## **Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)**

##  **na Usługę**

## **badań ilościowych, badań jakościowych, przygotowania panelu sponsorskiego oraz consultingu na potrzeby Igrzysk Europejskich 2023**

## **Uzasadnienie dla zamówienia na usługę obejmującą obsługę badawczą i raporty marketingowe**

Igrzyska Europejskie to sztandarowa impreza sportowa rozgrywana co cztery lata z udziałem 50 reprezentacji krajów europejskich. Kolejna, trzecia edycja tej imprezy pod nazwą III Igrzyska Europejskie Kraków-Małopolska 2023 (dalej: IE2023) odbędzie się w dniach 21 czerwca – 2 lipca 2023 r. na terenie Województwa Małopolskiego. Główną areną zawodów będzie stolica regionu Kraków wraz z miastami partnerskimi, wśród których są miedzy innymi: Krynica Zdrój, Tarnów, Zakopane, Krzeszowice, Wrocław, Chorzów.

Zamawiający zamawia badanie mające na celu:

- zidentyfikowanie i wdrożenie działań i rozwiązań które skutecznie wesprą sprzedaż praw marketingowych IE2023 oraz pozwolą na nawiązanie korzystnych z rynkowego punktu widzenia warunków współpracy z partnerami;

- zebranie danych służących do przygotowania raportu dla Zamawiającego oraz innych instytucji i organizacji pozwalających ocenić ewaluację marki IE2023.

1. **Opis przedmiotu badania**

Zamówienie obejmuje następujące elementy:

1. **Badania ilościowe :** wykonywane w dwóch falach:

**a) badanie wstępne i kontrolne**

Termin: raport z badań do 12 maja 2023 r.

Cel:

1. badania odbioru społecznego organizacji IE2023 w zakresie inwestycji wykonanych z środków na organizację IE2023;
2. badanie zainteresowania poszczególnymi dyscyplinami sportowymi, w których odbywa się rywalizacja podczas Igrzysk Europejskich
3. badania rozpoznawania i postrzegania marki IE2023 i analiza porównawcza z wykonanymi na zlecenie Zamawiającego w 2022 r. badaniami w tym zakresie;

Rodzaj badania oraz grupa badana:

1. Do celu badania 1 powinna być to reprezentacyjna grupa badawcza dla województwa Małopolskiego oraz w szczególności Krakowa. Rodzaj badania to badanie ankietowe, technika oraz metoda przeprowadzenia badań musi zostać zaakceptowana przez zamawiającego
2. Do celu badania 2 i 3 powinna być to to reprezentacyjna grupa badawcza dla grupy Polaków powyżej 15 roku życia. Metoda to badanie ankietowe, technika oraz metoda przeprowadzenia badań musi zostać zaakceptowana przez zamawiającego

**b) badanie podsumowujące:**

Termin: raport z badań do 30 lipca 2023 r.

Cel:

1. badanie oceny sposobu organizacji wydarzenia, i korzyści wynikających organizacji IE2023;
2. – badanie oceny infrastruktury sportowej na której rozgrywane były zawody oraz sposób jej przygotowania
3. badanie świadomości marki sponsorów oraz ich związku z IE2023
4. przygotowanie wzoru raportów oraz ich wykonanie w celu podsumowania IE2023 dla Zamawiającego oraz partnerów i sponsorów, a także podmiotów publicznych.

Rodzaj badania oraz grupa badana:

Dla celów 1 i 3 grupa badana powinna być reprezentacyjna dla grupy Polaków powyżej 15 roku życia. Metoda to badanie ankietowe, technika oraz metoda przeprowadzenia badań musi zostać zaakceptowana przez zamawiającego.

1. **Badanie mediowe (4 badania):**

Termin: wyniki w terminach do: 4 maja 2023r., 5 czerwca 2023 r., 3 lipca 2023 r. i 5 sierpnia 2023 r.

Cel:

- badanie efektywności ekspozycji marki IE2023 oraz marek partnerów i sponsorów powiązanych z IE2023 w mediach.

- przygotowanie raz w miesiącu raportu biorącego pod uwagę ekspozycję marki IE2023 oraz partnerów i sponsorów IE2023 w telewizji, prasie, Internecie, mediach społecznościowych oraz mediach stacjonarno-reklamowych (billboardów, kampanii miejskich, transportu publicznego, kampanii OOH).

- przygotowanie raportu na temat informacji medialnych pod kątem współpracy ze sponsorami i partnerami.

1. **Zaprojektowanie panelu sponsorskiego**

Termin: 30 dni po podpisaniu umowy.

Cel:

- stały i kompleksowy monitoring aktywności wybranych marek sponsorów i partnerów IE2023; w tym wartość Logo sponsora w podziale na media (TV, radio, prasa, Internet), wartość Logo sponsora według rodzaju prezentacji (tytuł, artykuł, obraz, dźwięk), wartość Logo sponsora według lokalizacji, szczegółowe zestawienie każdej emisji Logo sponsora w mediach wraz ze wszystkimi szczegółami na temat wystąpienia (w formacie xls), zestawienie wskaźników mediowych dla Logo sponsora według miesięcy (nazwa medium, zweryfikowana wartość mediowa ekspozycji marki – uwzględniająca rzeczywistą wielkość ekspozycji oraz jej cennikową wartość, GRP, liczba kontaktów widzów z marką, liczba ekspozycji)

- możliwość generowania analiz opartych na wybranych wskaźnikach zgodnie z uwzględnieniem światowych trendów w zakresie analityki;

- możliwość kreowania raportów w oparciu o potrzeby Zamawiającego przedstawiających efektywność ekspozycji wybranej marki. Raporty w języku polskim i angielskim odpowiadających najwyższym standardom w branży.

**IV. Consulting – doradztwo:**

Termin: stała współpraca przez czas trwania umowy. Do zakresu consultingu nie wliczają się spotkania robocze.

Cel:

1. zapewnienie pomocy merytorycznej poprzez konsultacje z ekspertami branżowymi;
2. identyfikowanie mocnych i słabych stron prowadzonych działań marketingowych oraz rekomendacje działań korygujących co do przyjętej strategii marketingowej i organizacyjnej;
3. weryfikacja pakietów sponsorskich;
4. tworzenie raportów bieżących według potrzeb zamawiającego w oparciu o dostępne dane.
5. Wykonawca ma za zadanie zapewnić niezbędną pomoc merytoryczną Zamawiającemu oraz zapewnić wsparcie w realizowanej strategii poprzez dostarczenie niezbędnych danych w określony sposób. Istotny jest również monitoring ewaluacji działań prowadzonych przez Zamawiającego pod kątem marketingowym w celu ewentualnej korekty prowadzonych działań oraz ich podsumowania po zakończeniu projektu, jakim są IE2023.

Zakres Realizacji:

1. W zależności od potrzeb Zamawiającego, lecz nie więcej niż 15 roboczogodzin miesięcznie..

## **Metodologia badania**

W ramach prowadzonego badania, Wykonawca jest zobowiązany do zastosowania triangulacji metod i technik badawczych oraz analizy dokumentów zastanych .

Wywiady przeprowadzone w ramach badania CATI ( computer-assisted telephone interviewing) realizowane będą zgodnie ze standardami jakości realizacji badań rynku i opinii społecznej zawartymi w Programie Kontroli Jakości Pracy Ankieterów i/lub Międzynarodowym Kodeksie Postępowania w Dziedzinie Badań Rynkowych i Społecznych (tzw. kodeksie ESOMAR - European Society for Opinion and Marketing Research, Europejskie Stowarzyszenie Badaczy Opinii Publicznej i Rynku) jak i zapisami ustawy o ochronie danych osobowych.

Na Wykonawcy spoczywa obowiązek przygotowania narzędzia badawczego wraz z jego pilotażem. Narzędzie badawcze powinno być dostosowane do profilu respondentów oraz ma umożliwiać udzielenie odpowiedzi na pytania badawcze. Dopuszcza się możliwość aktualizacji propozycji narzędzia badawczego w wyniku przeprowadzonego pilotażu.

## **Organizacja i harmonogram realizacji zamówienia**

Realizacja badania powinna przebiegać zgodnie z następującym harmonogramem:

 - przekazanie raportu metodologicznego do akceptacji Zamawiającego wraz z uzasadnieniem przyjętej metodologii badania;

- przekazanie wstępnych raportów z badania i omówienie ich z Zamawiającym;

- przekazanie ostatecznych wersji raportów końcowych;

- współpraca i konsultacja z Zamawiającym w zakresie ustaleń dotyczących ostatecznej treści raportów z przeprowadzonego badania, udzielanie odpowiedzi, wyjaśnień na pytania Zamawiającego, wprowadzenie ewentualnych korekt do ostatecznej wersji raportów końcowych.

Przeprowadzenie prezentacji wyników badania zawartych w raportach końcowych dla przedstawicieli:

- Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego,

- Ministerstwa Sportu;

- Polskiego Komitetu Olimpijskiego;

- EOC;

- Zarządu Spółki Igrzyska Europejskie 2023 sp. z o.o.;

- organów kontrolujących Zamawiającego;

- miast partnerskich;

- sponsorów,

- partnerów.

Prezentacja wyników badań na żywo zostanie przeprowadzona dla maksymalnie siedmiu (7) podmiotów wskazanych przez Zamawiającego. Prezentacje zostaną przeprowadzone w siedzibie Zamawiającego lub w miejscu przez niego wyznaczonym. Termin prezentacji zostanie wskazany przez Zamawiającego z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.

## **Opis wymagań wobec Wykonawcy dotyczących sposobu realizacji zamówienia:**

1. Wykonawca w ramach zamówienia podstawowego zobowiązany jest:
2. uczestniczyć w co najmniej 3 roboczych spotkaniach, w trakcie których uzgadnianie będą m. in. szczegółowe kwestie dotyczące realizacji zamówienia (pierwsze spotkanie organizacyjne), zaprezentowany zostanie projekt raportu metodologicznego (drugie spotkanie) i projekt raportu końcowego (trzecie spotkanie). Ilość spotkań roboczych zależna jest od potrzeb związanych z realizacją zamówienia. Spotkania będą odbywać się w terminie i miejscu ustalonym po konsultacjach z Zamawiającym. O spotkaniach Zamawiający powiadomi Wykonawcę co najmniej na trzy dni przed planowanym terminem;
3. uzyskać we własnym zakresie wszystkie zaproponowane w ofercie i ustalone z Zamawiającym źródła, raporty i inne środki niezbędne do realizacji badań;
4. samodzielnie opracować projekt narzędzia badawczego (kwestionariusz) do realizowanych badań terenowych, który ma być dostosowany do pytań badawczych i profilu respondentów oraz zapewnić wykwalifikowany personel realizujący poszczególne elementy badania. Ostateczny wzór narzędzia badawczego podlega uzgodnieniu z Zamawiającym i jego akceptacji – stanowiąc integralną część raportu metodologicznego;
5. przeprowadzić rekrutację, zaprosić badanych do udziału w badaniu, ustalić terminy i miejsca realizacji badań terenowych.
6. Wymagania wobec Wykonawcy:
7. Respondentami w badaniach będą osoby posiadające niezbędną wiedzę, użyteczną z punktu widzenia realizowanego badania. W przypadku gdy respondentami są przedsiębiorcy, Wykonawca jest zobowiązany do właściwego pokierowania badaniem nie obciążającym respondentów, m.in. dostosowując długość narzędzia badawczego do możliwości/ dyspozycyjności respondenta;
8. Wykonawca zobowiązany jest do zaangażowania osób przeprowadzających wywiad, które posiadają doświadczenie w prowadzeniu tego typu narzędzia wraz z niezbędną wiedzą w zakresie obszarów, których wywiad dotyczy;
9. Wykonawca jest zobowiązany do rzetelnej i terminowej realizacji zamówienia według wytycznych przedstawionych w OPZ i umowie, w tym uwzględniania sugestii i uwag zgłaszanych przez Zamawiającego. Wszelkie uwagi dotyczące bieżących kwestii lub elementów badania, Zamawiający pisemnie, w formie elektronicznej (e-mail) przekaże Wykonawcy;
10. Wykonawca zobowiązany jest otrzymać wcześniejszą akceptację Zamawiającego dla ostatecznej wersji wszelkich dokumentów, narzędzia badawczego, korespondencji itd. przed rozpoczęciem danej części badania;
11. Wykonawca jest zobowiązany do przekazywania Zamawiającemu w formie elektronicznej (e-mail), codwutygodniowych sprawozdań z postępu realizacji badania. Powinno ono zawierać takie elementy jak:
12. informacje o aktualnym stanie prac;
13. przedstawienie planu pracy na kolejny okres sprawozdawczy;
14. informacje o pojawiających się problemach, ewentualnych opóźnieniach w realizacji zamówienia oraz propozycje ich rozwiązania;
15. informacje dotyczące stopnia zaawansowania całego badania;
16. inne zagadnienia istotnie wpływające na prowadzone badanie;
17. Wykonawca jest zobowiązany do wyznaczenia stałej osoby do kontaktów roboczych z Zamawiającym oraz wykonania badania z wykorzystaniem wszystkich członków zespołu badawczego;
18. Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia Zamawiającemu listy osób skierowanych do realizacji umowy wraz z ich doświadczenia zawodowego. Zamawiający dopuszcza możliwość rozszerzenia składu zespołu badawczego (wymagana zgoda Zamawiającego). Zamawiający dopuszcza również możliwość zmiany osób wchodzących w skład zespołu badawczego (wymagana pisemna zgoda Zamawiającego, dopuszczalna w formie elektronicznej (e-mail));
19. Na Wykonawcy badania spoczywa obowiązek wykonywania na każdym etapie realizacji badania rzetelnej analizy i oceny eksperckiej zebranych danych oraz formułowania własnych wniosków i rekomendacji, dzięki którym Zamawiający otrzyma raport metodologiczny i raport końcowy będące ekspercką analizą;
20. Wykonawca jest zobowiązany do przekazania Zamawiającemu wraz z projektem raportu końcowego, pełnej dokumentacji opracowanej w trakcie realizacji zamówienia. Dokumenty i nośniki, zawierające dane osobowe przekazane Wykonawcy na potrzeby realizacji badania, zostaną przez niego komisyjnie zniszczone po zaakceptowaniu przez Zamawiającego poszczególnych raportów końcowych z realizacji badań, a oświadczenie potwierdzające zniszczenie danych (dokumentów i nośników zawierających dane osobowe) zostanie przekazane Zamawiającemu zgodnie z postanowieniami umowy;
21. Zamawiający może przeprowadzić we własnym zakresie kontrolę jakości elementów badania. W tym celu w przypadku powzięcia przez Zamawiającego informacji o nierzetelnym prowadzeniu badania lub stwierdzenia jego niskiej jakości, Zamawiający zgłosi ten fakt Wykonawcy, a ten zobowiązany jest przedsięwziąć odpowiednie środki zaradcze, w tym dokonać zmiany moderatorów/ankieterów i powtórzyć zakwestionowane wywiady/ankiet;.
22. Wykonawca jest zobowiązany do przekazywania na życzenie Zamawiającego, zabezpieczonych plików z nagraniami i transkrypcjami wywiadów (w przypadku braku zgody respondenta na nagrywanie, Wykonawca przekaże Zamawiającemu notatki z wywiadów autoryzowane własnoręcznym podpisem badanej osoby), niezwłocznie po przeprowadzeniu ich na wskazanej w niniejszym OPZ grupie respondentów. Nagrania i transkrypcje posłużą Zamawiającemu jedynie do celów kontroli wykonania poszczególnych elementów badania, a po przeprowadzeniu potencjalnej kontroli pliki niezwłocznie zostaną zwrócone wykonawcy, który dokona ich zniszczenia;
23. Wykonawca jest zobowiązany do realizacji badania zgodnie z zapisami umowy, niniejszym OPZ oraz dostarczonymi wraz z ofertą dokumentami, opisującymi sposób realizacji zamówienia i zaproponowaną metodologią badawczą;
24. Wykonawca, realizując badanie, jest zobowiązany postępować zgodnie ze standardami realizacji badań ewaluacyjnych i przyjętymi powszechnie zasadami etyki prowadzenia badań i kontroli jakości pracy osób zaangażowanych w ich realizację, jak i bezwzględnym stosowaniu ustawy o ochronie danych osobowych.

## **Finalne produkty realizacji umowy:**

W trakcie realizacji umowy, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu następujące produkty realizacji badania:

1. **wersję elektroniczną planu metodologicznego stanowiącego część oferty, umożliwiająca swobodną edycję oraz spełniająca kryteria dostępności dla osób z niepełnosprawnościami – do 10 dni od podpisania umowy,**
2. **raporty końcowew terminach określonych w punkcie 2 OPZ.**

**Raporty końcowe** poprzedzone zostaną przekazaniem projektu każdego raportu, do których Zamawiający będzie zgłaszał ewentualne uwagi, powinny charakteryzować się następującą strukturą:

1. streszczenie raportu w języku polskim i angielskim, zawierające m.in. krótką charakterystykę najważniejszych wniosków płynących z badania i zaproponowane przez Wykonawcę najważniejsze rekomendacje;
2. krótki opis podejścia metodologicznego zastosowanego do przygotowania i realizacji badania ewaluacyjnego będącego przedmiotem zamówienia (opis nie powinien być kopią raportu metodologicznego),
3. opis wyników analiz w zakresie badania i wypływających z nich konkretnych wniosków;
4. zestawienie źródeł, baz danych, raportów używanych w analizach;
5. wykaz skrótów, spis tabel i rysunków;
6. bibliografię;
7. załączniki zawierające pozostałe niezbędne elementy i informacje, dotyczące realizacji badania, niezaprezentowane w innych częściach raportu;
8. przejrzystą i czytelną **tabelę rekomendacji**. Rekomendacje muszą zostać przedstawione w formie pozwalającej na bezpośrednie operacyjne zastosowanie, zawierać sposób ich wdrożenia i odnosić się wprost do wniosków zawartych w raporcie końcowym (przy danej rekomendacji należy wskazać stronę wniosku/ów wynikającą/ych z raportu).

Zamawiający zastrzega, że raport końcowy, który będzie się ograniczał tylko do prezentacji zebranych danych, bez ich odpowiedniej interpretacji, oceny i wyciągniętych wniosków oraz do zapisania rekomendacji nieznajdujących odniesienia we wnioskach i niemożliwych do wdrożenia przez adresatów, zostanie odesłany do poprawy lub odrzucony jako niekompletny.

Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania raportów zgodnie z ogólnie przyjętymi zasadami redakcji tekstu, w tym:

1. zachowania logicznej struktury przygotowania raportu z badań opartej o formułę wyjaśniania/interpretowania opisywanych zjawisk i zależności, wraz z komentarzem zawierającym uzasadnienie;
2. spójności poszczególnych wątków, poprawności przygotowania logicznego i merytorycznego wywodu (rozumowanie dedukcyjne – od ogółu do szczegółu), kolejności formułowania tez badawczych, stosowania wyjaśnień, poprawnego umiejscawiania wątków w kontekście badawczym;
3. poprawności stylistycznej, gramatycznej, właściwego stosowania interpunkcji;
4. poprawności dokumentowania tez, umożliwiającej weryfikację danych, twierdzeń, odwołania do tekstów źródłowych;
5. przejrzystości tekstu, odpowiedniej redakcji rozdziałów i poszczególnych wątków (numeracja), czytelnego przygotowania elementów graficznych, rysunków, tabel.

Dostarczane przez Wykonawcę dokumenty w formie elektronicznej powinny być przesyłane na adres e-mail Zamawiającego wskazany w umowie. Powinny być one przygotowane w formacie PDF oraz w wersji umożliwiającej ich swobodną edycję, a w przypadku prezentacji w edytorze prezentacji umożliwiającym odtwarzanie i edycję. Ostateczna treść dokumentów zaakceptowanych przez Zamawiającego powinna zostać nagrana i dostarczona na nośniku elektronicznym umożliwiającym ich odtworzenie i przechowywanie.

1. **prezentację multimedialną** końcowych wyników badania w ramach zamówienia wraz z przyjętymi rekomendacjami.
2. **panel sponsorski – oprogramowanie przygotowana dla sponsorów, której celem jest stały monitoring :**

- Funkcjonalność zgodna z opisem Panelu Sponsorskiego z punktu 2.

- Informacje w panelu odświeżane co minimum 2h

- Dostępny przez przeglądarkę internetową na komputerach oraz urządzeniach mobilnych

- Możliwe pobieranie danych z panelu w formie xml