

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

**Przedmiotem zamówienia** jest przeprowadzenie badań struktury przejazdów pasażerów według rodzajów biletów oraz potoków pasażerskich na wybranych liniach Lokalnego Transportu Zbiorowego w Łodzi wraz z badaniem struktury przejazdów pasażerów według rodzajów biletów we wskazanych lokalizacjach na terenie Miasta Łodzi.

Zamówienie zostało podzielone na dwa zadania:

Zadanie 1: Badanie na wybranych podmiejskich liniach Lokalnego Transportu Zbiorowego składające się z:

- a) badania struktury przejazdów pasażerów według rodzajów biletów,
- b) badania potoków pasażerskich,

Zadanie 2: Badanie struktury przejazdów pasażerów według rodzajów biletów we wskazanych lokalizacjach na terenie Miasta Łodzi.

### Termin wykonania zamówienia:

#### Zadanie 1

W okresie od dnia podpisania umowy, nie wcześniej niż 01.10.2021 r. do 28.10.2021 r. (przeprowadzanie badań) oraz w terminie do 15.11.2021 r. przekazanie kompletnych wyników badań, na płycie cd lub pendrive, w postaci arkuszy kalkulacyjnych wg załączników nr 5 i 6 do OPZ, zatwierdzonych przez Zamawiającego.

#### Zadanie 2

W okresie od dnia 11.10.2021 r. do dnia 17.10.2021 r. (przeprowadzenie badań) oraz w terminie do 29.10.2021 r. przekazanie kompletnych wyników badań, na płycie cd lub pendrive, w postaci arkuszy kalkulacyjnych wg załącznika nr 9 do OPZ, zatwierdzonych przez Zamawiającego.

### Zadanie 1

#### a) Badanie struktury przejazdów pasażerów według rodzajów biletów

W ramach Zadania 1a należy przeprowadzić badanie struktury przejazdów według rodzajów biletów określonych przepisami taryfowymi obowiązującymi w Lokalnym Transporcie Zbiorowym Miasta Łodzi oraz na podstawie taryf zintegrowanych bądź innych przepisów (szczegółowy wykaz stanowi **załącznik nr 1 do OPZ**).

1. Wzór formularza ankietowego do badań struktury biletów stanowi **załącznik nr 2 do OPZ** (dopuszcza się możliwość modyfikacji wzoru po uzgodnieniu i akceptacji Zamawiającego).
2. Wyżej wymienione badanie należy wykonać w formie wywiadu bezpośredniego na podmiejskich liniach LTZ (zgodnie z **załącznikiem nr 4 do OPZ**), co do zasady w każdym kursie, z zastrzeżeniem pkt 9 rozdziału 3 niniejszego OPZ. Wykonawca powinien przeprowadzić ankietę w miarę możliwości ze wszystkimi pasażerami, znajdującymi się w pojeździe, jednak w liczbie nie mniejszej niż:
  - a. co najmniej 80% liczby pasażerów określonych w trakcie realizacji badania popytu pasażerskiego danej linii w danym dniu;

- b. co najmniej 60% liczby pasażerów określonych w trakcie realizacji badania popytu pasażerskiego danej linii w danym kursie.
3. Do identyfikacji rodzaju i nominału posiadanego biletu oraz ewentualnych uprawnień do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów w badaniach należy wykorzystywać okazywane bilety czy dokumenty bądź opierać się na deklaracjach pasażerów. Uzyskane informacje mogą być zapisywane w formularzu w postaci skrótów lub symboli, które powinny być odpowiednio wyjaśnione w legendzie.
4. Przy określeniu ruchliwości pasażera dopuszczalne są zapisy relacji przejazdu w postaci symboli. Przykładowo pasażer poruszający się linią 43B:
  - a) z Łodzi do gminy Lutomiersk: np. ŁDZ – LUT,
  - b) z Łodzi do gm. Konstantynów Łódzki: np. ŁDZ – KON,
  - c) z gm. Lutomiersk do gm. Konstantynów Łódzki: np. LUT – KON.

## **b) Badanie potoków pasażerskich**

W ramach Zadania 1b należy przeprowadzić badanie potoków pasażerskich na podmiejskich liniach Lokalnego Transportu Zbiorowego w Łodzi, wymienionych w **załączniku nr 4 do OPZ**, z podziałem na dzień roboczy, sobotę i niedzielę.

1. Badanie potoków pasażerskich należy wykonać wewnątrz pojazdu w formie obserwacji jawnej, co do zasady we wszystkich kursach danej linii, z zastrzeżeniem pkt 9 rozdziału 3 niniejszego OPZ. Polega ono na odnotowaniu wsiadających i wysiadających pasażerów do/z pojazdów oraz obliczeniu pozostających w pojeździe pasażerów na każdym przystanku na badanej trasie.
2. Zadaniem obserwatorów jest bieżące odnotowywanie wyników prowadzonych obserwacji w formularzu pomiarowym do badań potoków pasażerskich, którego wzór stanowi **załącznik nr 3 do OPZ**.
3. Z uwagi na różne trasy i warianty linii komunikacyjnych Wykonawca na bazie otrzymanego wzoru przygotowuje kilka grup formularzy pomiarowych dla każdego z obserwatorów (w zależności od potrzeby i ich godzin pracy), tj.:
  - a) odpowiednią liczbę formularzy dla wszystkich kursów (w razie potrzeby z uwzględnieniem różnych wariantów danej linii) do/z poszczególnych pętli,
  - b) zapasowe, czyste formularze (m.in. bez wykazu przystanków czy godzin odjazdów) na wypadek, np. niespodziewanej zmiany trasy.
4. Obserwatorzy:
  - a) rejestrują liczbę wszystkich pasażerów wsiadających i wysiadających oraz pozostających w pojeździe przy uwzględnieniu wszystkich przystanków danej linii we wszystkich jej kursach na badanych odcinkach,
  - b) rejestrują czas odjazdu pojazdu z każdego przystanku na trasie danej linii, po uprzedniej synchronizacji zegara z czasem widniejącym w pojeździe,
  - c) w przypadku przystanków „na żądanie”, na których autobus nie zatrzymał się, odnotowują rozkładową i rzeczywistą godzinę przejazdu obok przystanku.

## **Wspólne założenia dla badań struktury przejazdów według rodzajów biletów oraz badań potoków pasażerskich**

1. W ramach zakresu zamówienia Wykonawca powinien:
  - a) dokonać powielenia formularzy ankietowych i pomiarowych, zgodnych z przedstawionymi przez Zamawiającego wzorami, w liczbie niezbędnej do przeprowadzenia badań,

- b) przygotować identyfikatory dla ankierów i obserwatorów. Wzór identyfikatora, zawierający m.in. numer służbowy pracownika, opracowuje Wykonawca i przedkłada Zamawiającemu do zatwierdzenia przed rozpoczęciem badań,
  - c) sporządzić przed rozpoczęciem badań harmonogram, obejmujący plan pracy Wykonawcy przez cały okres badań, a także na bieżąco potwierdzać Zamawiającemu obowiązywanie harmonogramu przed badaniem określonych linii, przysyłać do Zamawiającego listy ankierów i obserwatorów, którzy będą wykonywać badania na określonych liniach oraz informować Zamawiającego o wszelkich zmianach w harmonogramie lub listach pracowników,
  - d) zapewnić kamizelki odblaskowe dla ankierów i obserwatorów, które mają być widoczne w czasie przeprowadzania badań (w celu ułatwienia identyfikacji ankierów i obserwatorów w pojazdach),
  - e) przeprowadzić badania struktury przejazdów pasażerów według rodzajów biletów oraz badania potoków pasażerskich, zgodnie ze wszystkimi przyjętymi założeniami opisanymi w Zadaniach 1a i 1b OPZ,
  - f) zestawić wyniki przeprowadzonych wywiadów ankietowych i dokonanych obserwacji potoków w postaci tabelarycznej w arkuszach kalkulacyjnych wg **załączników nr 5 i 6 do OPZ**.
2. Badania należy przeprowadzić w oparciu o rozkłady jazdy, które zostaną przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego nie później niż 1 tydzień przed rozpoczęciem badań. Aktualne rozkłady jazdy są również dostępne na stronie internetowej MPK-Lódź Sp. z o.o. pod adresem: [www.mpk.lodz.pl](http://www.mpk.lodz.pl). Badania struktury biletów oraz potoków pasażerskich należy wykonywać równocześnie.
3. W przypadku:
- a) czasowych zmian stałych tras poszczególnych linii komunikacyjnych Wykonawca przeprowadzi badania w terminie i na trasach wskazanych przez Zamawiającego, nie później niż 1 tydzień przed terminem zakończenia badań;
  - b) wystąpienia nagłych zakłóceń ruchu na badanych liniach komunikacyjnych, z przyczyn losowych niezależnych od Zamawiającego (w tym też wystąpienia imprez masowych), Wykonawca uzupełni brakujące dane poprzez przeprowadzenie badań w dniu i w zakresie ustalonym z Zamawiającym.
4. Zakres badań dotyczy wybranych podmiejskich linii wyszczególnionych w **załączniku nr 4 do OPZ**. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmian w zakresie łącznej liczby wozogodzin  $\pm 10\%$  od całości zamówienia. Zmiany te jednak nie będą wpływać na wynagrodzenie, które ustala się jako wynagrodzenie ryczałtowe.
5. Podczas prowadzenia badań w pojeździe musi znajdować się co najmniej 2 osoby (jeden ankier do struktury biletów i jeden obserwator do napełnień):
6. Badania należy przeprowadzić na każdej linii – w jeden wybrany dzień roboczy (za wyjątkiem poniedziałków i piątków), jedną sobotę oraz jedną niedzielę;
7. Wykonawca ma prawo do badania kilku linii komunikacyjnych w jednym dniu roboczym lub wolnym pod warunkiem dysponowania odpowiednią wielkością zasobów ludzkich (liczbą ankierów i obserwatorów), umożliwiającą mu realizację badań zgodnie z zapisami umowy.
8. Badania linii wariantowych (linia 43A i 43B) mają być przeprowadzone jednocześnie w tym samym dniu roboczym lub wolnym.
9. Badania należy przeprowadzić w prawidłowy sposób w co najmniej 90% wszystkich kursów danej linii komunikacyjnej w określonym dniu badań, z czego wyłączone są kursy, w których nie zrealizowano badań w poprawny sposób z powodu wystąpienia

- zdarzeń losowych, nie wynikających z uchybień zarówno Zamawiającego, jak i Wykonawcy.
10. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zlecenia powtórzenia badań w przypadku ich niezrealizowania w określonym kursie danej linii z winy Wykonawcy oraz podlegających mu ankieterów i obserwatorów. Należy wtedy powtórzyć badania (na własny koszt) w tym kursie w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
  11. Na etapie przygotowań do badań Wykonawca powinien przedstawić Zamawiającemu do akceptacji wzory identyfikatora oraz harmonogram badań, zawierający przydział badanych linii komunikacyjnych do poszczególnych dni w okresie trwania badań.  
Materiały te:
    - a) Zamawiający zobowiązany jest zatwierdzić lub wnieść do nich uwagi w terminie 2 dni roboczych od dnia ich przekazania przez Wykonawcę;
    - b) Wykonawca zobowiązany jest je poprawić i ponownie przedłożyć Zamawiającemu w terminie 2 dni roboczych od dnia zgłoszenia uwag przez Zamawiającego;
    - c) w wersji ostatecznej Wykonawca zobowiązany jest przedstawić Zamawiającemu nie później, niż na 2 dni robocze przed rozpoczęciem badań;

Ponadto harmonogram:

- d) dla określonego dnia badań Wykonawca powinien potwierdzić drogą elektroniczną oraz telefoniczną (nawet jeśli nie doszło w nim do jakichkolwiek zmian) nie później, niż na 2 dni robocze przed tym dniem badań;
  - e) Wykonawca może dowolnie aktualizować w trakcie badań, lecz jest on zobowiązany do każdorazowego poinformowania Zamawiającego o dokonanych zmianach nie później, niż na 2 dni robocze przed dniem badań, w którym zaszły zmiany. Brak poinformowania Zamawiającego w określonym terminie o wprowadzonych zmianach będzie równoznaczny z obowiązywaniem ostatecznej, zaakceptowanej przez Zamawiającego wersji harmonogramu;
  - f) Wykonawca powinien zaktualizować w przypadku wystąpienia innych zdarzeń losowych, uzasadniających zmianę daty badań. Informacje o tego typu zmianach powinny być przekazane w sposób niezwłoczny. Do tego typu sytuacji zalicza się również m.in. brak wymaganej liczby obserwatorów i ankieterów, która uniemożliwia przeprowadzenie badań w danym dniu zgodnie z wytycznymi, opisanymi w pkt. 9. Wówczas Wykonawca powinien zaniechać badań w tym dniu i wskazać inny termin realizacji badania;
  - g) Wykonawca może zaktualizować w przypadku koniecznych zmian w rozkładach jazdy w okresie prowadzenia badań, które zamierza wprowadzić Zamawiający. W takiej sytuacji Zamawiający zobowiązany będzie do jak najszybszego poinformowania o nich Wykonawcy i przekazania mu zmodyfikowanej wersji rozkładów jazdy, natomiast Wykonawca w przypadku dokonania ewentualnej aktualizacji przekaże Zamawiającemu harmonogram do akceptacji nie później niż na 2 dni robocze od dnia przekazania zmienionych rozkładów jazdy;
  - h) Wykonawca powinien zaktualizować w przypadku powstania innych, nieopisanych powyżej zaleceń Zamawiającego.
12. Na etapie realizacji badań Wykonawca powinien przysyłać Zamawiającemu drogą elektroniczną listę ankieterów i obserwatorów, wyznaczonych do realizacji badań w określonym dniu (wraz z danymi umożliwiającymi ich identyfikację, np. numerami służbowymi i przydziałem do harmonogramu) nie później, niż na 1 dzień roboczy przed tym dniem badań. Wykonawca potwierdza przekazanie list ankieterów i obserwatorów również telefonicznie.

13. Brak przekazania potwierdzenia i list pracowników, dotyczących określonego dnia badań, o których mowa w pkt. 11d i 12 będzie równoznaczny z odstąpieniem od realizacji badań przez Wykonawcę w określonym dniu.
14. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany terminów opisanych w pkt. 11 i 12 w przypadku, gdyby zachowanie któregoś z terminów zagrażało prawidłowej realizacji umowy.
15. Ponadto Wykonawca będzie zobowiązany:
  - a) zorganizować spotkanie z Zamawiającym w terminie do 5 dni roboczych od dnia podpisania umowy, którego celem będzie m.in. szczegółowe omówienie oczekiwań Zamawiającego;
  - b) zorganizować na własny koszt rekrutację kandydatów oraz szkolenie osób przeprowadzających badanie. O miejscu i terminie szkolenia Wykonawca poinformuje Zamawiającego z co najmniej 2-dniowym wyprzedzeniem. W czynnościach tych ma prawo uczestniczyć przedstawiciel Zamawiającego. Podczas szkolenia należy w szczególności wyjaśnić metodykę przeprowadzania badań, zapoznać z obowiązującymi przepisami, a także przedstawić sposób prawidłowego wypełniania formularzy ankietowych i pomiarowych;
  - c) zapewnić w razie potrzeby dowóz osób przeprowadzających badania do/z miejsca rozpoczęcia / zakończenia przez nich badań;
  - d) ustanowić głównego koordynatora, który będzie osobą wyznaczoną do kontaktów z przedstawicielami Zamawiającego na każde ich wezwanie od poniedziałku do piątku w godz. 10:00 – 14:00;
  - e) uzupełniać uzyskane wyniki badań w arkuszach kalkulacyjnych, zgodnych ze wzorami określonymi w **załącznikach nr 5 i 6 do OPZ**, i przysyłać do Zamawiającego w terminie 5 dni kalendarzowych od dnia ich przeprowadzenia w postaci elektronicznej na wskazany w umowie adres e-mail;
  - f) przekazać do siedziby Zamawiającego oryginalne, czytelnie wypełnione formularze ankietowe i pomiarowe oraz skasowane przez ankieterów i obserwatorów kontrolki z dopisanym na każdej kontrolce numerem służbowym osoby, która przeprowadzała badanie, nie później niż w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia ich przeprowadzenia. Uporządkowane materiały (według kolejnych kursów danej linii w określonym kierunku) należy dostarczać do wyznaczonych przez Zamawiającego pracowników w godz. 10:00 - 14.00. Zamawiający w ciągu 7 dni kalendarzowych dokona weryfikacji przekazanych materiałów. W przypadku przedstawienia materiałów nieczytelnych lub niejednoznacznych Zamawiający zastrzega sobie prawo do zakwestionowania materiałów i zażądania naprawy błędów bądź powtórzenia badań.
16. Poza zadaniami opisanymi przy poszczególnych badaniach Zamawiający wymaga dodatkowo od Wykonawcy zobowiązania zatrudnionych ankieterów i obserwatorów:
  - a) do udziału w obowiązkowym szkoleniu Wykonawcy, uprawniającym do rozpoczęcia pracy;
  - b) do posiadania na sobie kamizelki oraz identyfikatora w widocznym miejscu w czasie wykonywanej pracy;
  - c) do skasowania tzw. kontrolki w chwili rozpoczęcia i zakończenia poszczególnych kursów dla każdej badanej linii, które zostaną przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego;
  - d) do wpisania na skasowanych kontrolkach swojego numeru służbowego;

- e) do okazania identyfikatora kontrolerom biletów (posiadanie przy sobie identyfikatora będzie uprawniać do bezpłatnych przejazdów środkami komunikacji miejskiej jedynie w czasie wykonywanej pracy);
  - f) do okazania identyfikatora oraz uzupełnianych materiałów legitymującym się przedstawicielom Zamawiającego prowadzącym kontrolę realizacji badań;
  - g) do zachowania wysokich standardów kultury osobistej oraz do schludnego i estetycznego wyglądu.
17. Rzetelność przeprowadzanych badań może zostać poddana kontroli przez Zamawiającego, również poprzez metodę tzw. tajemniczego klienta. Kontrola pracy ankieterów i obserwatorów może też odbywać się przy użyciu systemu monitoringu wizyjnego w pojazdach. W przypadku wykrycia nieprawidłowości Wykonawca będzie zobowiązany do powtórzenia całości lub części badań na własny koszt.
18. Wszelkie sporne kwestie nie opisane w OPZ będą rozpatrywane przez Zamawiającego w sposób indywidualny po wcześniejszym złożeniu stosownych wyjaśnień przez Wykonawcę.

## **Zadanie 2.**

### **Badanie struktury przejazdów pasażerów według rodzajów biletów we wskazanych lokalizacjach na terenie Miasta Łodzi**

1. W ramach zadania 2 należy przeprowadzić badanie struktury przejazdów według rodzajów biletów przewoźników kolejowych: Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej Sp. z o.o. oraz POLREGIO Sp. z o.o., honorowanych w pojazdach komunikacji miejskiej w granicach miasta Łodzi, na reprezentatywnej próbie minimum 10.500 pasażerów lokalnego transportu, w wyznaczonych przez Zamawiającego punktach oraz na warunkach określonych w punkcie 3 oraz w **załączniku nr 7 do OPZ**.
2. Wzór formularza ankiety do badań struktury biletów stanowi **załącznik nr 8 do OPZ** (dopuszcza się możliwość modyfikacji wzoru po uzgodnieniu i akceptacji Zamawiającego).
3. Wyżej wymienione badanie należy wykonać w formie wywiadu bezpośredniego w wyznaczonych przez Zamawiającego punktach (rejonach) na terenie miasta Łodzi, wskazanych w **załączniku nr 7 do OPZ**, uwzględniających okolice dworców i stacji kolejowych.
4. Ankietowanie pasażerów ma być prowadzone wyłącznie w dwa wybrane dni robocze (za wyjątkiem poniedziałku i piątku), jedną sobotę i jedną niedzielę, w godzinach i na zasadach określonych w **załączniku nr 7 do OPZ**.
5. Ankieterzy zobowiązani są do równomiernego przeprowadzania wywiadów z pasażerami we wszystkich wyznaczonych godzinach pracy, wskazanych w **załączniku nr 7 do OPZ**, z uwzględnieniem częstotliwości kursowania pociągów, godzin szczytu komunikacyjnego oraz kierunków podróży pasażerów.
6. Badanie ma na celu określenie popularności biletów kolejowych w komunikacji miejskiej. W przypadku okazania bądź deklaracji posiadania biletu lokalnego transportu zbiorowego należy odnotować fakt i zakończyć badanie, a w przypadku okazania bądź deklaracji posiadania biletu jednego z przewoźników kolejowych należy przejść dalej do pytań szczegółowych, mających na celu określenie rodzaju i nominału biletu, rodzaju ulgi oraz pozostałych zagadnień wymaganych przez Zamawiającego.
7. Do identyfikacji rodzaju i nominału posiadanego biletu oraz ewentualnych uprawnień do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów w badaniach należy wykorzystywać

okazywane bilety czy dokumenty bądź opierać się na deklaracjach pasażerów. Uzyskane informacje mogą być zapisywane w formularzu w postaci skrótów lub symboli, które powinny być odpowiednio wyjaśnione w legendzie.

### **Dodatkowe założenia dla badań struktury przejazdów według rodzajów biletów (zadanie 2)**

1. W ramach zakresu zamówienia Wykonawca powinien:
  - a. dokonać powielenia formularzy ankietowych, zgodnych z przedstawionym przez Zamawiającego wzorem, w liczbie niezbędnej do przeprowadzenia badań,
  - b. przygotować identyfikatory dla ankietów. Wzór identyfikatora, zawierający m.in. numer służbowy pracownika, opracowuje Wykonawca i przedkłada Zamawiającemu do zatwierdzenia przed rozpoczęciem badań,
  - c. sporządzić przed rozpoczęciem badań harmonogram, obejmujący plan pracy Wykonawcy przez cały okres badań, a także na bieżąco potwierdzać Zamawiającemu obowiązywanie harmonogramu przed badaniem, przysyłać do Zamawiającego listy ankietów, którzy będą wykonywać badania w określonych rejonach oraz informować Zamawiającego o wszelkich zmianach w harmonogramie lub listach pracowników,
  - d. zapewnić kamizelki odblaskowe dla ankietów, które mają być widoczne w czasie przeprowadzania badań (w celu ułatwienia identyfikacji ankietów),
  - e. przeprowadzić badania struktury przejazdów pasażerów według rodzajów biletów, zgodnie ze wszystkimi przyjętymi założeniami opisanymi w zadaniu 2 OPZ,
  - f. zestawić wyniki przeprowadzonych wywiadów ankietowych w postaci tabelarycznej w arkuszach kalkulacyjnych wg **załącznika nr 9 do OPZ**.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zlecenia powtórzenia badań w przypadku ich niezrealizowania w określonym czasie w danym rejonie z winy Wykonawcy oraz podlegających mu ankietów. Należy wtedy powtórzyć badania (na własny koszt) w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
3. Na etapie przygotowań do badań Wykonawca powinien przedstawić Zamawiającemu do akceptacji wzory identyfikatora oraz harmonogram badań, zawierający wskazanie szacunkowego udziału procentowego badań wykonywanych w ramach dnia roboczego, soboty i niedzieli. Docelowy harmonogram winien uwzględniać w szczególności częstotliwość kursowania pociągów (w tym godziny szczytu komunikacyjnego) oraz kierunki podróży pasażerów. Materiały te:
  - a. Zamawiający zobowiązany jest zatwierdzić lub wnieść do nich uwagi w terminie 2 dni roboczych od dnia ich przekazania przez Wykonawcę;
  - b. Wykonawca zobowiązany jest je poprawić i ponownie przedłożyć Zamawiającemu w terminie 2 dni roboczych od dnia zgłoszenia uwag przez Zamawiającego;
  - c. w wersji ostatecznej Wykonawca zobowiązany jest przedstawić Zamawiającemu nie później, niż na 2 dni robocze przed rozpoczęciem badań;

Ponadto harmonogram:

- d. dla określonego dnia badań Wykonawca powinien potwierdzić drogą elektroniczną oraz telefonicznie (nawet jeśli nie doszło w nim do jakichkolwiek zmian) nie później, niż na 2 dni robocze przed tym dniem badań;

- e. Wykonawca może dowolnie aktualizować w trakcie badań, lecz jest on zobowiązany do każdorazowego poinformowania Zamawiającego o dokonanych zmianach nie później, niż na 2 dni robocze przed dniem badań, w którym zaszły zmiany. Brak poinformowania Zamawiającego w określonym terminie o wprowadzonych zmianach będzie równoznaczny z obowiązaniem ostatecznej, zaakceptowanej przez Zamawiającego wersji harmonogramu;
  - f. Wykonawca powinien zaktualizować w przypadku wystąpienia innych zdarzeń losowych, uzasadniających zmianę daty badań. Informacje o tego typu zmianach powinny być przekazane w sposób niezwłoczny. Wówczas Wykonawca powinien zaniechać badań w tym dniu i wskazać inny termin realizacji badania;
  - g. Wykonawca powinien zaktualizować w przypadku powstania innych, nieopisanych powyżej zaleceń Zamawiającego.
4. Na etapie realizacji badań Wykonawca powinien przysłać Zamawiającemu drogą elektroniczną listę ankierów, wyznaczonych do realizacji badań w określonym dniu (wraz z danymi umożliwiającymi ich identyfikację, np. numerami służbowymi i przydziałem do harmonogramu) nie później, niż na 1 dzień roboczy przed tym dniem badań. Wykonawca potwierdza przekazanie list ankierów również telefonicznie.
5. Brak przekazania potwierdzenia i list pracowników, dotyczących określonego dnia badań, o których mowa w pkt. 3d i 4 będzie równoznaczny z odstępniem od realizacji badań przez Wykonawcę w określonym dniu.
6. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany terminów opisanych w pkt. 3 i 4 w przypadku, gdyby zachowanie któregośkolwiek z terminów zagrażało prawidłowej realizacji umowy.
7. Ponadto Wykonawca będzie zobowiązany:
- a. zorganizować spotkanie z Zamawiającym w terminie do 5 dni roboczych od dnia podpisania umowy, którego celem będzie m.in. szczegółowe omówienie oczekiwań Zamawiającego;
  - b. zorganizować na własny koszt rekrutację kandydatów oraz szkolenie osób przeprowadzających badanie. O miejscu i terminie szkolenia Wykonawca poinformuje Zamawiającego z co najmniej 2-dniowym wyprzedzeniem. W czynnościach tych ma prawo uczestniczyć przedstawiciel Zamawiającego. Podczas szkolenia należy w szczególności zapoznać uczestników ze specyfiką przeprowadzanych badań, jak również wyjaśnić metodykę przeprowadzania badań, zapoznać z obowiązującymi przepisami, a także przedstawić sposób prawidłowego wypełniania formularzy ankietowych;
  - c. zapewnić w razie potrzeby dowóz osób przeprowadzających badania do/z miejsca rozpoczęcia / zakończenia przez nich badań;
  - d. ustanowić głównego koordynatora, który będzie osobą wyznaczoną do kontaktów z przedstawicielami Zamawiającego na każde ich wezwanie od poniedziałku do piątku w godz. 10:00 – 14:00;
  - e. uzupełniać uzyskane wyniki badań w arkuszach kalkulacyjnych, osobno dla każdego rejonu i typu dnia, zgodnie ze wzorem określonym w **załączniku nr 9 do OPZ**, i przysłać do Zamawiającego w terminie 5 dni kalendarzowych od dnia ich przeprowadzenia w postaci elektronicznej na wskazany w umowie adres e-mail;
  - f. przekazać do siedziby Zamawiającego oryginalne, czytelnie wypełnione formularze ankietowe, nie później niż w terminie 5 dni kalendarzowych od dnia ich przeprowadzenia. Uporządkowane materiały należy dostarczać do wyznaczonych przez Zamawiającego pracowników w godz. 10:00 - 14.00.



Zamawiający w ciągu 5 dni kalendarzowych dokona weryfikacji przekazanych materiałów. W przypadku przedstawienia materiałów nieczytelnych lub niejednoznacznych Zamawiający zastrzega sobie prawo do zakwestionowania materiałów i zażądania naprawy błędów bądź powtórzenia badań.

8. Poza zadaniami opisanymi w ramach prowadzonego badania Zamawiający wymaga dodatkowo od Wykonawcy zobowiązania zatrudnionych ankieterów:
  - a. do udziału w obowiązkowym szkoleniu Wykonawcy, uprawniającym do rozpoczęcia pracy;
  - b. do posiadania na sobie kamizelki oraz identyfikatora w widocznym miejscu w czasie wykonywanej pracy;
  - c. do okazania identyfikatora oraz uzupełnianych materiałów legitymującym się przedstawicielom Zamawiającego prowadzącym kontrolę realizacji badań;
  - d. do zachowania wysokich standardów kultury osobistej oraz do schludnego i estetycznego wyglądu.
9. Rzetelność przeprowadzanych badań może zostać poddana kontroli przez Zamawiającego, również poprzez metodę tzw. tajemniczego klienta. Kontrola pracy ankieterów może też odbywać się przy użyciu systemu monitoringu wizyjnego. W przypadku wykrycia nieprawidłowości Wykonawca będzie zobowiązany do powtórzenia całości lub części badań na własny koszt.
10. Wszelkie sporne kwestie nie opisane w OPZ będą rozpatrywane przez Zamawiającego w sposób indywidualny po wcześniejszym złożeniu stosownych wyjaśnień przez Wykonawcę.

ZARZĄD DRÓG I TRANSPORTU  
DYREKTOR

*Grzegorz Misiorny*

Załączniki do OPZ:

- 1) Szczegółowy wykaz przepisów obowiązujących w Lokalnym Transporcie Zbiorowym
- 2) Formularz bilety (do zadania 1a)
- 3) Formularz potoki (do zadania 1b)
- 4) Wykaz linii i przydziału taborowego (do zadania 1)
- 5) Arkusz kalkulacyjny - zestawienie wyników struktury biletów (zadanie 1a)
- 6) Arkusz kalkulacyjny - zestawienie wyników potoków pasażerskich (zadanie 1b)
- 7) Punkty przeprowadzania badań ankietowych (do zadania 2)
- 8) Formularz bilety (do zadania 2)
- 9) Arkusz kalkulacyjny - zestawienie wyników struktury biletów (zadanie 2)