

Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz budżetu Państwa w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020

## Załącznik nr 1 - Opis Przedmiotu Umowy

### I. Przedmiot umowy

Przedmiotem Umowy jest wykonanie analizy trendów konsumenckich w oparciu o przeprowadzone badanie opinii publicznej w zakresie funkcjonowania rynku usług stacjonarnego dostępu do Internetu ze szczególnym uwzględnieniem wpływu sieci światłowodowych budowanych z dofinansowaniem POPC i wyniki badań ankietowych przeprowadzonych w roku 2020 i 2021, a także opracowanie wyników badania przeprowadzonego w ramach realizacji umowy, w postaci: raportu zawierającego również wnioski, tabele, bazy danych, prezentacje oraz inne dokumenty.

Kod i nazwa zamówienia według Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):

- 79320000-3 – Usługi badania opinii publicznej
- 72316000-3 – Usługi analizy danych,
- 72319000-4 – Usługi dostarczania danych,

Przedmiot zamówienia sfinansowany zostanie ze środków przewidzianych w budżecie projektu nr POPC.04.01.01-00-0073/22 „Finansowanie zaplecza technicznego i szkoleniowego dla Urzędu Komunikacji Elektronicznej w 2023 r.” w ramach Pomocy Technicznej Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020.

### II. Zadania Wykonawcy

Zadaniem Wykonawcy jest realizacja badania opinii publicznej, zgodnie z poniższymi wymaganiami:

1. Realizacja badania za pomocą metody wielotematycznego badania – wywiady bezpośrednie metodą CAPI (ang. computer assisted personal interview). Wyklucza się możliwość przeprowadzenia wywiadu telefonicznego (CATI) oraz wywiadu internetowego (CAWI).
2. Badanie ilościowe przeprowadzone zostanie na reprezentatywnej próbie 3 000 użytkowników znajdujących się w zasięgu sieci wybudowanych w ramach 1, 2, 3 i 4 konkursu działania 1.1 I osi priorytetowej Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (lista punktów adresowych, w których możliwe będzie przeprowadzenie badania, zostanie przekazana po podpisaniu umowy).
3. Badanie użytkowników indywidualnych należy skierować do mieszkańców zabudowy jednorodzinnej i wielorodzinnej, przy czym udział zabudowy wielorodzinnej nie przekroczy 10%.
4. Badanie należy zaplanować w taki sposób, aby nie więcej niż 15% użytkowników objętych badaniem pochodziło z jednego obszaru konkursowego POPC.
5. Formularz będzie składał się z około 50 (pięćdziesięciu) pytań lub stwierdzeń, ostateczna liczba i treść zostanie uzgodniona z Wykonawcą, do których powinien odnieść się użytkownik objęty badaniem. Wnioski z przeprowadzonego badania należy przedstawić oddzielnie dla obszarów 1, 2, 3 i 4 konkursu.
6. Wybór pytań przez Zamawiającego do obecnego badania, spośród pytań wykorzystanych w badaniu realizowanym w roku 2021: <https://bip.uke.gov.pl/zamowienia-publiczne/ogloszenie-o-zamowieniu-numer-sprawy-ba-wzp-26-41-2021,623.html>, nastąpi

Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz budżetu Państwa w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020

po podpisaniu umowy. Zestaw pytań zostanie przekazany Wykonawcy przez Zamawiającego tak aby zapewnić porównywalność pomiędzy badaniami przeprowadzonymi w roku 2020 i 2021 a badaniem obecnym. Dopuszcza się modyfikację pytań przy akceptacji przez Zamawiającego oraz dodanie nowych pytań przez Wykonawcę lub Zamawiającego w celu zapewnienia realizacji założeń badania. Wykaz dotychczas stosowanych pytań stanowi załącznik nr 1 do SWZ.

7. Zakres pytań lub stwierdzeń będzie obejmował tematykę zwłaszcza:
- dostępnych w miejscu zamieszkania mediów umożliwiających dostęp stacjonarny do Internetu;
  - czynników wpływających na liczbę usług świadczonych z wykorzystaniem nowo wybudowanej infrastruktury w ramach POPC po jej oddaniu do eksploatacji;
  - aspektów związanych z budową przyłączy abonenckich w ramach inwestycji realizowanych z dofinansowaniem ze środków publicznych;
  - łącznego czasu realizacji inwestycji od jej wybudowania w terenie, przedstawienia oferty do faktycznego uruchomienia usługi;
  - oceny ofert dostępu do internetu, przedstawionych przez beneficjenta POPC lub operatora korzystającego;
  - wskazania powodów braku zainteresowania korzystania z usług powstałych w ramach POPC w przypadku takiego braku;
  - charakterystyk społeczno-demograficzno-ekonomicznych gospodarstwa domowego, przy czym pytania te nie wliczają się do liczby pytań lub stwierdzeń w ramach formularza, o których mowa w ust. 5.
8. Realizacja badania zakończona zostanie analizą trendów konsumenta w oparciu o przeprowadzone badanie i wynik badań przeprowadzonych w roku 2020 i 2021, obejmującą obszary 1 i 2 konkursu oraz wnioski wynikające ze wskazanego porównania. Raporty z badań z roku 2020 i 2021 zostaną przekazane po podpisaniu umowy.

Wynik badania ma zawierać raport końcowy w postaci tekstowo-graficznej (w formacie .pptx lub .docx i .pdf), zgodny z identyfikacją graficzną UKE oraz POPC 2014-2020 obejmujący w szczególności graficzną prezentację głównych wyników badania, omówienie i analizę wyników dla próby ogółem oraz ze względu na wybrane zmienne społeczno-demograficzno-ekonomiczne poddane analizie statystycznej, w tym analizie istotności statystycznej różnic, oraz ewentualnie dodatkowe analizy zależności określone w porozumieniu z Zamawiającym, podsumowania i wnioski. Raport dostosowany zostanie również do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

9. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu w formie elektronicznej:
- finalny kwestionariusz oraz screener i schemat doboru próby;

Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz budżetu Państwa w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020

- finalne bazy w Excel (w formacie plików .xls/.xlsx), z uwzględnieniem wag, jeśli będą stosowane;
- wykresy przedstawione w raporcie w formacie edytowalnym;
- pełen zestaw tabel (opracowanych w programie Excel, format plików w .xls/.xlsx), zawierających prezentację nieważonych liczebności oraz ważonych odsetek dla próby ogółem, jak też w przecięciach ze względu na wiek, płeć, wykształcenie, region, wielkość miejsca, zamieszkania, liczbę osób w gospodarstwie, wiek dzieci w gospodarstwie oraz inne cechy uzgodnione z Zamawiającym;
- zaetykietowany zbiór danych źródłowych (surowych), procentowych rozkładów odpowiedzi na pytania wraz z zaznaczeniem zróżnicowania, w zależności od cech społeczno-demograficznych respondentów.

## Załącznik nr 1

Kwestionariusz z badania z 2021 r.:

1. Czy słyszał(a) Pan(i) o programie POPC?
2. Gdzie dowiedział(a) się Pan(i) o tym programie?
  - 2.1. Czy były to media lokalne czy ogólnopolskie?
3. Czy w Państwa mieszkaniu/domu istnieje możliwość przyłączenia/korzystania z internetu światłowodowego?
4. Od kiedy Pana(i) zdaniem istnieje taka możliwość?
5. Czy zauważył(a) Pan(i) w swojej okolicy jakies działania związane z budową nowych przyłączy internetowych?
6. Który dostawca lub dostawcy internetu może świadczyć/świadczy Pana(i) zdaniem taką usługę w Pana(i) miejscu zamieszkania?
7. Skąd dowiedział(a) się Pan(i) o możliwości podłączenia się do światłowodu w Pana(i) okolicy?
8. Czy kiedykolwiek podejmował(a) Pan(i) działania w celu objęcia zasięgiem szybkiego Internetu Państwa miejsca zamieszkania?
9. Jakie to były działania?
10. A czy w ciągu ostatnich kilku lat ktoś próbował od Państwa uzyskać zgłoszenie chęci przyłączenia do sieci światłowodowej? Np. kontaktował się z Państwem przedstawiciel operatora aby zbadać potrzebę przyłączenia się do sieci światłowodowej?
11. Jaka to była firma/instytucja?
12. Czy zgłosili Państwo taką chęć?
13. Proszę powiedzieć na ile się Pan(i) zgadza ze stwierdzeniami. Do oceny proszę użyć skali do 1 do 5, gdzie 1 oznacza – zdecydowanie się nie zgadzam, a 5 – zdecydowanie się zgadzam.
  - a. Internet światłowodowy jest szybszy niż inne dostępne rozwiązania.
  - b. Internet światłowodowy jest bardziej niezawodny niż inne rozwiązania.

*Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz budżetu Państwa w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020*

c. Możliwość podłączenia do sieci światłowodowej jest szansą na rozwój mniejszych miejscowości.

d. Program Operacyjny Polska Cyfrowa jest ważny dla mieszkańców mojej okolicy.

14. W jakiej technologii jest świadczony dostęp do Internetu w Państwa gospodarstwie domowym?

15. Czy jakikolwiek operator składał Państwu ofertę na usługę światłowodowego dostępu do Internetu? Jaki był to operator?

16. Kiedy otrzymał(a) Pan(i) tę ofertę?

17. Jaka była proponowana wysokość miesięcznej opłaty za usługę?

18. Jaka była proponowana łączna wysokość opłat wstępnych (aktywacyjnej/ przyłączeniowej/ instalacyjnej)?

19. Jaka była proponowana prędkość łącza światłowodowego?

20. Czy oferta uwzględniała jakieś usługi dodatkowe? Jeżeli tak to jakie?

21. Jak ocenia Pan(i) tę ofertę?

22. Z jakiego powodu nie skorzystał(a) Pan(i) z oferty światłowodowego dostępu do Internetu?

23. Jaka maksymalna wysokość miesięcznej opłaty byłaby dla Państwa akceptowalna?

24. Jaka maksymalna wysokość opłat za przyłączenie (aktywacyjna, instalacyjna, przyłączeniowa) byłaby dla Państwa akceptowalna?

25. Czy z wypowiedzeniem umowy z obecnym operatorem wiążą się koszty?

26. Czy mają Państwo możliwość wyboru innego dostawcy internetu stacjonarnego?

27. Czy po zakończeniu umowy z obecnym operatorem rozważy Pan(i) skorzystanie z usługi światłowodowego dostępu do Internetu?

28. Czy ma Pan(i) jakieś obawy związane ze skorzystaniem z oferty światłowodowego dostępu do Internetu?

29. Czy szukał(a) Pan(i) informacji na temat oferty światłowodowego dostępu do Internetu w Pana(i) okolicy?

30. Z jakiego powodu nie skorzystał(a) Pan(i) z oferty światłowodowego dostępu do Internetu?

31. Który operator świadczy Panu(i) usługę światłowodowego dostępu do internetu w domu?

*Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz budżetu Państwa w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020*

32. Kiedy podpisał(a) Pan(i) tę umowę?
33. Ile wynosi miesięczna wysokość opłaty za usługę? Jeżeli to możliwe to proszę o sprawdzenie na fakturze.
34. Jak Pan(i) ocenia miesięczną wysokość opłat za usługę?
35. Czy w ramach miesięcznego abonamentu jest wliczona opłata za korzystanie z sieci zbudowanej w ramach POPC?
36. Czy umowa zawierała opłatę?
37. Ile wyniosły łącznie opłaty związane z przyłączeniem się do sieci? Proszę uwzględnić wszystkie opłaty początkowe: opłatę przyłączeniową, aktywacyjną i instalacyjną.
38. Jak Pan(i) ocenia wysokość opłat związanych z przyłączeniem do sieci?
39. Jakiej prędkości jest Pana(i) łącze światłowodowe? Tu (chodzi o prędkość pobierania).
40. Czy oferta uwzględnia usługi dodatkowe? Jeżeli tak to jakie?
41. W jaki sposób zamówiona została usługa dostępu do Internetu?
42. W jaki sposób podpisana została umowa?
43. Czy Internet światłowodowy jest Pana(i) pierwszą umową na Internet stacjonarny w tej lokalizacji?
44. Kto jest operatorem Pana(i) dostępu do Internetu?
45. Na skali od 1 do 5, gdzie 1 to "zdecydowanie niezadowolony", a 5 "zdecydowanie zadowolony" proszę powiedzieć, na ile jest Pan(i) ogólnie zadowolony(a) z usługi dostępu do Internetu świadczonej przez (nazwa operatora)?
46. Dlaczego jest Pan(i) niezadowolony(a) z usługi internetu?
47. Jaka prędkość ma dostęp do Internetu, z którego Pan(i) obecnie korzysta?(prędkość pobierania).
48. Czy jest to prędkość wystarczająca Państwa potrzebom?
49. Dlaczego zdecydował(a) się Pan(i) na podłączenie usługi Internetu światłowodowego?
50. Na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie nie wpłynęło” a 5 „zdecydowanie wpłynęło” proszę ocenić, czy przejście na Internet światłowodowy wpłynęło na podwyższenie Pana(i) komfortu korzystania z Internetu