimum dwóch sądów okręgowych; w Polsce rozróżniamy 11 Sądów Apelacyjnych w: Białymstoku, Gdańsku, Katowicach, Krakowie, Lublinie, Łodzi, Poznaniu, Rzeszowie, Szczecinie, Warszawie i Wrocławiu.
- 7) PAPI – Paper and Pencil Interviewing – Wywiad bezpośredni z użyciem wystandaryzowanego kwestionariusza wywiadu.
- 8) CAPI Computer Assisted Personal Interviewing – Wywiad bezpośredni z użyciem wystandaryzowanego kwestionariusza wywiadu, wspomagany komputerowo.
- 9) CATI Computer Assisted Telephone Interviewing Wywiad telefoniczny z użyciem wystandaryzowanego kwestionariusza wywiadu, wspomagany komputerowo.
- 10) CAWI Computer Assisted Web Interviewing (w tym badania w ramach panelu internetowego) – Ankieta internetowa, ankieta online.
- 11) IDI Individual In-Depth Interview – Indywidualny wywiad pogłębiony.
- 12) FGI Focus Group Interviews – Zogniskowany wywiad grupowy.

2. Tło i kontekst badań

Protokół elektroniczny (tzw. e-protokół), to cyfrowy zapis dźwięku albo obrazu i dźwięku z przebiegu posiedzenia sądowego. Protokół elektroniczny jest nagraniem wszystkich czynności, które dzieją się na sali sądowej w czasie trwania rozprawy.

Od kilku lat w sprawach cywilnych, a następnie w sprawach o wykroczenia, zamiast tradycyjnego, pełnego i pisemnego protokołu sporządza się nagranie dźwiękowe albo audiowizualne. Warunkiem koniecznym do skorzystania z nowej formy protokolowania jest wyposażenie sądu w odpowiedni sprzęt i oprogramowanie. Wszystkie sądy apelacyjne oraz okręgowe zostały wyposażone w sprzęt i oprogramowanie do nagrywania. Obecnie trwa wyposażanie sądów rejonowych w niezbędną infrastrukturę, co zakończy się w 2018 roku. W sądach apelacyjnych przeprowadzono wdrożenie systemu do dźwiękowej rejestracji rozpraw sądowych. Natomiast w sądach okręgowych i rejonowych

wdrażany jest system obejmujący nie tylko foniczną rejestrację rozpraw sądowych, ale również umożliwiający utrwalenie wizji, wraz z możliwością przeprowadzania i rejestracji wideokonferencji.

Protokół elektroniczny:

1. przyspiesza i zwiększa efektywność orzekania;
2. skraca czas trwania rozpraw sądowych;
3. daje możliwość przesłuchania świadków i stron na odległość z wykorzystaniem terminali wideokonferencyjnych;
4. stwarza możliwość prezentacji dowodów w postaci elektronicznej;
5. w pełni urzeczywistnia zasadę jawności postępowania;
6. rzetelnie oddaje przebieg rozprawy poprzez dokładne utrwalenie wypowiedzi uczestników postępowania, dzięki czemu eliminuje kontrowersje co do rzeczywistego przebiegu rozprawy oraz problem sprostowania protokołu;
7. zwiększa dyscyplinę na sali rozpraw.

Cele protokołu elektronicznego:

1. zwiększenie przejrzystości postępowań sądowych poprzez utrwalanie własnych sformułowań uczestników postępowania, niewystylizowanych przez inną osobę, bez zniekształcania wypowiedzi;
2. umożliwienie skupienia się uczestników postępowania oraz składu orzekającego na przebiegu czynności bez zbędnych przerw koniecznych w celu formułowania i kontrolowania dyktowanego protokołu pisemnego;
3. wprowadzenie należycie udokumentowanych akt sprawy umożliwiających prawidłową ocenę przeprowadzonego postępowania;
4. usprawnienie postępowania sądowego przez zastosowanie nowoczesnych technik zapisu przebiegu czynności sądowych;
5. zastąpienie tradycyjnej formy utrwalania czynności procesowych poprzez wykorzystanie nowoczesnych rozwiązań technologicznych;
6. zwiększenie poziomu kultury na sali rozpraw;
7. obniżenie kosztów postępowania sądowego dzięki umożliwieniu przeprowadzenia dowodu na odległość poprzez wideokonferencję;
8. obniżenie kosztów postępowania sądowego poprzez udostępnianie protokołu elektronicznego za pomocą Portalu Informacyjnego, działającego przez 24 godz. na dobę przez 7 dni w tygodniu.

Uzasadnienie wygłoszone (tzw. ustne uzasadnienie):

Od dnia 27 października 2014 r. w sprawach cywilnych, jeżeli przebieg posiedzenia jest utrwalany za pomocą urządzenia rejestrującego dźwięk albo obraz i dźwięk, uzasadnienie może być wygłoszone po ogłoszeniu sentencji wyroku i utrwalone za pomocą tego urządzenia, o czym przewodniczący uprzedza przed wygłoszeniem uzasadnienia. W razie wygłoszenia uzasadnienia na posiedzeniu nie podaje się odrębnie zasadniczych powodów rozstrzygnięcia. W przypadku zgłoszenia przez stronę wniosku o doręczenie uzasadnienia lub gdy wniosek taki nie był zgłoszony - w terminie

dwutygodniowym od dnia zaskarżenia wyroku lub wniesienia skargi o stwierdzenie niezgodności z prawem prawomocnego orzeczenia sporządza się transkrypcję wygłoszonego uzasadnienia.

Od dnia 9 listopada 2014 r. w sprawach o wykroczenia obowiązują analogiczne przepisy, z tym, że przekład ustnego uzasadnienia sporządzany jest w terminie 7 dni.

Dane statystyczne

Projekt „**Wdrożenie protokołu elektronicznego w sądach powszechnych (sprawy cywilne i wykroczeniowe)**” współfinansowany jest ze środków Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (POPC) w ramach 2. osi priorytetowej E-administracja i otwarty rząd, działanie 2.1 Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych i realizowany jest w latach 2015-2018.

Jest to kontynuacja projektu "Wdrożenie protokołu elektronicznego w sprawach cywilnych i wykroczeniowych" finansowanego ze środków europejskich w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, który został uruchomiony w styczniu 2011 r., a zakończył się w październiku 2015 r.

W ramach projektu e-protokół utrwalane są rozprawy podlegające tylko i wyłącznie procedurze cywilnej i wykroczeniowej na 2223 salach rozpraw we wszystkich sądach apelacyjnych (11 sądów) oraz okręgowych (45 sądów). E-protokół wdrożono również w sądach rejonowych apelacji wrocławskiej, białostockiej, warszawskiej, łódzkiej, krakowskiej, gdańskiej (183 sądy). Łącznie w całej Polsce protokołem elektronicznym objęto dotychczas 239 sądów.

Ponad 1500 sal rozpraw wyposażono w możliwość przeprowadzenia wideokonferencji (przeprowadzenie dowodu na odległość).

Od września 2012 do końca maja 2017 zarejestrowano **3 063 112 rozpraw**.

W ramach Projektu uruchomione zostaną następujące e-usługi:

Usługi A2B/A2C:

- 1) Usługa automatycznej transkrypcji mowy na tekst,
- 2) Usługa przeprowadzania rozprawy odmiejscowionej (rozprawy prowadzone na odległość),
- 3) Usługa udostępniania protokołu elektronicznego.

Usługa A2A:

Usługa wirtualizacji wideokonferencji.

3. Założenia i cele przeprowadzenia badań

13) Badania będą realizowane metodą ilościową i jakościową na następujących rozróżnionych 4 grupach respondentów – tj. interesariuszy Projektu:

- a) I grupa - **obywatele** – interesanci sądów, osoby, które są/były stronami postępowania sądowego z wykorzystaniem e-protokołu (w sprawach cywilnych, gospodarczych, rodzinnych, pracy i innych w oparciu o przepisy kodeksu postępowania cywilnego, sprawach o wykroczenia);

- b) II grupa - **sędziowie** (cała grupa liczy ok. 9.890 osób¹), pracujący z i na e-protokole;
 - c) III grupa - **pracownicy sądów tj. urzędnicy sądowi** (cała grupa liczy ok. 27.807 osób²), pracujący z i na e-protokole, w szczególności protokolujący na salach rozpraw z wykorzystaniem e-protokołu oraz
 - d) IV grupa - **profesjonalni pełnomocnicy** – w szczególności adwokaci, radcowie prawni (łącznie grupa liczy ok. 57.176 osób³), uczestniczący w postępowaniach sądowych z wykorzystaniem e-protokołu i pracujący z i na e-protokole.
- 14) Badania zostaną przeprowadzone we wskazanych przez Zamawiającego jednostkach (60 sądach, których lista stanowi załącznik nr 1a do Umowy), które co najmniej od 2015 roku posiadają wdrożony system do cyfrowej rejestracji rozpraw (tzw. e-protokół).
- 15) Cele badania:
- a) Dokonanie diagnozy postaw Polaków wobec Projektu (e-protokołu), określenie ich potrzeb w odniesieniu do Projektu;
 - b) Analiza zmian postaw Polaków wobec informatyzacji sądownictwa wykorzystująca wskaźniki umożliwiające porównania międzynarodowe i porównania z polskimi badaniami prowadzonymi w przeszłości (o ile takie były robione);
 - c) Wykorzystanie wyników badania przez Zamawiającego podczas opracowywania strategii rozwoju Projektu (e-protokołu).

4. Zakres przedmiotowy zamówienia:

W ramach przedmiotowej usługi można rozróżnić następujące etapy realizacji przedmiotu Zamówienia:

- 1) Etap I - Koncepcja badawcza:
 - a) realizację prac nad badaniem należy rozpocząć od spotkania stron celem ustalenia metod komunikacji i przygotowania koncepcji badania (obejmującej narzędzie, technikę i metodę badań). Szczegóły spotkania opisano w pkt 10;
 - b) Wykonawca opracuje koncepcję badania (obejmującą narzędzie, technikę i metodę badań) zgodnie z wymaganiami Opisu Przedmiotu Zamówienia i ustaleniami poczynionymi z Zamawiającym podczas spotkania, o którym mowa powyżej;
 - c) Koncepcja będzie zawierała opis merytoryczny badania, metodę badawczą, technikę badawczą dla poszczególnych 4 grup interesariuszy projektu, Wykonawca wskaże także sposób opracowania materiałów uzyskanych w badaniu z uwzględnieniem grup respondentów, które będą objęte badaniem;
 - d) Wykonawca do koncepcji stworzy projekty narzędzi badawczych, tj. kwestionariuszy/ankiet, scenariuszy wywiadów (itp.) zawierających np. listę pytań do ankietowanych w oparciu o założenia OPZ i wyniki spotkania stron, o którym mowa w lit. a;

¹ Obsadzone etaty zgodnie z Źródło:

<http://www.sejm.gov.pl/Sejm8.nsf/interpelacja.xsp?documentId=B58E1A538C689CC8C12580EC004FFC90>

² Źródło: <http://www.sejm.gov.pl/Sejm8.nsf/interpelacja.xsp?typ=INT&nr=1058>

³ Dane na dzień 31 marca 2016 r. Źródło:

<http://www.sejm.gov.pl/sejm8.nsf/interpelacja.xsp?typ=INT&nr=2782&view=null>

2) Etap II - Pilotaż:

W oparciu i z uwzględnieniem uwag Zamawiającego zgłoszonych do koncepcji badania przeprowadzi ilościowe badanie pilotażowe (na podstawie projektów kwestionariuszy/ankiet przygotowanych przez Wykonawcę i zaakceptowanych przez Zamawiającego) na co najmniej 10 losowo wybranych osobach spośród każdej z grup respondentów – interesantów sądów, sędziów, urzędników sądowych oraz profesjonalnych pełnomocników – łącznie 40 ankiet (tzw. pilotaż), które ma na celu sprawdzenie przygotowanej techniki badawczej, narzędzia badawczego pod kątem przydatności, zrozumiałości i trafności zastosowanych rozwiązań oraz przedstawi wyniki pilotażu do akceptacji lub wniesienia uwag przez Zamawiającego;

3) Etap III – **Ostateczna Koncepcja badawcza:**

- a) na podstawie uwag Zamawiającego oraz wyników pilotażu opracuje ostateczną Koncepcję Badania obejmującą narzędzie, metodę i technikę oraz szczegółowy harmonogram prac i przedstawi Zamawiającemu do zaakceptowania;
- b) Zamawiający dopuszcza późniejszą modyfikację techniki i narzędzi badawczych dedykowanych dla badań jakościowych, wprowadzonych na podstawie doświadczeń i analizy wyników pilotażu i badań ilościowych, ale technika i narzędzia te będą wymagały uzasadnienia Wykonawcy, omówienia na spotkaniu Stron i ponownej akceptacji Zamawiającego.

4) Etap IV - **badania ilościowe:**

W oparciu o ostateczną koncepcję badania (narzędzi, technik i metody), przeprowadzi właściwe **badania ilościowe:**

- a) w miejscu pracy respondenta (dotyczy to w szczególności II, III grupy respondentów tj. sędziów i urzędników sądowych, we wskazanych przez Zamawiającego jednostkach (60 sądach, których lista stanowi załącznik nr 1a do Umowy);
- b) z pełnoletnimi obywatelami – I grupa oraz IV grupa respondentów, tj. interesantami sądów oraz profesjonalnymi pełnomocnikami we wskazanych przez Zamawiającego jednostkach 60 sądach, których lista stanowi załącznik nr 1a do Umowy);

5) Etap V - **jakościowe badania:**

Wykonawca, w oparciu o ostateczną koncepcję badania oraz wyniki badań ilościowych pogłębi badanie na wszystkich grupach respondentów, tj. przeprowadzi **jakościowe badania** poprzez zogniskowane wywiady grupowe i/albo indywidualne wywiady pogłębione;

- 6) Wykonawca będzie prowadził stałą kontrolę pracy ankierów i weryfikację zbieranych przez nich informacji na etapach II oraz IV-V, zgodnie z wytycznymi Programu Kontroli Jakości Pracy Ankieterów (PKJPA);

7) Etap VI - **Raport końcowy i inne produkty końcowe:**

- a) Wykonawca sporządzi w języku polskim projekt raportu końcowego z badania i przedstawi do akceptacji Zamawiającego. Zamawiający zgłosi uwagi do projektu raportu końcowego lub dokona jego akceptacji w terminach wskazanych w załączniku nr 1 b do

Umowy – Harmonogramie prac. W ramach zgłaszanych uwag, Zamawiający może wnioskować o rozszerzenie analizy i wniosków lub położenie nacisku w raporcie na inne zagadnienia badawcze;

- b) Wykonawca opracuje i przedstawi raport końcowy z badania zawierający analizę wyników i wnioski dotyczące wszystkich zagadnień badawczych uwzględnionych w obszarach badawczych oraz ewentualne rekomendacje, z uwzględnieniem uwag Zamawiającego do projektu raportu końcowego i przekaże Zamawiającemu do akceptacji wraz z pozostałymi produktami końcowymi;
 - c) Wykonawca przygotowuje **streszczenie raportu w języku polskim i języku angielskim**;
 - d) Wykonawca opracuje **prezentację multimedialną** przedstawiającą najważniejsze elementy raportu końcowego badania **w języku polskim i języku angielskim**, której forma zostanie uzgodniona z Zamawiającym po podpisaniu umowy;
 - e) Wykonawca przekaże raport końcowy wraz z załącznikami, w tym **materiałami źródłowymi**, streszczenie raportu przygotowane w języku polskim i angielskim, prezentację multimedialną (w języku polskim i języku angielskim). Całość stanowi produkty końcowe.
 - f) Produkty końcowe szczegółowo opisano w pkt 11.
- 8) Zamawiający zakłada, że do udziału w realizacji zadań opisanych w poszczególnych Etapach I - VI zostaną skierowane osoby kompetentne, posiadające doświadczenie, w tym osoby kompetentne w prowadzeniu badań ilościowych (w przypadku badań ilościowych) i jakościowych (w przypadku badań jakościowych), a także w opracowywaniu raportu i produktów końcowych.

5. Zagadnienia badawcze do uwzględnienia w badaniu:

- 1) Postawy wobec informatyzacji sądownictwa:
 - a) podstawowa znajomość funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości w Polsce, w tym systemów teleinformatycznych służących jego usprawnianiu (e-protokół oraz np. Portal Informacyjny, Portal Orzeczeń),
 - b) oczekiwania wobec państwa i Ministerstwa Sprawiedliwości w zakresie funkcjonowania systemów teleinformatycznych w polskim sądownictwie,
 - c) opinie o projektach informatycznych wdrażanych w polskim sądownictwie (dostępność informacji o projektach w sądach, na stronach internetowych, jakość informacji udzielanych przez pracowników sądów, dostępność systemów dla interesariuszy projektu oraz koszty uzyskania dostępu, intuicyjność systemów i instrukcji ich użytkowania, potrzeby zmian, czy rozszerzenia funkcjonalności systemów),
 - d) poglądy na wpływ informatyzacji na wymiar sprawiedliwości (zwiększenie jawności, transparentności, dostępu do informacji, przyspieszenie postępowania).
- 2) Postawy wobec e-protokołu:
 - a) znajomość projektu, czy ankietowany zetknął się z e-protokołem na sali sądowej, wiedza na temat projektu;
 - b) mocne i słabe strony e-protokołu według badanych,
 - c) opinie dotyczące pracy z e-protokołem oraz transkrypcją,

- d) ocena możliwości i sposobów zapoznania się z e-protokołem, dostępności metod zaznajomienia się z przebiegiem rozprawy, kosztów uzyskania dostępu do e-protokołu, czasochłonności uzyskania e-protokołu;
 - e) ocena skutków wdrożenia e-protokołu, w zakresie zmian postaw uczestników procesu, terminowości i długości rozpoznania spraw, kultury osobistej na sali rozpraw, jawności i transparentności procesu;
 - f) ocena zasobów ludzkich i zdolności instytucjonalnych wymiaru sprawiedliwości - czy jest ono ilościowo i jakościowo przygotowane do wdrażania oraz wykorzystywania e-protokołu.
- 3) Oczekiwania wobec dalszego procesu informatyzacji skupiająca się w szczególności wokół e-protokołu:

Ograniczona rozpoznawalność informatyzacji sądownictwa sprawia, że ta część badań będzie obejmować dwa niżej określone obszary tematyczne:

- a) pierwsza część pytań, zadawanych wszystkim respondentom, będzie koncentrować się na badaniu społecznej akceptacji dla kluczowych zasad procesu informatyzacji oraz na rozwoju e-protokołu w Polsce,
- b) druga część pytań obejmować będzie respondentów deklarujących dobrą znajomość projektu e-protokołu oraz osób pracujących z e-protokołem (w szczególności sędziowie, pełnomocnicy, pracownicy sądów).

6. Metoda badań:

- 1) Zamawiający wymaga ujęcia następujących technik badawczych w koncepcji badawczej:

W ramach metod ilościowych:

- a) Wywiad bezpośredni z użyciem standaryzowanego kwestionariusza wywiadu, wspomagany komputerowo CAPI,
- b) Wywiad bezpośredni z użyciem standaryzowanego kwestionariusza wywiadu PAPI.

W ramach metod jakościowych:

- a) Indywidualny wywiad pogłębiony IDI – w szczególności w grupie sędziów, urzędników, profesjonalnych pełnomocników,
- b) Zogniskowany wywiad grupowy FGI – w szczególności Obywateli.

- 2) Metoda badania ilościowego:

- a) dobrana do grupy odbiorców - ankiety/kwestionariusze PAPI/CAPI interesariuszami Projektu w miejscu pracy respondentów (sędziowie, urzędnicy) oraz interesantami sądów (obywatelami i profesjonalnymi pełnomocnikami) – we wskazanych przez Zamawiającego jednostkach (60 sądach, których lista stanowi załącznik nr 1a do Umowy),
- b) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przeprowadził w każdej jednostce po 10 wywiadów/ankiet we wszystkich 4 grupach respondentów (obywatele – interesanci sądów, sędziowie oraz urzędnicy sądowi, profesjonalni pełnomocnicy), łącznie 40. Zamawiający zastrzega, aby w badaniu wzięli udział przedstawiciele co najmniej dwóch grup zawodowych dla IV grupy interesariuszy, tj. adwokatów i radców prawnych,

- c) W przypadku braku możliwości przeprowadzenia po 10 wywiadów z sędziami albo urzędnikami sądowymi ze względu na mniejszą liczbę sędziów albo urzędników (II i III grupa interesariuszy) zatrudnionych albo dostępnych w danym Sądzie (spośród 60 sądów, których lista stanowi załącznik nr 1a do Umowy) ze względu na długotrwałą nieobecność albo długotrwałą niezdolność do pracy, Zamawiający dopuszcza przeprowadzenie badań ilościowych na mniejszej liczbie przedstawicieli II i III grupy interesariuszy pod warunkiem przeprowadzenia ich ze wszystkimi dostępnymi osobami dla II i III grupy interesariuszy, spełniającymi wymagania Opisu Przedmiotu Zamówienia i pod warunkiem uzyskania potwierdzenia stanu ich niedostępności od Władz danego Sądu.
- 3) Metoda badania jakościowego:
- a) Badania ilościowe uzupełnione zostaną o badania jakościowe, zgodnie z koncepcją badawczą opracowaną przez Wykonawcę,
 - b) Zamawiający proponuje przeprowadzenie indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI) w szczególności z respondentami spośród grupy sędziów oraz urzędników sądowych i profesjonalnych pełnomocników,
 - c) Zamawiający zakłada przeprowadzenie 15 wywiadów (IDI) w każdej z apelacji (po 5 wywiadów z przedstawicielami sędziów, urzędników sądowych i profesjonalnych pełnomocników z różnych sądów: rejonowych, okręgowych i apelacyjnych spośród sądów, których lista stanowi załącznik nr 1a do Umowy (sądy zostały wybrane losowo spośród sądów objętych już e-protokołem i z obszaru wszystkich apelacji),
 - d) Zamawiający zakłada przeprowadzenie zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI) na pełnoletnich obywatelach - interesantach sądów, spośród sądów, których lista stanowi załącznik nr 1a do Umowy (występujących w szczególności w charakterze strony lub uczestnika postępowania w sprawach cywilnych - również sprawy rodzinne, gospodarcze, prawa pracy i ubezpieczeń społecznych - lub o wykroczenia), deklarujących zetknięcie się z e-protokołem,
 - e) Zamawiający zakłada co najmniej po 2 grupy badanych metodą FGI obywateli dla obszaru każdej z 11 apelacji (wrocławska, katowicka, krakowska, rzeszowska, lubelska, białostocka, warszawska, łódzka, poznańska, szczecińska, gdańska). Liczebność grup od 8 do 10 osób.
 - f) Badania jakościowe FGI wymaga profesjonalnej osoby prowadzącej badanie fokus - moderatora oraz o ile to możliwe sali fokus-owej, tj. miejsca, w którym możliwa jest obserwacja badania przez przedstawicieli Zamawiającego bez ingerencji w ich przebieg (np. szyba wenecka),
 - g) Zakwalifikowanie do grupy obywateli powinno nastąpić na podstawie pytań filtrujących: czy był Pan/i w sądzie w charakterze strony postępowania? Czy kiedykolwiek słyszał/a Pan/i o e-protokole? Czy kiedykolwiek zetknął/ęła się Pan/i z e-protokołem?
 - h) Zakwalifikowanie sędziów, pracowników sądów, profesjonalnych pełnomocników powinno nastąpić na podstawie pytania filtrującego: czy kiedykolwiek pracował/a Pan/i z e-protokołem?
 - i) Wykonawca wskaże ilość/procent osób, które deklarowały, że nie miały styczności lub nigdy nie słyszały o e-protokole dla każdej z grup z podziałem na instancję sądu (apelacyjne, okręgowe i rejonowe) oraz obszar apelacji,

- j) Realizacja badań IDI i FGI wymaga doświadczonej osoby prowadzącej badanie, która będzie potrafiła reagować na nastroje respondentów oraz umiejętnie kierować wywiadem.
- 4) Badania uwzględniać będą przynależność do grupy interesariuszy, podstawowe parametry społeczno-demograficzne (w szczególności: wiek, wykształcenie, region, miejsce zamieszkania i wielkość miejscowości, np.: wsie i miasta do 20 tys., miasta od 21 do 50 tys. mieszkańców, miasta od 51 tys. do 200 tys. mieszkańców, miasta powyżej 200 tys. mieszkańców z podziałem na obszary Polski).
- 5) Dodatkowo badania uwzględniać będą podział na sądy w oparciu o apelację, szczebel sądu (apelacyjne, okręgowe, rejonowe) oraz o wielkość miejscowości, w którym umiejscowiony jest sąd.
- 6) Zamawiający dopuszcza możliwość zaproponowania przez Wykonawcę wykorzystania także innych albo dodatkowych technik i narzędzi ilościowych i jakościowych, obok technik i narzędzi wskazanych przez Zamawiającego w Etapach IV-V, niezbędnych dla prawidłowej realizacji Przedmiotu Umowy. Zmiany takie każdorazowo wymagają uzgodnień pomiędzy Stronami, uzasadnienia sporządzonego przez Wykonawcę oraz akceptacji przez Zamawiającego. Zmiany te nie mogą wpłynąć na termin realizacji Umowy oraz na cenę.
- 7) Zamawiający wymaga, aby przed realizacją każdego z Etapów od II-V Wykonawca przedstawił technikę badawczą oraz narzędzia badawcze (w tym: ankiety, kwestionariusze, scenariusze, itp.) które zostaną wykorzystywane w trakcie realizacji poszczególnych etapów. Zamawiający wymaga, aby przed realizacją każdego z Etapów narzędzia badawcze (w tym: ankiety, kwestionariusze, scenariusze, itp.) zostały przez Zamawiającego zaakceptowane.
- 8) Zamawiający zakłada, że wszelkie uwagi Zamawiającego istotne z punktu widzenia poprawności realizacji przedmiotu Umowy zostaną przez Wykonawcę uwzględnione, a w razie wątpliwości zdanie Zamawiającego jest wiążące dla Stron.

7. Obowiązki Wykonawcy:

- 1) Wykonawca zapewni odpowiednio przeszkolonych ankierów, moderatorów - w liczbie umożliwiającej przeprowadzenie badania w określonym czasie.
- 2) Przeprowadzi wywiady z osobami wchodzącymi w skład próby.
- 3) Zapewni kontrolę pracy ankierów i moderatorów i weryfikację zbieranych przez nich informacji (odpowiedzi udzielanych przez respondentów na pytania zawarte w kwestionariuszu/ankiecie lub wywiadzie).
- 4) Zapewni realizację Zadania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2016 r. poz. 922 z późn. zm.) i rozporządzeń wykonawczych oraz innych przepisów szczególnych.

8. Zasady współpracy stron

- 1) Strony w ustalonym terminie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od zawarcia Umowy, odbędą spotkanie w miejscu wskazanym przez Zamawiającego (na terenie miasta Warszawa lub miasta Wrocław), w celu omówienia szczegółów koncepcji badania oraz współdziałania Stron przy realizacji Umowy. Wykonawca jest zobowiązany do udziału w spotkaniu w terminie i miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Zawiadomienie o miejscu i terminie spotkania

powinno zostać przekazane Wykonawcy z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni przed planowanym terminem spotkania.

- 2) Zamawiający, deklaruje pomoc w dostępie do interesariuszy w poszczególnych jednostkach (sądach) wskazanych przez Zamawiającego do objęcia badaniem. Zamawiający w szczególności poinformuje jednostki o prowadzonych badaniach oraz poprosi poszczególne jednostki o wsparcie zadań (tzw. list polecający) realizowanych przez Wykonawcę (w szczególności o uprzedzanie interesantów, sędziów i urzędników sądowych o trwających badaniach oraz umożliwieniu ich przeprowadzenia, wyznaczeniu miejsca, w którym te badania można przeprowadzić).
- 3) Wykonawca ma obowiązek informować Zamawiającego o wszelkich pojawiających się problemach, zagrożeniach, utrudnieniach w realizacji lub opóźnieniach w realizacji w stosunku do harmonogramu, a także innych zagadnieniach istotnych dla realizacji zamówienia.
- 4) Zamawiający przewiduje pełną współpracę z Wykonawcą, w tym możliwość wielokrotnych konsultacji przy realizacji poszczególnych Etapów prac, treści opracowanych przez Wykonawcę dokumentów (w tym narzędzi badawczych oraz produktów końcowych) w formie telefonicznej oraz elektronicznej (za pośrednictwem poczty elektronicznej, wideokonferencji, telekonferencji) z przedstawicielami Zamawiającego i Wykonawcy, a w uzasadnionych przypadkach również spotkania osobiste (na terenie miasta Wrocław albo Warszawa).
- 5) Zamawiający zastrzega sobie prawo kontroli sposobu realizacji zadań wchodzących w skład przedmiotu Umowy na każdym jego etapie, w tym możliwość uczestniczenia w badaniach jakościowych i ilościowych jako obserwator, a Wykonawca mu to umożliwi.
- 6) Wszelka korespondencja pomiędzy stronami, o ile OPZ i Umowa nie stanowią inaczej, realizowana będzie elektronicznie, na adresy poczty elektronicznej osób wskazanych do realizacji umowy po stronie Wykonawcy i Zamawiającego wskazane w § 3 Umowy.

9. Produkty końcowe wytworzone w toku realizacji badania

- 1) W ramach realizacji badania Wykonawca opracuje i przekaze:
 - a) projekt raportu końcowego (projekt raportu końcowego badawczo-analitycznego wymaga skonsultowania i uzyskania akceptacji Zamawiającego) – przekazanie nastąpi w wersji elektronicznej;
 - b) raport końcowy, proponowana przez Zamawiającego struktura raportu końcowego:
 - Spis treści;
 - Streszczenie głównych obserwacji, wniosków i rekomendacji;
 - Wprowadzenie (zawierające opis przedmiotu badania, opis zastosowanej koncepcji badawczej, celów i obszarów badawczych, opis zastosowanej metody, przebiegu badania);
 - Przedstawienie wyników zbiorczych w odniesieniu do całej Polski oraz w odniesieniu do obszarów apelacji i grup respondentów (określonych w pkt 4) w taki sposób, aby wyniki odnoszące się do danej apelacji stanowiły zamkniętą całość, w tym w formie tablic wynikowych oraz prezentacji graficznej wyników na wykresach z oznaczeniem różnic istotnych statystycznie oraz podsumowaniem wyników. Przy prezentacji wyników ze względu na zmienne społeczno-demograficzne muszą zostać

uwzględnione co najmniej następujące zmienne: przynależność do grupy interesariuszy, skazane podstawowe parametry społeczno-demograficzne. Dodatkowo wyniki uwzględniać będą podział na sądy w oparciu o apelację, szczebel sądu (apelacyjne, okręgowe, rejonowe) oraz o wielkość miejscowości, w którym umiejscowiony jest sąd;

- Wnioski;
 - Ewentualne rekomendacje;
 - Raport dostarczony zostanie w wersji elektronicznej (proponowane pliki .docx albo .doc, albo .rtf oraz .pdf) - na nośniku danych oraz na adres poczty elektronicznej osoby odpowiedzialnej za realizację Umowy po stronie Zamawiającego i papierowej (3 szt.). Raport zawierać będzie część tekstową oraz część graficzną (tabele, wykresy) i zostanie wykonany w formacie A4;
- c) Załączniki do raportu, w tym narzędzia badawcze i materiały, tj. dla badań ilościowych: bazy danych źródłowych zebranych w ramach realizacji zamówienia, komplet oryginałów wypełnionych kwestionariuszy/ankiet oraz materiały używane w badaniu ilościowym, raport realizacyjny zawierający wyniki kontroli badania; dla badań jakościowych dodatkowo przykładowo: ankiety rekrutacyjne i scenariusze dyskusji;
- d) Załączniki w postaci elektronicznej dostarczone zostaną Zamawiającemu na nośniku (np. dysk przenośny, nośnik DVD) w formacie umożliwiającym ich przetwarzanie. Nośnik danych staje się własnością Zamawiającego;
- e) O ile Załączniki będą zawierały dane osobowe w rozumieniu powszechnie obowiązujących przepisów, przed wydaniem Zamawiającemu zostaną przez Wykonawcę zanonimizowane;
- f) Streszczenie raportu końcowego (zawierające skrócony opis badania, wyników, analiz i wniosków o objętości ok. 10 stron) w języku polskim oraz języku angielskim – w wersji elektronicznej (proponowane pliki .docx lub .doc lub .rtf oraz .pdf) - na nośniku danych (np. CD/DVD) oraz na adres poczty elektronicznej osoby odpowiedzialnej za realizację Umowy po stronie Zamawiającego i papierowej (3 szt.);
- g) prezentację multimedialną badania, wyników analiz i opracowanych wniosków (treść i forma prezentacji wymaga skonsultowania i uzyskania akceptacji Zamawiającego) – w wersji elektronicznej - na nośniku danych (np. CD/DVD) oraz na adres poczty elektronicznej osoby odpowiedzialnej za realizację Umowy po stronie Zamawiającego, w powszechnie wykorzystywanym formacie, np. Power Point lub równoważny;
- 2) Raport końcowy i pozostałe produkty końcowe opracowane zostaną zgodnie z zasadami języka polskiego, a streszczenie raportu końcowego i prezentacja w języku angielskim zgodnie z zasadami języka angielskiego, i będą poddane korekcie językowej, stylistycznej oraz edytorskiej.

10. Termin realizacji prac, Etapy realizacji prac – ogólny harmonogram prac:

- 1) Realizacja poszczególnych etapów, w tym realizacja badań i opracowanie raportu końcowego z tych badań powinno trwać łącznie nie dłużej niż 7 (słownie: siedem) miesięcy od daty zawarcia

Umowy, a Wykonawca przystąpi do realizacji Badań Społecznych niezwłocznie po zawarciu Umowy.

- 2) Wykonawca będzie realizował Przedmiot Umowy zgodnie z opracowanym, na podstawie propozycji przedstawionej przez Wykonawcę (o której mowa w ust. 4)), przez strony szczegółowym harmonogramem prac.
- 3) Zamawiający w Załączniku nr 1b do Umowy – Harmonogramie prac - wskazuje Etapy realizacji prac i ogólny harmonogram prac.
- 4) Wykonawca w ramach przygotowywania koncepcji badania uszczegółowi i przedstawi Zamawiającemu harmonogram prac dla etapu IV i V.

11. Oznakowanie narzędzi badawczych i produktów końcowych badania

Wykonawca zobowiązany jest do umieszczenia na raportach oraz wszystkich zastosowanych narzędziach badawczych, kwestionariuszach/ankietach i slajdach prezentacji multimedialnej a także na innych produktach końcowych zadania, logo Unii Europejskiej, Programu końcowym Operacyjnego Polska Cyfrowa - zgodnie z aktualnymi wytycznymi dotyczącymi promocji, znajdującymi się w Przewodniku w zakresie promocji projektów finansowanych w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa, 2014-2020 dla beneficjentów i instytucji zaangażowanych we wdrażanie projektu, zgodnie z wytycznymi określonymi na stronie <https://www.polskacyfrowa.gov.pl/strony/o-programie/promocja/zasady-promocji-i-oznakowania-projektow-w-programie/>, Ministerstwa Sprawiedliwości, w tym:



Fundusze
Europejskie
Polska Cyfrowa

MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI
www.ms.gov.pl

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Logo i nazwę Projektu:



„Wdrożenie protokołu elektronicznego w sądach powszechnych (sprawy cywilne i wykroczeniowe)”.