

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przeprowadzenie badań marketingowych w sieci komunikacji miejskiej organizowanych przez Gminę-Miasto Płock w zakresie:

- wielkości popytu na liniach „miejskich”,
- wielkości popytu, struktury popytu oraz przychodowości na liniach „podmiejskich”.

Zakres prac obejmując:

I. **Badania wielkości nappełnień na wszystkich kursach "linii miejskich" komunikacji miejskiej.**

Przedmiot zamówienia należy wykonać poprzez przeprowadzenie przez Wykonawcę badań wielkości popytu na usługi transportu publicznego na liniach organizowanych przez Gminę – Miasto Płock (linie autobusowe: 0, 2, 3, 4, 7, 10, 13, 14, 15, 19, 20, 22, 24, 26, 31, 32, 33, 35, 37, A, B, N1, N2, N3) – dla wszystkich kursów tych linii w dniu powszednim, w sobotę (przed niedzielą niehandlową) oraz w niedzielę (niehandlową). Wykonawca zobowiązany będzie do zarejestrowania liczby pasażerów wysiadających, wsiadających i pozostających w pojeździe po ruszeniu z każdego przystanku oraz do zarejestrowania rzeczywistego czasu odjazdu z przystanku początkowego, przyjazdu i odjazdu na przystankach węzłowych, pośrednich oraz przyjazdu na przystanek końcowy dla każdego wykonywanego kursu na wyżej wymienionych liniach komunikacyjnych.

Na zakres prac składają się:

1. przygotowanie instrumentów pomiarowych: kart obserwacji zapelnienia;
2. przygotowanie instrukcji dla uczestników badań;
3. przygotowanie harmonogramu badań – ogólnych, określających liczbę niezbędnych do zaangażowania osób w każdym dniu badań oraz szczegółowych stanowiących plan pracy dla każdego uczestnika badań;
4. przygotowanie identyfikatorów dla uczestników badań;
5. zatrudnienie uczestników badań (zgodnie z obowiązującymi przepisami) i ich przeszkolenie, w zakresie obejmującym:
 - a) część teoretyczną (omówienie instrukcji i sposobu wypełniania instrumentów pomiarowych),
 - b) praktyczną (w autobusach na linii).
6. nadzór merytoryczny i kontrola prawidłowości pracy uczestników badań;
7. zapewnienie transportu dla osób prowadzących badania z uwzględnieniem rozpoczynania pracy we wczesnych godzinach porannych oraz kończenia pracy w późnych godzinach wieczornych – zgodnie z harmonogramem badań;
8. edycja badań nappełnień do edytowalnych elektronicznych arkuszy kalkulacyjnych;
9. przetworzenie danych z przeprowadzonych badań obejmujące:
 - a) sporządzenie zestawień wielkości nappełnień, w postaci tabel z liczbą pasażerów w poszczególnych kursach, parach kursów „tam i z powrotem” oraz w

- przeliczeniu na kilometr, w przekroju poszczególnych kursów, osobno dla dnia powszedniego, soboty (przed niedzielą niehandlową) i niedzieli niehandlowej;
- b) obliczenie średniomiesięcznej liczby pasażerów dla poszczególnych linii miejskich oraz obliczenie średniomiesięcznej liczby pasażerów w przeliczeniu na kilometr dla każdej linii miejskiej;
10. wykonanie opracowania analitycznego dla linii miejskich komunikacji miejskiej, w którym zostaną poruszone niżej wymienione treści:
- a) omówienie wyników badań wraz z oceną wielkości napełnień i w odniesieniu do planu zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego dla Miasta Płocka i gmin z którymi zawarto porozumienia międzygminne w zakresie organizacji publicznego transportu zbiorowego,
- b) ocena podaży usług przewozowych liniami miejskimi na terenie miasta;
- c) ocena efektywności wykorzystania poszczególnych linii miejskich w każdym z badanych rodzajów dni tygodnia i w przeciętnym miesiącu,
- d) propozycje zmian rozkładów jazdy linii miejskich zawierające w szczególności opracowanie:
- wytycznych dostosowania usługi do istniejącego (potencjalnego) popytu dla dnia powszedniego, soboty, soboty przed niedzielą niehandlową, niedzieli i niedzieli niehandlowej;
 - wytycznych dostosowania usługi do istniejącego (potencjalnego) popytu w okresie ferii zimowych i ferii letnich (wakacji), świąt;
 - wytycznych do konstrukcji rozkładów jazdy dla poszczególnych linii miejskich komunikacji miejskiej zawierających:
 - * optymalne częstotliwości kursowania pojazdów na poszczególnych liniach w określonych porach doby dla dnia powszedniego, soboty, soboty przed niedzielą niehandlową, niedzieli i niedzieli niehandlowej,
 - * optymalne czasy przejazdu pomiędzy przystankami dla poszczególnych miejskich linii komunikacyjnych w przedziałach czasowych z podziałem dla dnia powszedniego, soboty, soboty przed niedzielą niehandlową, niedzieli i niedzieli niehandlowej,
 - * określenie optymalnej liczby pojazdów w ruchu dla poszczególnych linii miejskich komunikacji miejskiej z określeniem wielkości taboru do ich obsługi;
 - * propozycje nowych miejskich linii komunikacyjnych lub zmian tras istniejących miejskich linii komunikacyjnych (opisy), z analizą uzasadniającą potrzebę realizacji proponowanych zmian

II. **Badania wielkości popytu i przychodowości na wszystkich kursach „linii podmiejskich” komunikacji miejskiej.** Przedmiot zamówienia należy wykonać

poprzez przeprowadzenie przez Wykonawcę badań wielkości popytu i dochodowości na usługi transportu publicznego na liniach podmiejskich organizowanych przez Gminę-Miasto Płock (linie autobusowe: 100, 101, 102, 103, 104, 105, 110, 111, 112, 120, 121, 130, 140, 160, L1, L2) – dla wszystkich kursów tych linii w dniu powszednim, w sobotę (przed niedzielą niehandlową) oraz w niedzielę (niehandlową). Wykonawca zobowiązany będzie do zarejestrowania liczby pasażerów wysiadających, wsiadających i pozostających w pojeździe po ruszeniu z każdego przystanku oraz do zarejestrowania rzeczywistego czasu odjazdu z przystanku początkowego, przyjazdu i odjazdu na przystankach węzłowych pośrednich oraz przyjazdu na przystanek końcowy dla każdego wykonywanego kursu na wyżej wymienionych liniach podmiejskich.

Na zakres prac składają się:

1. przygotowanie instrumentów pomiarowych: kart obserwacji wypełnienia i kart rejestracji rodzajów biletów dla każdej z linii oraz kwestionariuszy wywiadów z pasażerami dotyczącymi wykorzystania biletów okresowych;
2. przygotowanie instrukcji dla uczestników badań;
3. przygotowanie harmonogramu badań – ogólnych, określających liczbę niezbędnych do zaangażowania osób w każdym dniu badań oraz szczegółowych stanowiących plan pracy dla każdego uczestnika badań;
4. przygotowanie identyfikatorów dla uczestników badań;
5. zatrudnienie uczestników badań (zgodnie z obowiązującymi przepisami) i ich przeszkolenie, w zakresie obejmującym:
 - a) część teoretyczną (omówienie instrukcji i sposobu wypełniania instrumentów pomiarowych),
 - b) praktyczną (w autobusach na linii).
6. nadzór merytoryczny i kontrola prawidłowości pracy uczestników badań;
7. zapewnienie transportu dla osób prowadzących badania z uwzględnieniem rozpoczynania pracy we wczesnych godzinach porannych oraz kończenia pracy w późnych godzinach wieczornych – zgodnie z harmonogramem badań;
8. badania struktury popytu (rodzaju biletu posiadanego przez pasażera oraz ewentualnego tytułu uprawnienia do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego, przejazdu bez biletu),
9. badania wykorzystania biletów okresowych i czasowych (*określonych w Załączniku Nr 1 do Zarządzenia Nr 2047/2016 Prezydenta Miasta Płocka z dnia 1 czerwca 2016 roku*), niezbędne do określenia wartości jednego przejazdu na podstawie biletu okresowego i czasowego o określonym nominale (*określonych w Załączniku Nr 1 do Zarządzenia Nr 2047/2016 Prezydenta Miasta Płocka z dnia 1 czerwca 2016 roku*),

10. edycję badań wielkości popytu do edytowalnych elektronicznych arkuszy kalkulacyjnych,
11. przetworzenie danych z przeprowadzonych badań marketingowych obejmujące:
 - a) sporządzenie zestawień wielkości popytu na usługi, w postaci tabel z liczbą pasażerów w poszczególnych kursach w przeliczeniu na kilometr, w przekroju poszczególnych kursów, par kursów „tam” - „z powrotem” i linii, osobno dla dnia powszedniego, soboty przed niedzielą handlową i niedzieli niehandlowej;
 - b) obliczenie średniomiesięcznej liczby pasażerów dla poszczególnych linii podmiejskich oraz obliczenie średniomiesięcznej liczby pasażerów w przeliczeniu na kilometr dla każdej linii, z podziałem na pasażerów gminnych i miejskich;
 - c) obliczenie przychodowości, kosztochłonności i rentowności każdego z kursów i każdej linii podmiejskiej. Sporządzenie zestawień rentowności w dniu powszednim, w sobotę, w niedzielę oraz w przeciętnym miesiącu, osobno dla każdej z obsługiwanych gmin (z podziałem na poszczególne gminy oraz podziałem na odcinki linii podmiejskich przebiegające po mieście Płock i po terenie gmin dla których są dedykowane);
 - d) obliczenie struktury pasażerów (bilety normalne, bilety ulgowe, uprawnienia do przejazdów bezpłatnych, przejazdy bez biletów);
 - e) obliczenie kwot refundacji niezbędnych do ponoszenia przez poszczególne gminy dla każdej z linii podmiejskich jej dedykowanych z tytułu stosowania ulg i zwolnień z opłat, osobno dla dnia powszedniego, soboty, niedzieli i przeciętnego miesiąca.
12. wykonanie (oddzielnego niż dla linii miejskich) opracowania analitycznego dla poszczególnych linii podmiejskich komunikacji miejskiej, w którym zostaną poruszone niżej wymienione treści:
 - a) omówienie wyników badań marketingowych wraz z oceną wielkości i struktury popytu, oddzielnie dla każdej gminy;
 - b) ocena podaży usług przewozowych, oddzielnie dla każdej gminy;
 - c) ocena popytu na usługi oddzielnie dla każdej gminy;
 - d) dane dotyczące struktury popytu, w tym wykorzystanie uprawnień do ulgowych i bezpłatnych przejazdów z uwzględnieniem poszczególnych rodzajów ulg/uprawnień wraz z podziałem na grupy: pasażerowie z miasta oraz pasażerowie z poszczególnych gmin;
 - e) ocena efektywności ekonomicznej poszczególnych linii podmiejskich w każdym z badanych rodzajów dni tygodnia i w przeciętnym miesiącu – w przekroju całej sieci komunikacyjnej oraz poszczególnych jednostek administracyjnych;

- f) obliczeniem kwot wymaganych do pokrycia kosztów funkcjonowania (przez gminę/gminy dla której/których te linie są dedykowane) poszczególnych linii podmiejskich:
- na odcinkach przebiegających po terenie poszczególnych gmin podmiejskich;
 - na odcinkach przebiegających po terenie miasta;
- dla każdego kursu w dzień roboczy, sobotę, sobotę przed niedzielą niehandlową, niedzielę i niedzielę niehandlową;
- g) obliczenie kwot dopłat budżetowych do funkcjonowania poszczególnych linii, z rozróżnieniem na obsługiwane jednostki administracyjne;
- h) obliczenie kwot utraconych przez Miasto przychodów z tytułu stosowania ulg i zwolnień z opłat;
- i) propozycje zmian rozkładów jazdy linii podmiejskich zawierające w szczególności opracowanie:
- wytycznych dostosowania usługi do istniejącego (potencjalnego) popytu dla dnia powszedniego, soboty, soboty przed niedzielą niehandlową, niedzieli i niedzieli niehandlowej;
 - wytycznych dostosowania usługi do istniejącego (potencjalnego) popytu w okresie ferii zimowych i ferii letnich (wakacji), świąt;
 - wytycznych do konstrukcji rozkładów jazdy dla poszczególnych linii podmiejskich komunikacji miejskiej zawierających:
 - * optymalne częstotliwości kursowania pojazdów na poszczególnych liniach w określonych porach doby dla dnia powszedniego, soboty, soboty przed niedzielą niehandlową, niedzieli i niedzieli niehandlowej
 - * optymalne czasy przejazdu pomiędzy przystankami dla poszczególnych podmiejskich linii komunikacyjnych w przedziałach czasowych z podziałem dla dnia powszedniego, soboty, soboty przed niedzielą niehandlową, niedzieli i niedzieli niehandlowej,
 - * określenie optymalnej liczby pojazdów w ruchu dla poszczególnych linii podmiejskich komunikacji miejskiej z określeniem wielkości taboru do ich obsługi;
 - * propozycje zmian tras istniejących podmiejskich linii komunikacyjnych (opisy), z analizą uzasadniającą potrzebę realizacji proponowanych zmian.

III. Metodologia i zasady prowadzenia badań.

1. Zamawiający informuje, iż:

- a) dopuszcza prowadzenie badań w miesiącach kwiecień, maj (w uzasadnionych przypadkach) – szczegółowa informacja o terminach przeprowadzenia badań została zawarta w Umowie;
- b) badania należy przeprowadzić przynajmniej jednokrotnie (*dla wszystkich kursów linii miejskich i podmiejskich o których mowa powyżej*) dla każdego kursu realizowanego w dniu powszednim, soboty (przed niedzielą niehandlową) i niedziele niehandlową;
- c) w badaniach struktury popytu wymaga minimalnej ilości osób pełniących rolę rejestratorów rodzajów biletów nie wliczając w to osób pełniących rolę obserwatorów zapewnienia i tak:
- dla autobusów 12 metrowych i mniejszych – 2 osoby rejestrujące rodzaj biletów
 - dla autobusów 18 metrowych – 3 osoby rejestrujące rodzaj biletów
- d) Wykonawca będzie zobowiązany do powiadamiania Zamawiającego o terminie przeprowadzania badań na poszczególnych kursach poszczególnych linii z minimum 3 dniowym wyprzedzeniem w formie elektronicznej na adres e-mail transport.publiczny@plock.eu. Wykonawca równocześnie powiadomi Zamawiającego o imionach i nazwiskach oraz numerach służbowych uczestników przydzielonych do poszczególnych badań. Brak powiadomienia Zamawiającego o terminie przeprowadzenia badań i przydzielonych osobach będzie równoznaczny z ich nieprzeprowadzeniem;
2. Badania należy przeprowadzić przy zastosowaniu następujących metod badawczych:
- a) w badaniach popytu – metodą obserwacji jawnej, standaryzowanej, niekontrolowanej, polegającą na dokładnym zliczeniu liczby pasażerów wysiadających i wsiadających na każdym przystanku oraz znajdujących się wewnątrz pojazdu po ruszeniu z przystanku, techniką wsiadło – wysiadło – jechało, przy czym wózek dziecięcy, jeśli przewożony jest razem z dzieckiem, także traktowany jest jako 1 osoba;
- b) w badaniach struktury biletów – metodą wywiadu bezpośredniego, z każdym pasażerem podróżującym w badanym kursie, połączonego z kontrolą i rejestracją biletów na karcie pomiarowej – polega na identyfikacji nominałów i rodzajów biletów posiadanych przez wszystkich pasażerów (z uwzględnieniem osób podróżujących bezpłatnie – gapowiczów i uprawnionych) – wyniki powinny być skorelowane z wynikami badań popytu;

- c) w badaniach wykorzystania biletów okresowych – metody wywiadu bezpośredniego przy zastosowaniu wygodnego doboru próby, wywiad dotyczy wykorzystania tego biletu w dniu wczorajszym;
 - d) w badaniach wykorzystania biletów czasowych – metodą wywiadu bezpośredniego przy zastosowaniu wygodnego doboru próby, wywiad dotyczy podróży zrealizowanych i planowanych do zrealizowania na podstawie okazanego przez pasażera biletu czasowego;
 - e) w przypadku pasażerów posiadających bilety zakodowane na elektronicznej karcie zbliżeniowej – identyfikacja rodzaju i nominału biletu odbywa się na podstawie deklaracji pasażera lub poprzez odczyt potwierdzenia sprzedaży, o ile pasażer je przy sobie posiada.
3. Karty pomiaru napełnień powinny zawierać informacje o numerze ewidencyjnym pojazdu obsługującego dany kurs podczas przeprowadzania badań, datę wykonywania badań, typ dnia, trasę przejazdu, wyszczególnione wszystkie przystanki dla danego kursu. Karta powinna być opatrzona podpisem osoby wykonującej pomiar i nadanym numerem służbowym.
 4. W przypadku zmiany trasy pojazdu skutkującej pominięciem przystanku lub ponadnormatywnego opóźnienia (np. z powodu awarii, wypadku itp.), obserwator dokonuje adnotacji o zdarzeniu i jego przyczynie w rubryce „Uwagi” w karcie napełnień pojazdów.
 5. Badania należy przeprowadzić w oparciu o aktualne rozkłady jazdy. Zamawiający przekazuje Wykonawcy aktualne rozkłady jazdy na minimum 7 dni przed terminem rozpoczęcia badań. W przypadku zmian dot. rozkładu jazdy, Zamawiający jest zobowiązany poinformować o nich Wykonawcę z minimum 3-dniowym wyprzedzeniem przed ich wejściem w życie.
 6. Zgłoszenie się ankietera do pracy nie może nastąpić później niż na 5 minut przed godziną odjazdu autobusu z przystanku początkowego.
 7. Zamawiający upoważniony jest do przeprowadzenia kontroli jakości pracy i ilości ankieterów o każdej porze, również metodą utajnionego klienta. Kontrola pracy ankieterów będzie się odbywać również poprzez system monitoringu wizyjnego w pojazdach oraz zgodnie z zapisami w ust. 8. Jeśli różnica pomiędzy liczbą osób wynikającą z karty obserwatora i zarejestrowanej na monitoringu wizyjnym bądź przez utajnionego klienta przekroczy 5% oraz w przypadku badań struktury popytu ilość rejestratorów przeprowadzających badania na danym kursie będzie niższa od wymaganej, wówczas Wykonawca będzie zobowiązany do powtórzenia badania w tych kursach w dniu wskazanym przez Zamawiającego bez prawa do dodatkowego wynagrodzenia.

8. Każdy obserwator i rejestrator zobowiązany jest do skasowania w kasowniku pojazdu tzw. kontrolki biletowej (tj. blankietu o standardowych rozmiarach obowiązującego biletu papierowego) na pierwszym i ostatnim przystanku każdego kursu. Wykonawca we własnym zakresie zaopatrzy się w odpowiednią liczbę kontrolek biletowych. Skasowane kontrolki, na której obserwator i rejestrator wpisują numer linii i numer zadania nadany przez Wykonawcę, należy dostarczyć do Zamawiającego z częścią badań o której mowa w ust.9.
9. Wykonawca zobowiązany jest do sukcesywnego dostarczania Zamawiającemu, w ciągu 4 dni roboczych od uzgodnionej z Zamawiającym przeprowadzonej części badań (trwającej nie dłużej niż tydzień), plików w formacie .xls, wypełnionych danymi z Kart Napełnień. Zamawiający w ciągu 5 dni roboczych dokona weryfikacji dostarczonych materiałów. Jeżeli w wyniku weryfikacji, Zamawiający stwierdzi błędy, Wykonawca będzie zobowiązany do powtórzenia badania w zakwestionowanej części na własny koszt.
10. W badaniach struktury biletów, struktury uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych, wyniki należy podać osobno dla każdego zbadanego kursu. Przy każdym bilecie ulgowym oraz przejazdach osób uprawnionych bezwzględnie należy wpisać rodzaj ulgi lub uprawnienia. Podczas prowadzenia badań należy bezwzględnie każdego pasażera zapytać o relację (trasę) przejazdu i zakodować tę informację na karcie.
11. Badania wykorzystania biletów okresowych i/lub czasowych należy przeprowadzać w sposób ciągły – równocześnie z badaniami struktury biletów – z zachowaniem zasady pierwszeństwa realizacji ważności badań struktury (konieczność uzyskania danych dotyczących wszystkich pasażerów).
12. Przed rozpoczęciem badań wszyscy ankieterzy będą zobowiązani do uczestnictwa w szkoleniu oraz rozmowie kwalifikacyjnej weryfikującej znajomość metodologii badań. Zamawiający ma prawo oddelegowania swojego przedstawiciela do uczestnictwa w rozmowach kwalifikacyjnych o których terminie i miejscu przeprowadzania poinformuje Wykonawca Zamawiającego z wyprzedzeniem minimum 3 dni roboczych.
13. Każdy uczestnik badań w trakcie wykonywania swoich czynności zobowiązany jest do posiadania w widocznym miejscu identyfikatora wydanego przez Wykonawcę. Na froncie identyfikatora Wykonawca umieści swoje logo, herb Miasta Płocka, datę ważności identyfikatora, numer służbowy uczestnika badań oraz krótką informację o zakresie upoważnienia. Na odwrocie identyfikatora Wykonawca umieści imię i nazwisko uczestnika badań, natomiast Organizator potwierdzi ważność identyfikatora pieczęcią osoby nadzorującej badania z ramienia Zamawiającego.

14. Zamawiający zwolni Uczestników badań z opłat za usługi lokalnej komunikacji autobusowej na czas prowadzenia badań. Do bezpłatnego przejazdu będzie uprawniał harmonogram pracy Uczestnika na dany dzień wraz z identyfikatorem, o którym mowa w ust. 13, wraz z dokumentem tożsamości i pisemnym upoważnieniem.