

Warszawa, 18 grudnia 2014 r.

Pytania zgłoszone w związku ofertą konkursową na realizację zadań zleconych:

Pyt. 1

Jak należy rozumieć następujące warunki podane w ogłoszeniu: „centrum porad e-mail musi być uruchomione od dnia podpisania umowy” oraz „Infolinia musi być uruchomiona od dnia podpisania umowy lub od 1 stycznia 2015 r.?”

Czy Urząd przewiduje czas na niezbędne działania przygotowawcze po podpisaniu umowy czy też oczekuje, iż organizacja na własne ryzyko rozpocznie realizację zadań (w tym zawrze umowy z pracownikami wykonującymi zadanie, usługodawcami, np. operatorami telekomunikacyjnymi, itp.) nie mając wcześniej podpisanej umowy z UOKiK na realizację zadania?

Odp.

Urząd informuje, że warunki podane w ogłoszeniach dotyczące realizacji zadań otrzymują brzmienie:

KONSUMENCKIE CENTRUM E-MAILOWE „E-PORADNICTWO” musi być uruchomione od dnia podpisania umowy, jednak nie później niż od dnia 15 stycznia 2015 roku.

INFOLINIA KONSUMENCKA w 2015 roku musi być uruchomiona od dnia podpisania umowy jednak nie później niż od dnia 15 stycznia 2015 roku.

PROWADZENIE BEZPŁATNEGO PORADNICTWA I POMOCY PRAWNEJ W ZAKRESIE UPRAWNIEN KONSUMENTÓW ORAZ DOCHODZENIA ICH ROSZCZEŃ ORAZ SPORZĄDZANIE PISM PROCESOWYCH NA RZECZ KONSUMENTÓW musi być uruchomione od dnia podpisania umowy jednak nie później niż od dnia 15 stycznia 2015 roku.

Ponadto Urząd informuje, że w sytuacji, w której organizacja składa ofertę musi dysponować zapleczem do wykonywania wskazanego zadania. W tym przypadku, jeśli organizacja w celu wykazania się spełnianiem warunków udziału w konkursie oraz w celu realizacji zadania zamierza polegać na zasobach podmiotów trzecich (w tym na potencjale technicznym - infrastruktura oraz osobach zdolnych do wykonania zamówienia - kadra), organizacja zobowiązana jest udowodnić Urzędowi, iż będzie dysponowała tymi zasobami w trakcie realizacji zadania, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie / oświadczenie tych podmiotów o gotowości do współpracy do oddania jej do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby wykonania zadania.

Pyt. 2

Z ogłoszenia wynika, że organizacja nie ma możliwości negocjowania warunków umowy z operatorem telekomunikacyjnym, bo rozumiemy, że to UOKiK zawarł taką umowę na korzystanie z numeru telefonicznego Infolinii Konsumentckiej, który ma być organizacji "udostępniony przez UOKiK na czas trwania umowy". Na jakich warunkach UOKiK udostępni organizacji numer telefoniczny, który ma być numerem Infolinii, jakie są koszty korzystania z tego numeru i kto ponosi te koszty? Czy ustalona jest cena przychodzących połączeń telefonicznych na numer Infolinii, jaka



ona jest i kto ponosi koszt połączeń przychodzących?

Odp.

Urząd informuje, że nie jest właścicielem aktualnego numeru infolinii. W dniu 11 grudnia 2014 r. na stronie internetowej Urzędu została zamieszczona informacja o zmianie brzmienia zapisu dotyczącego warunków realizacji zadania:

Było:

Organizacja ma obowiązek uruchomić Infolinię pod wskazanym numerem, który zostanie jej udostępniony przez UOKiK na czas trwania umowy.

Jest:

Organizacja składa ofertę zgodnie z wymogami Zamawiającego. W ofercie Organizacja jest zobowiązana do wskazania numeru telefonu, pod którym będzie realizowane zadanie „Infolinia konsumentencka w 2015 roku”.

Pyt. 3

W ogłoszeniu dla e-poradnictwa Urząd oczekuje, iż "sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2015, a nie zostały zakończone w tym terminie, muszą zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania." To oznacza, że prace te muszą być wykonane w okresie, w którym niedopuszczalne jest wydatkowanie środków z dotacji na e-poradnictwo. Czy w związku z tym, praca konsultantów w styczniu 2016 roku (po zakończeniu realizacji zadania) może być uznana za wkład własny organizacji?

Odp.

Urząd Informuje, że wszelkie sprawy, które wpłyną do dnia 31 grudnia 2015 roku mają zostać zrealizowane przez organizację, z którą będzie podpisana umowa. Ponadto Urząd informuje, że praca konsultantów w styczniu 2016 roku może zostać uznana za wkład własny organizacji. Ponadto Urząd informuje, że rozliczenie umowy kończy się z dniem 31.12.2015 roku.

Pyt. 4

Na jakiej minimalnej próbie respondentów powinno być przeprowadzone badanie poziomu satysfakcji konsumenta z uzyskanej porady dla zadań wymienionych w ogłoszeniu?

Odp.

Minimalna wielkość próby badawczej jest uzależniona od ilości zrealizowanych porad we wskazanym okresie. W celu wyliczenia wielkości minimalnej próby badawczej należy przyjąć poziom ufności na poziomie $\alpha = 0,95$ (95%) oraz błąd maksymalny na poziomie $0,05$ (5%).

Ilości te wynoszą: ilość odebranych połączeń/ilości udzielonych porad w przypadku e-poradnictwo od dnia podpisania umowy do 30 kwietnia 2015 roku (I termin przekazanie wyników maj 2015) oraz od dnia 1 maja 2015 roku do 30 września 2015 roku (II termin przekazania wyników ankiety).

Pyt. 5

Czy w przypadku złożenia oferty wspólnie przez dwie organizacje, wymagania dotyczące doświadczenia, infrastruktury i kadry będą spełnione, jeśli stanowią one sumę doświadczeń obu organizacji czy też każda z dwóch organizacji musi spełnić wszystkie wymagania określone w ogłoszeniu?

Odp.



Urząd informuje, że w przypadku złożenia oferty wspólnie przez dwie organizacje wymagania dotyczące doświadczenia nie podlegają sumowaniu. Jednocześnie informujemy, że w przypadku gdy 1 z organizacji będzie posiadała doświadczenie zgodne z warunkami zawartymi w ogłoszeniu, warunek zostanie uznany za spełniony. Natomiast w przypadku wymagań odnośnie infrastruktury oraz kadry warunek może stanowić sumę i wymaganie zostanie spełnione.

Pyt. 6

Prosimy o podanie informacji o średniej miesięcznej liczbie porad udzielonych w ostatnich trzech latach w ramach Infolinii Konsumentckiej (zarówno drogą mailową, jak telefoniczną na jednego zatrudnionego konsultanta.

Odp.

Ilość porad telefonicznych udzielonych w ujęciu miesięcznym na 1 konsultanta to w 2012 r. - 1170 porad, 2013 r. - 1333 porad, 2014 r. - 1255 porad.

Natomiast ilość porad udzielonych drogą elektroniczną wynosi w 2012 roku 5249 porad, w 2013 to 3885 porad, w 2014 roku to 3112 porad.

