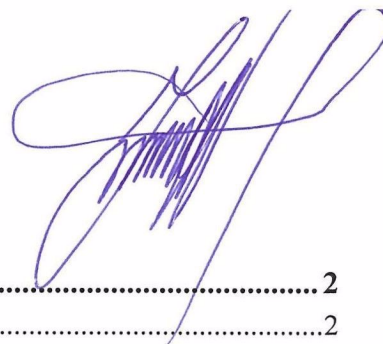


# CAIET DE SARCINI



<b>1. INFORMAȚII GENERALE .....</b>	<b>2</b>
1.1. Țara parteneră .....	2
1.2. Autoritatea contractantă .....	2
1.3. Contextul țării .....	2
1.4. Situația actuală din sector .....	2
1.5. Programe conexe și alte activități ale donatorilor .....	3
<b>2. OBIECTIVE, SCOPURI ȘI REZULTATE AȘTEPTATE.....</b>	<b>3</b>
2.1. Obiectivul general.....	3
2.2. Scopul .....	3
2.3. Rezultatele așteptate de la prestator .....	3
<b>3. IPOTEZE ȘI RISCURI .....</b>	<b>3</b>
3.1. Ipotezele care stau la baza proiectului .....	3
3.2. Riscuri.....	3
<b>4. DOMENIUL DE ACTIVITATE.....</b>	<b>4</b>
4.1. Generalități.....	4
4.2. Sarcini specifice .....	4
4.3. Managementul proiectului .....	7
<b>5. LOGISTICĂ ȘI SINCRONIZARE .....</b>	<b>7</b>
5.1. Amplasare .....	7
5.2. Data de începere și perioada de implementare a sarcinilor.....	7
<b>6. CERINȚE.....</b>	<b>7</b>
6.1. Personalul.....	7
6.2. Dotare birou .....	8
6.3. Facilități furnizate de prestator .....	8
6.4. Echipament .....	8
<b>7. RAPOARTE .....</b>	<b>8</b>
7.1. Cerințe de raportare.....	8
7.2. Prezentarea și aprobarea rapoartelor .....	9
<b>8. MONITORIZARE ȘI EVALUARE .....</b>	<b>9</b>
8.1. Definierea indicatorilor.....	9
8.2. Cerințe speciale.....	9

# 1. INFORMAȚII GENERALE

## 1.1. Țara parteneră

Republica Moldova

## 1.2. Autoritatea contractantă

Primăria Municipiului Chișinău

## 1.3. Contextul țării

Republica Moldova este o țară din Europa de Est fără acces la mare, care are ca state vecine România la vest și Ucraina la nord, est și sud. Capitala sa este orașul Chișinău. Republica Moldova este o republică parlamentară cu un președinte ca șef de stat și un prim-ministru ca șef al guvernului. Aceasta este un stat membru al Organizației Națiunilor Unite, al Consiliului Europei, al Organizației Mondiale a Comerțului (OMC), al Organizației pentru Securitate și Cooperare în Europa (OSCE), al Comunității Statelor Independente (CSI) și al Organizației Cooperării Economice a Mării Negre (OCEMN) și are statut de țară candidată la Uniunea Europeană.

## 1.4. Situația actuală din sector

Asigurarea cu transport public calitativ, eficient și efectiv este una dintre cele mai mari provocări pentru autoritățile publice din toate țările, iar Chișinăul nu face excepție în acest sens.

Cadrul juridic existent la nivel național nu este suficient de clar în ceea ce privește opțiunile de organizare și gestionare a sistemului de transport public. Cadrul de reglementare este afectat de lipsa unor dispoziții specifice funcționării transportului urban și a mecanismelor de asigurare a respectării legislației, precum și de lipsa politicilor de dezvoltare durabilă a transportului public.

Rețeaua stradală în Chișinău s-a format pe schema radială, conform căreia centrul se conectează la periferii prin mai multe artere, iar legătura dintre zonele învecinate a rămas nedezvoltată. Ca urmare a creșterii considerabile a numărului de vehicule care circulă în municipiu, nivelul de congestie a rețelei rutiere a crescut semnificativ. Astfel, situația de aglomerare a traficului este acută și necesită eforturi considerabile și concentrate pentru a fi rezolvată. Alte cauze ce conduc la agravarea acestei probleme sunt utilizarea ineficientă a rețelei stradale existente în procesul de planificare a rutelor, lipsa locurilor de parcare sau parcare neautorizată.

Direcția generală transport public a municipiului Chișinău este unicul supraveghetor al serviciilor de transport de călători, exercitând funcția de control asupra siguranței traficului, respectarea prevederilor legislației în domeniu, asigurarea coordonării activității operatorilor de transport, menținerea standardelor de transport și a altor acte normative. Gestionarea eficientă a sistemului de transport este afectată de o capacitate instituțională insuficientă și de un cadru de reglementare slab dezvoltat.

În decembrie 2020, Primăria Chișinău a inițiat un parteneriat cu Primăria Lublin (Polonia) numit "MOVE IT like Lublin – a Chisinau Sustainable Development Initiative". Sprijinul financiar pentru acest proiect este asigurat de Uniunea Europeană.

Activitățile acestui Proiect au drept scop susținerea autorităților locale din Chișinău pentru transformarea transportului public al orașului într-un transport mai incluziv, mai sigur, mai rezilient și mai durabil. Acesta urmărește 3 obiective principale:

- 1) îmbunătățirea politicilor de transport urban la nivel municipal;
- 2) sporirea capacității instituționale a Primăriei municipiului Chișinău în domeniul mobilității urbane, în conformitate cu practicile UE în domeniu;
- 3) creșterea calității managementului transportului public în Chișinău prin implementarea soluțiilor și tehnologiilor inovative.

Această misiune va contribui la îmbunătățirea și modernizarea sistemului de Transport Public din Chișinău.

## **1.5. Programe conexe și alte activități ale donatorilor**

Niciunul

## **2. OBIECTIVE, SCOPURI ȘI REZULTATE AȘTEPTATE**

### **2.1. Obiectivul general**

Obiectivul general al proiectului din care va face parte prezentul contract este următorul:

- Îmbunătățirea sistemului de transport public din Chișinău.

### **2.2. Scopul**

Scopul prezentului contract este următorul:

- Sondaje privind nivelul de satisfacție și preferințele privind serviciile de transport public din Chișinău.

### **2.3. Rezultatele așteptate de la prestator**

- Rezultate pe hârtie - toate chestionarele completate de intervievari, legate și clasificate în funcție de a) numărul opririi, la măsurarea lungimii călătoriei și b) în funcție de numărul interviuatorului la examinarea calității transportului;
- Rezultate în format electronic (foaia de calcul MS Excel salvată pe memorie flash USB - rezultate test pentru structura călătoriei și calitatea transportului introduse din chestionare).

## **3. IPOTEZE ȘI RISCURI**

### **3.1. Ipotezele care stau la baza proiectului**

- Continuitatea proiectului va fi asigurată în timpul perioadei de implementare a acestuia;
- autoritățile publice și părțile interesate relevante sunt deschise discuțiilor, participării la audieri publice, grupurilor de lucru și oricăror altor ședințe operaționale necesare pentru implementarea proiectului;
- Conducerea Primăriei, precum și consilierii municipali, angajații municipalității și personalul de proiect vor avea o comunicare și cooperare fără obstacole, cu un schimb liber de documente, comentarii oferite la timpul convenit și elaborarea de noi documentații de proiect, în vederea creșterii eficienței managementului pe termen lung la nivel municipal.

### **3.2. Riscuri**

- Riscuri fizice – principalele riscuri fizice ale acțiunilor proiectului sunt legate de pandemia COVID-19 și de posibile limitări sau restricții de circulație și de călătorie.
- Riscuri de mediu – nu există riscuri majore pentru mediu legate de proiect, cu excepția riscurilor pandemice descrise mai sus.
- Riscuri politice – Riscul politic aici nu este mare, deoarece premisa proiectului este că actuala administrație va putea să-și îndeplinească mandatul de 4 ani.
- Riscuri economice – În acest moment, nu prevedem riscuri economice majore. Sumele bugetate au fost asigurate.
- Riscuri sociale – Riscurile sociale majore legate de acțiunile proiectului pot fi legate de efectele negative ale pandemiei. Din perspectiva egalității de gen, proiectul este elaborat

asigurând cât mai mult posibil principiile egalității de gen și prevede o reprezentare echitabilă a persoanelor cu dizabilități atunci când este posibil.

- **Sustenabilitate financiară:** Toate echipamentele achiziționate în cadrul proiectului vor rămâne la Primărie, asigurând continuitatea activităților proiectului pentru mulți ani înainte.
- **Sustenabilitatea la nivel de politică:** Principalele activități ale proiectului legate de modificarea prevederilor și a legislației existente. În cel mai bun caz, legislația este modificată în timpul ciclului proiectului. În cel mai rău caz, modificările sunt abia inițiate în timpul ciclului proiectului, autoritățile legislative naționale nu pot adopta modificări ale legislației în conformitate cu rezumatele de politici elaborate de experții în transport public în cadrul proiectului, deoarece acest domeniu tinde să fie trecut cu vederea pe agenda politică națională. Scenariul de mijloc este de a avea doar o schimbare legislativă în timpul implementării proiectului, și nu 2.

## **4. DOMENIUL DE ACTIVITATE**

### **4.1. Generalități**

#### **4.1.1. Descrierea misiunii**

Această activitate este prima componentă a studiului de cercetare comparativă a sistemelor de transport public din Chișinău și Lublin. Datele colectate în cadrul acestei activități vor fi folosite ulterior pentru studiul de cercetare a sistemului de transport public din Chișinău.

Prestatorul urmează să efectueze o anchetă sociologică la nivel local în rândul populației municipiului Chișinău dintr-un singur grup țintă (pasagerii transportului public).

Sondajul urmează să fie realizat prin completarea chestionarului, aprobat de Autoritatea Contractantă, în rândul pasagerilor (utilizatorilor) transportului public din municipiul Chișinău. Prestatorul va propune metodologia de anchetă pentru un eșantion local reprezentativ de cel puțin 1500 de interviuri. Instrumentele utilizate de prestator vor permite dezagregarea datelor pe: sex, loc de reședință, vârstă, educație etc.

Prestatorul va efectua ancheta sociologică și va prezenta datele acumulate, precum și dovezile veridicității datelor respective (chestionar raport protest, raport tehnic privind etapele anchetei etc.).

#### **4.1.2. Zona geografică**

La nivel local

#### **4.1.3. Grupuri țintă**

- Pasagerii transportului public din municipiul Chișinău.

### **4.2. Sarcini specifice**

#### **4.2.1. Principii de realizare a sondajului**

Sondajul trebuie să fie realizat prin intermediul unui interviu direct cu pasagerii prin chestionar în stațiile de autobuz selectate.

Interviurile trebuie efectuate în zilele lucrătoare, între orele 6.00 - 10.00 și 13.00 - 17.00. Interviurile nu se vor desfășura în zilele de luni și vineri (în raport cu zilele lucrătoare), de sărbătorile legale și sărbători ocazionale.

Pentru fiecare punct de măsurare (stație), chestionarele ar trebui să acopere minimum:

- 200 de pasageri pentru fiecare intervievator - min. 100 de pasageri pentru fiecare perioadă de timp - în cazul chestionarelor de călătorie;

- 30 de pasageri pentru fiecare intervievator - min. 15 pasageri pentru fiecare interval de timp - în cazul chestionarelor de calitate a transportului public.

Nu se recomandă efectuarea simultană a testelor privind structura călătoriei și calitatea transportului public.

Numărul minim de interviuri în cazul cercetării privind calitatea transportului este de 1000.

În principiu, toți călătorii trebuie intervievați, fără a ignora nicio categorie de vârstă.

#### 4.2.2. Metoda de sondaj

##### Sondajul origine-destinație

Interviu direct prin chestionar realizat prin interviuarea pasagerilor la stațiile de autobuze/troleibuze selectate - lista cu stațiile și cu numărul de intervievatori este inclusă în Tabelul 1 - în concordanță cu Tabelul 2 (lista regiunilor este cuprinsă în Harta 1, iar gama de regiuni – în Tabelul 3).

##### Cercetarea calității transportului public (preferințe, nivel de satisfacție)

Interviu direct prin chestionar realizat prin interviuarea pasagerilor la stațiile de autobuze/troleibuze selectate - lista stațiilor este inclusă în Tabelul 1 - împreună cu modelul de chestionar în Tabelul 4.

#### 4.2.3. Testarea standardelor de performanță

- Prestatorul va crea (conform cerințelor) și va face copii la exemplare (chestionare), pe cont propriu și pe cheltuiala sa, în numărul necesar pentru efectuarea sondajului.

- Prestatorul va prezenta Autorității Contractante programul de interviuri cu 3 zile înainte de efectuarea interviurilor de preferință a pasagerilor din transportul public. În cazul în care Prestatorul efectuează ajustări la programul de testare ca urmare a unor circumstanțe neprevăzute, acesta este obligat să informeze imediat Autoritatea Contractantă despre modificări și să prezinte o nouă dată de interviuri. Totodată, Autoritatea Contractantă își rezervă dreptul de a modifica datele interviurilor în cazul unor evenimente neprevăzute (ex. modificări în organizarea traficului). Apoi, aceste interviuri vor fi efectuate la o altă dată indicată de Autoritatea Contractantă, cu toate acestea, domeniul lor de aplicare va rămâne neschimbat.

- Prestatorul va efectua instruirea necesară a intervievatorilor înainte de începerea sondajului și, în același timp, va notifica Autoritatea Contractantă despre locul și ora instruirii cu 3 zile înainte de instruire.

- Prestatorul selectează numărul corespunzător de intervievatori pentru a identifica preferințele pasagerilor.

Intervievatorul selectează respondenții conform tabelului de mai jos. Tabelul ia în considerare structura locuitorilor Chișinăului în funcție de sex și vârstă;

#### Structure of respondents - 100 interviews

Men					Women																										
15-19	1	2	3	4	15-19	1	2	3	4	20-29	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
20-29	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	30-39	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10										
30-39	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	40-49	1	2	3	4	5	6	7	8	50-59	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
40-49	1	2	3	4	5	6	7	60-69	1	2	3	4	5	6	7	70-74	1	2	3												
50-59	1	2	3	4	5	6	7	8																							
60-69	1	2	3	4	5																										
70-74	1	2																													

- Intervievatorii participanți la sondaj sunt obligați să mențină standarde înalte de cultură personală pe parcursul anchetei;

- Prestatorul va transmite, în termen de 6 zile lucrătoare înainte de începerea sondajului, Autorității Contractante, modelele de chestionar și identificatorul spre aprobare, Autoritatea Contractantă va aproba documentele menționate mai sus sau va transmite comentarii în următoarele 2 zile lucrătoare. Prestatorul este obligat să ia în considerare comentariile Autorității Contractante și să transmită versiunea finală a documentelor menționate mai sus în termen de 2 zile lucrătoare de la data comentariilor Autorității Contractante. Autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a modifica termenele menționate mai sus în cazul în care respectarea oricăruia dintre termenele ar periclita executarea corespunzătoare a contractului;
- Prestatorul va furniza intervievatorului fotografia sa de identitate, numărul comercial lizibil sau numele în timpul sondajului (ecuson) și un loc pentru ștampila de comandă. Fiecare copie a ecusonului trebuie sigilată și semnată de Autoritatea Contractantă cu 2 zile înainte de începerea sondajului;
- Intervievatorii care participă la sondaj vor fi obligați să se îmbrace îngrijit și estetic;
- La efectuarea testelor de preferință a pasagerilor, Prestatorul va fi obligat să furnizeze Autorității Contractante un preaviz de minim 1 zi, prin e-mail, a numelor sau numerelor comerciale ale persoanelor desemnate să lucreze în anumite sarcini;
- Prestatorul își rezervă dreptul de a verifica corectitudinea interviurilor efectuate în calitate de „client secret”;
- Prestatorul va introduce chestionarele completate în Excel;
- Autoritatea Contractantă are dreptul să controleze corectitudinea introducerii răspunsurilor din chestionare în baza de date.

#### **4.2.4. Elaborarea rezultatelor**

- Prestatorul trebuie să sintetizeze rezultatele sondajului într-un raport privind sondajul efectuat. Documentul trebuie să conțină:
  - prezentarea metodologiei și scopului chestionarelor;
  - Sumar cu tabele privind modul de călătorie pentru fiecare zonă (sursă de călătorie - origine) către cele trei zone cel mai frecvent selectate (destinații de călătorie);
  - descrierea eșantionului interviuat de chestionar privind calitatea transportului public în raport cu statutul profesional al respondenților;
  - descrieți rezultatele colectate, prezentați-le sub formă de tabele și grafice;
  - o listă a răspunsurilor deschise cele mai frecvent repetate.
- Rezultatele interviurilor efectuate vor fi furnizate de către prestator autorității contractante pe suport fizic (hârtie) și în format electronic.
- Rezultate pe hârtie - toate chestionarele completate de intervievatori, clasificate în funcție de numărul de stații la măsurarea lungimii călătoriei și în funcție de numărul de intervievator la examinarea calității transportului public;
- Rezultate în formă electronică - salvate pe suport electronic (CD, DVD, memorie flash) – rezultatele chestionarelor de călătorie și calitatea transportului public introduse în foaia de calcul \* .xls (MS Excel) în conformitate cu șablonul oferit de Autoritatea Contractantă;

#### **Anexe:**

- Tabelul 1 - Lista stațiilor de autobuze/troleibuze
- Tabelul 2 – Chestionarul Origine-Destinație (călătorie)
- Tabelul 3 - Chestionar
- Harta 1 - Lista regiunilor

Tabelele și Harta vor fi transmise după desemnarea câștigătorului.

### 4.3. Managementul proiectului

#### 4.3.1. Autoritatea responsabilă

Primăria municipiului Chișinău

#### 4.3.2. Structura de conducere

Unitatea de implementare a proiectului	Consiliul de administrație	Comitetul de supraveghere	Grupul de Lucru pentru Transportul Public
- planifică, pregătește și implementează fiecare acțiune a proiectului în conformitate cu cadrul logic și calendarul proiectului	- coordonează implementarea calitativă, în termenii stabiliți ai acțiunilor proiectului	- discută progresul, actualizările și orice probleme ce apar în procesul implementării proiectului	- contribuie și susține implementarea cu succes a activităților proiectului

#### 4.3.3. Facilități oferite de autoritatea contractantă și / sau de alte părți

Birou pentru ședințe la Primăria Municipiului Chișinău și Direcția Generală Transport Public.

## 5. LOGISTICĂ ȘI SINCRONIZARE

### 5.1. Amplasare

Primăria Municipiului Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 83, MD-2012, Chișinău, Republica Moldova

### 5.2. Data de începere și perioada de implementare a sarcinilor

Prestarea serviciilor se preconizează că va începe în luna noiembrie 2022, cu o perioadă de implementare de 2 luni.

## 6. CERINȚE

### 6.1. Personalul

Funcționarii publici și alți angajați ai administrației publice din țara parteneră sau ai organizațiilor internaționale / regionale cu sediul în țară vor fi autorizați să lucreze ca experți numai dacă sunt justificați. Justificarea trebuie prezentată odată cu oferta și trebuie să includă informații despre valoarea adăugată, pe care expertul o va aduce, precum și dovada faptului că expertul este detașat sau în concediu din cont propriu.

#### 6.1.1. Experți cheie

Autoritatea contractantă intenționează să angajeze o companie sociologică locală în calitate de Prestator pentru Studiu de sondaj social. Prestatorul trebuie să aibă experiență anterioară în realizarea de sondaje similare pentru proiecte de dezvoltare. În special, experiența anterioară a Prestatorului va asigura proiectarea și implementarea sondajului, inclusiv introducerea datelor, verificarea datelor, analiza și raportarea. Familiarizarea cu ghidurile UE reprezintă un avantaj. Prestatorul va mobiliza echipa profesională formată din experți competenți pentru a implementa activitatea curentă. Va fi angajată o echipă multidisciplinară de cercetători cu diplome în științe sociale și experiență în cercetare calitativă, cantitativă și participativă. Prestatorul va numi un lider de echipă responsabil de

coordonarea sarcinilor, va asigura implicarea experților relevanți în lucrări și livrarea la timp a rezultatelor de înaltă calitate, precum și comunicarea cu Autoritatea contractantă.

În timpul implementării acestei activități, Prestatorul își va folosi biroul, transportul personal, echipamentele și personalul la fața locului.

#### **6.1.2. Personal de asistență și suport**

CV-urile pentru alți experți decât experții cheie nu trebuie să fie prezentate în ofertă, dar ofertanții vor trebui să demonstreze în ofertele lor că au acces la experți cu profilurile solicitate. Contractorul va selecta și angaja alți experți în funcție de necesități. Procedurile de selecție utilizate de prestator pentru a selecta acești alți experți trebuie să fie transparente și să se bazeze pe criterii predefinite, inclusiv calificări profesionale, competențe lingvistice și experiență profesională.

Costurile pentru personalul de asistență și suport, după caz, sunt considerate a fi incluse în oferta financiară a ofertantului.

#### **6.2. Dotare birou**

Punerea la dispoziție a unui birou pentru fiecare expert care lucrează la contract trebuie asigurată de prestator.

#### **6.3. Facilități furnizate de prestator**

Prestatorul se asigură că experții sunt susținuți și echipați corespunzător. În special, trebuie să se asigure că există suficiente rechizite și echipament administrativ și de secretariat pentru a permite experților să se concentreze asupra responsabilităților lor de bază. De asemenea, prestatorul trebuie să transfere fonduri, după caz necesar, pentru a-și sprijini activitatea în cadrul contractului și pentru a se asigura că angajații săi sunt plătiți în mod regulat și la timp.

#### **6.4. Echipament**

Niciun echipament nu trebuie achiziționat din partea autorității contractante / țării partenere ca parte a acestui contract de servicii sau transferat către autoritatea contractantă / țara parteneră la sfârșitul acestui contract. Orice echipament legat de acest contract care urmează să fie achiziționat de țara parteneră trebuie achiziționat printr-o procedură de licitație separată.

## **7. RAPOARTE**

### **7.1. Cerințe de raportare**

Prestatorul va prezenta următoarele rapoarte în două originale în limbile română și engleză:

- **Raport inițial** de maximum 10 pagini care urmează să fie elaborat după 2 săptămâni de la începerea contractului. În raport, prestatorul va descrie, planul de lucru detaliat și metodologia pentru chestionare. Prestatorul trebuie își va continua activitatea, cu excepția cazului în care Autoritatea contractantă trimite comentarii cu privire la raportul de inițial.
- **Proiect de Raport final** de maximum 30 de pagini (text principal, excluzând anexele) în format .doc cu rezultatele sondajului, datele colectate etc. Raportul va conține toate livrabilele din sarcina 4.2.4. Acest raport se trimite cu cel puțin o lună înainte de sfârșitul perioadei de implementare a sarcinilor.
- **Raportul Final** cu aceleași specificații ca proiectul de raport final, încorporând orice comentarii primite de la părți cu privire la proiectul de raport. Termenul limită pentru trimiterea raportului final este de 7 zile de la primirea comentariilor cu privire la proiectul de raport final. Raportul final trebuie furnizat împreună cu factura respectivă.



## **7.2. Prezentarea și aprobarea rapoartelor**

Raportul menționat mai sus trebuie să fie transmis managerului de proiect indicat în contract. Managerul de proiect este responsabil pentru aprobarea rapoartelor.

## **8. MONITORIZARE ȘI EVALUARE**

### **8.1. Definirea indicatorilor**

- Rapoarte transmise și aprobate de Managerul de Proiect.

### **8.2. Cerințe speciale**

Niciuna