

OGŁOSZENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ogłasza otwarty konkurs ofert na realizację zadań publicznych w latach 2016-2017, w zakresie upowszechniania i ochrony praw konsumentów przez organizacje pozarządowe oraz podmioty, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy o pożytku publicznym i o wolontariacie oraz zaprasza do składania ofert. Zlecenie realizacji zadań publicznych nastąpi w formie ich powierzenia.

Opis systemu poradnictwa konsumenckiego finansowanego ze środków UOKiK

Infolinia Konsumentka to część systemu poradnictwa konsumenckiego finansowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przed zapoznaniem się z wymaganiami dotyczącymi konkursu na **INFOLINIĘ KONSUMENCKĄ w latach 2016-2017** należy zapoznać się z opisem całego systemu.

System poradnictwa konsumenckiego finansowany przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów składa się z następujących elementów:

Infolinia Konsumentka — w jej ramach udzielane są odpowiedzi na telefoniczne zapytania konsumentów dotyczące:

- a. informacji o treści przepisów konsumenckich,
- b. poradnictwa w prostych sprawach konsumenckich niewymagających analizy dokumentów,
- c. przekazania informacji o właściwych instytucjach/organizacjach.

W przypadku pytań wymagających podstawowej analizy dokumentów konsultant Infolinii powinien zaproponować konsumentowi kontakt e-mailowy z Konsumentkim Centrum E-porad.

W przypadku spraw bardziej skomplikowanych oraz gdy przewidywana jest konieczność osobistego kontaktu z doradcą konsultant powinien zaproponować konsumentowi możliwości kontaktu z oddziałem udzielającym porad stacjonarnych (punkt 3 systemu).

Jeżeli w danej miejscowości nie ma takiego oddziału, konsultant Infolinii powinien poinformować o możliwości zasięgnięcia porady w biurze Miejskiego/Powiatowego Rzecznika Konsumentów/Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej najbliższego miejsca zamieszkania konsumenta.

W przypadku, gdy konieczne jest udzielenie specjalistycznej porady, konsultant Infolinii może odesłać

konsumenta do specjalnie powołanych w tym celu instytucji, np. Centrum Informacji Konsumentckiej przy UKE, Rzecznika Finansowego, Punktu Informacyjnego dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych, Europejskiego Centrum Konsumentckiego.

2. Konsumentckie Centrum E-porad — w jego ramach udzielane są odpowiedzi na pytania konsumentckie przesłane drogą elektroniczną dotyczące:

- d. informacji o treści przepisów konsumentckich,
- e. poradnictwa w prostych sprawach konsumentckich, gdzie nie jest wymagana analiza dokumentów, a wystarczy opis stanu faktycznego podany przez konsumenta,
- f. poradnictwa w prostych sprawach konsumentckich wymagających analizy dokumentów,
- g. przekazania informacji o właściwych instytucjach/organizacjach.

Konsultant poinformuje konsumenta o możliwości skorzystania z porady stacjonarnej w oddziale organizacji realizującej to zadanie ze środków UOKiK (punkt 3 systemu) w przypadku, gdy:

- a. sprawa jest skomplikowana i wymaga analizy dokumentów,
- b. konieczne jest przygotowanie pisemnego wystąpienia do przedsiębiorcy lub pisma procesowego.

Gdy w miejscowości właściwej dla miejsca zamieszkania konsumenta nie ma takiego oddziału, konsultant wskaże dane kontaktowe do Miejskiego/Powiatowego Rzecznika Konsumentów/Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej najbliższego miejsca zamieszkania konsumenta.

W przypadku, gdy konieczne jest udzielenie specjalistycznej porady, konsultant Centrum E-Porad może odesłać konsumenta do specjalnie powołanych w tym celu instytucji, np. Centrum Informacji Konsumentckiej przy UKE, Rzecznika Finansowego, Punktu Informacyjnego dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych, Europejskiego Centrum Konsumentckiego.

Niedopuszczalne jest odsyłanie konsumenta na Infolinię, której zakres merytoryczny jest węższy.

3. Oddziały świadczące porady stacjonarne – w ich ramach udzielane są porady osobiste, pisemne (w tym e-mailowe) i telefoniczne. Zakres działania oddziału obejmuje:

- a. przekazywanie informacji o treści przepisów konsumentckich,
- b. poradnictwo w prostych sprawach konsumentckich, gdzie nie jest wymagana analiza dokumentów, a wystarczy opis stanu faktycznego podany przez konsumenta,
- c. poradnictwo w prostych sprawach konsumentckich wymagających analizy dokumentów,
- d. poradnictwo w sytuacjach innych niż w lit. „c” powyżej wymagających analizy dokumentów
- e. przygotowanie pisemnego wystąpienia do przedsiębiorcy lub pisma procesowego w sprawach konsumentckich tego wymagających.
- f.

Niedopuszczalne jest odsyłanie konsumenta na Infolinię, do Konsumentckiego Centrum E-porad czy Miejskich/Powiatowych Rzeczników Konsumentów.

W przypadku, gdy konieczne jest udzielenie specjalistycznej porady, pracownik oddziału może odesłać konsumenta do specjalnie powołanych w tym celu instytucji, np. Centrum Informacji Konsumentckiej przy UKE, Rzecznika Finansowego, Punktu Informacyjnego dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych, Europejskiego Centrum Konsumentckiego.

I. RODZAJ ZADANIA, WARUNKI REALIZACJI I WYSOKOŚĆ ŚRODKÓW PUBLICZNYCH, KTÓRE URZĄD MA ZAMIAR PRZEZNACZYĆ NA REALIZACJĘ TEGO ZADANIA.

Realizacja przedsięwzięcia pt.:

INFOLINIA KONSUMENCKA W LATACH 2016-2017

Na zadanie przeznaczona jest łączna kwota w wysokości: 2 167 000,00 zł

w roku 2016: 867 000,00 zł

w roku 2017: 1 300 000,00 zł

Kosztorysy przedstawione przez Organizację w ofercie powinny być sporządzone odrębnie dla każdego roku (w 2016 r. na okres 8 miesięcy i w 2017 r. na okres 12 miesięcy) realizacji zadania z uwzględnieniem kwoty dotacji przeznaczonej na dany rok.

PRZEDMIOT ZADANIA:

1. Przedmiotem konkursu ofert jest realizacja zadania publicznego pt. „Infolinia Konsumencka” polegającego na telefonicznym udzielaniu wysokiej jakości porad konsumenckich przez wykwalifikowanych konsultantów.
2. Infolinia musi pracować w wymiarze 10 godzin dziennie od poniedziałku do piątku w godzinach **od 8:00 do 18:00**.
3. Organizacja ma obowiązek uruchomić Infolinię pod wskazanym numerem typu 0 801... , który zostanie jej udostępniony przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów na czas trwania umowy.
4. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów użyczy Organizacji Sprzęt w postaci: centrali, 20 szt. aparatów systemowych CTS-202.CL-GR, 20 szt. słuchawek na dwoje uszu wideband z redukcją szumów, 20 szt. kart SIM zgodnie z Załącznikiem nr 3 do niniejszego ogłoszenia.
5. Opłaty wobec operatora dostarczającego infrastrukturę, w tym abonament oraz dzierżawa centrali są ponoszone przez Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

6. Połączenia przychodzące do centrali realizowane będą za pośrednictwem łącza GSM. System będzie wyposażony w karty GSM. Centrala połączona będzie z aparatami systemowymi za pomocą kabla telefonicznego zakończonych gniazdkami lub za pomocą sieci strukturalnej telefonicznej. Karty SIM służą jako łącza podkładowe pod numer infolinii. Co do zasady, w obecnym kształcie nie ma możliwości połączenia usługi infolinii z usługami innych operatorów telekomunikacyjnych.
7. Na wydzielonym obwodzie elektrycznym zasilającym infolinię wymagane jest zasilanie: zasilanie z sieci prądu zmiennego ~230V, 50Hz, pobór mocy max. 150W.
8. Centrala jest konfigurowalna dla użytkownika zgodnie z jego potrzebami. Organizacja razem z centralą otrzyma dostęp do panelu administracyjnego. Centrala zapewnia po konfiguracji możliwość ewidencji połączeń przychodzących. Organizacja za pośrednictwem systemu bilingowego będzie miała dostęp do danych w zakresie czasu oczekiwania przez konsumenta na połączenie. Po zarejestrowaniu połączeń, system umożliwi wygenerowanie statystyk dotyczących rozkładu połączeń (godzinowego). W podstawowej konfiguracji system posiada oprogramowanie do bilingowania.
9. Do konsultanta są kierowane połączenia przez system, można skonfigurować system tak, aby połączenie po czasie lub paru sygnałach nie podjęcia przez konsultanta zostało przekierowane do kolejnego wolnego konsultanta. Tego rodzaju przypadki będą widoczne w statystykach.
10. Kolejowanie rozmów jest w pełni konfigurowalne. Istnieje również możliwość dowolnej konfiguracji ruchu na konsultantów (opis w pliku „Rodzaje Grup wywołań”, stanowiącym Załącznik Nr 4 do niniejszego ogłoszenia).
11. Centrala nie jest wyposażona w system umożliwiający nagrywanie rozmów.
12. Organizacja ma obowiązek zapewnić i udokumentować posiadanie odpowiedniej infrastruktury umożliwiającej prowadzenie poradnictwa za pomocą centrali użyczonej przez Urząd.
13. Organizacja ma za zadanie ułożyć grafik prac konsultantów w taki sposób, żeby zapewnić, że połączeń nieodebranych w godzinach pracy Infolinii będzie nie więcej niż 20 % w skali 1 dnia.
 - a) Wskaźnik maksimum 20% nieodebranych połączeń nie będzie miał zastosowania, jeśli w danym dniu konsultanci infolinii udzielą przynajmniej 500 porad.

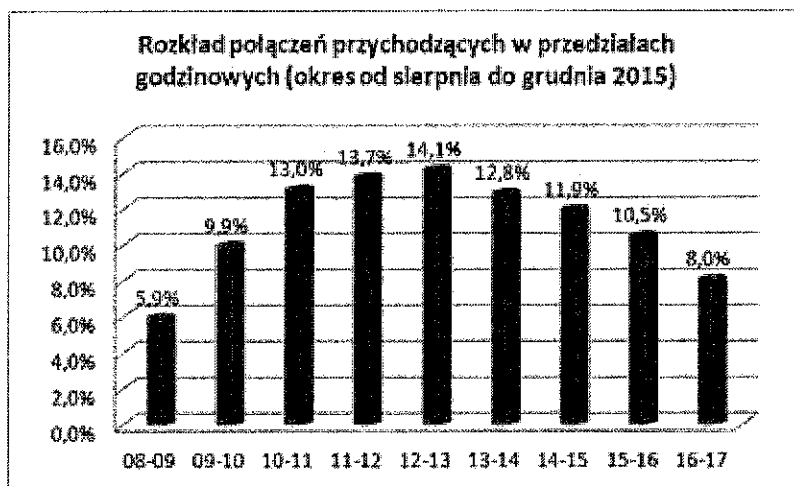
14. Przez **połączenie nieodebrane** rozumie się sytuację, w której konsument nie usłyszy głosu konsultanta.
15. Konsument dzwoniący na Infolinię ponosi koszt połączenia zgodnie z cennikiem operatora.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przedstawia poniżej dane statystyczne w ramach realizacji zadania Infolinia Konsumentka w 2015 r.:

Liczba połączeń w ramach realizacji zadania Infolinia Konsumentka:

Liczba połączeń w 2015 r.	
przychodzących w godzinach pracy Infolinii	155 661
odebranych, zakończonych udzieleniem bezpłatnej porady prawnej lub informacji	69 884

Rozkład połączeń przychodzących na numer infolinii w okresie 08-12.2015 r.



DOŚWIADCZENIE:

Od Organizacji wymaga się co najmniej dwuletniego, doświadczenia w zakresie poradnictwa konsumenckiego.

KADRA:

1. Od Organizacji konsumenckiej wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry, ze znajomością zagadnień dotyczących praw i obowiązków konsumentów oraz przedsiębiorców.

W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów prawa konsumenckiego, m.in. odpowiednich przepisów ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, o prawach konsumenta, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o usługach turystycznych, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o ochronie konkurencji i konsumentów, o ochronie praw nabywców lokali mieszkalnych i domów jednorodzinnych, przepisy Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Prawo przewozowe, Prawo lotnicze.

2. Przez cały okres obowiązywania umowy konieczne jest zapewnienie konsultantów posiadających wykształcenie wyższe prawnicze lub studentów będących na 5 roku prawa.
3. Organizacja zapewni przeszkolenie konsultantów w zakresie przepisów konsumenckich przed przystąpieniem do zadania.
4. Organizacja zobowiązana jest do bieżącego podnoszenia kwalifikacji konsultantów.
5. Konsultanci są zobowiązani śledzić aktualne problemy konsumenckie pojawiające się na rynku.
6. Organizacja na etapie składania oferty złoży oświadczenie, że zapewni wykwalifikowanych konsultantów dla celów realizacji zadania.
7. Organizacja udokumentuje dwuletnie doświadczenie organizacji z zakresu poradnictwa konsumenckiego.

Organizacja udokumentuje po ogłoszeniu wyniku konkursu a przed podpisaniem umowy wymagane wykształcenie konsultantów poprzez złożenie ich CV, wraz z klauzulą

wyrażającą zgodę osoby składającej CV na przetwarzanie jej danych osobowych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dla celów realizacji zadania.

INFRASTRUKTURA:

1. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów użyczy Organizacji centralę (System do Infolinii) dzierżawioną przez Urząd.

Z uwagi na powyższe, Organizacja zobowiązana jest zapewnić, aby w wydzielonym pomieszczeniu przeznaczonym do instalacji Centrali, które Organizacja udostępni na czas trwania Umowy dotacji były:

- a. zasięg telefonii komórkowej GSM,
- b. odpowiednie warunki klimatyczne ☐ zaleca się unikać gwałtownych zmian temperatury (większych niż 10oC/godz.), zmian wilgotności (większych niż 15%/godz.). Temperatura otoczenia dopuszczalna w pomieszczeniu: od +5o C do +35o C, wilgotność względna bez kondensacji pary wodnej: w granicach od 8% do 80%,
- c. miejsce o wymiarach niezbędnych do zainstalowania Centrali i osprzętu dodatkowego (przełącznica, komputer itp.),
- d. pomieszczenie musi być przygotowane do montażu, wolne od kurzu, wilgoci; podczas montażu, jak również po jego wykonaniu, zabrania się jakichkolwiek prac budowlanych w pomieszczeniu, w którym znajduje się Centrala, bez pisemnego powiadomienia Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- e. miejsce usytuowania Centrali nie może być wystawione bezpośrednio na działanie promieni słonecznych,
- f. swobodny dostęp do szafy centrali (w przypadku zamontowania Centrali w szafie Rack 19'') zarówno z przodu jak i z tyłu (minimalna odległość z tyłu ok. 0,70m), swobodny dostęp do przełącznicy głównej,
- g. doprowadzony wydzielony obwód zasilania 230V z odpowiednim zabezpieczeniem nadmiarowo-prądowym,
- h. zasilanie komputerów dla stanowisk taryfikacji i zarządzania oraz modemu do zdalnego nadzoru winno być zapewnione z tej samej fazy, z której zasilana będzie

- centrala. Linie zasilające w/w stanowiska winny być zakończone gniazdami elektrycznymi z uziemieniem zamontowanymi w pobliżu tych stanowisk,
- i. doprowadzony wydzielony poziom telekomunikacyjny (przewód minimum 16 mm², oporność mniejsza niż 5 Ohm potwierdzona aktualnym pomiarem) do stojaka Centrali lub listwa uziemiająca w pomieszczeniu Centrali z wolnymi zaciskami do podłączenia obudowy centrali, przełącznicy głównej – niedopuszczalne jest łączenie tych obwodów w szereg. Protokół z wykonania pomiaru uziemienia należy przedstawić przed przystąpieniem do prac,
 - j. doprowadzone i czynne trakty miejskie i inne łącza zewnętrzne, odpowiednio skonfigurowane,
 - k. pomieszczenie wyposażone w sieć strukturalną lub gniazda telefoniczne umożliwiające podłączenie telefonii analogowej.
2. Wymiary Centrali (Systemu do Infolinii: wysokość: 134 mm (3U), szerokość: 483 mm 19", głębokość: 310 mm, waga: 8 kg.
 3. Istotne postanowienia umowy użyczenia Organizacji Centrali stanowią Załącznik nr 3 do niniejszego ogłoszenia.
 4. **Infolinia musi być uruchomiona w ciągu 10 dni roboczych od dnia podpisania umowy.**
 5. Po połączeniu się z Infolinią dzwoniący powinien usłyszeć komunikat informujący o:
 - a. godzinach dostępności infolinii,
 - b. fakcie finansowania zadania przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - c. stronie internetowej poświęconej przepisom konsumenckim www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl
 - d. płatnym połączeniu zgodnie z cennikiem operatora.

Treść komunikatu zostanie ustalona w porozumieniu z Urzędem.

6. W przypadku, gdy wszystkie linie są zajęte dzwoniący powinien otrzymać komunikat o konieczności oczekiwania na połączenie z konsultantem i spodziewanym czasie oczekiwania.
7. Niedopuszczalne jest przyjęcie rozwiązania, w którym dzwoniący słyszy sygnał ciągły lub zajęty.
8. Ewentualne awarie Infolinii, Centrali, Sprzętu bądź serwera muszą być usuwane niezwłocznie i zgodnie z procedurą obowiązującą w umowie z Operatorem.

Po podpisaniu umowy na realizację zadania zostanie podpisane porozumienie dotyczące użyczenia centrali telefonicznej Organizacji przez Urząd.

9. Zakres odpowiedzialności z tytułu awarii Sprzętu został określony w umowie użyczenia stanowiącej Załącznik nr 3 do niniejszego ogłoszenia.
10. Organizacja musi informować Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów o zaistnieniu awarii i przybliżonym czasie jej usunięcia. Taka informacja musi zostać również opublikowana na stronie internetowej Organizacji.
11. W przypadku awarii, z winy Organizacji, trwającej dłużej niż 24 godziny i skutkującej brakiem możliwości uzyskania połączenia z Infolinią, wynagrodzenie Organizacji z tytułu realizacji zadania będzie proporcjonalnie zmniejszone.

Kara będzie naliczona za każdą godzinę nie działania Infolinii (z winy Organizacji) w godzinach jej pracy zgodnie ze wzorem:

Kwota dotacji na dany rok

Liczba dni roboczych pracy Infolinii w danym roku x 10 godzin

OFEROWANE USŁUGI:

Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:

1. Udzielać informacji ułatwiających rozwiązywanie podstawowych problemów konsumenckich.
2. Przekazywać informacje o urzędach i organizacjach, które są odpowiedzialne za udzielanie specjalistycznych porad i rozwiązywanie skomplikowanych spraw konsumenckich, odpowiednio do przedmiotu i zakresu merytorycznego przedstawionego problemu konsumenckiego.
3. Zadbać o to, aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów tak, aby konsultanci byli gotowi udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów.
4. W sprawach o tematyce wykraczającej poza wyżej wymieniony zakres, możliwe jest wskazanie konsumentowi wyspecjalizowanej instytucji np. Rzecznika Finansowego, Punktu Informacyjnego dla Odbiorców Paliw i Energii.

5. Niedopuszczalne jest odsyłanie konsumentów w sprawach indywidualnych do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

SPRAWOZDAWCZOŚĆ:

Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:

1. Odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do Organizacji.
2. Prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik nr 2 do niniejszego ogłoszenia. Ewidencja będzie prowadzona elektronicznie w pliku zgodnym z formatem stosowanym w arkuszu kalkulacyjnym MS Office. Porady będą klasyfikowane zgodnie z systematyką przekazaną przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stanowiącą Załącznik nr 2 do niniejszego ogłoszenia.
3. Przekazać zbiorcze statystyki na temat ilości udzielonych porad prawnych. Statystyki będą przekazane w pliku zgodnym z formatem stosowanym w arkuszu kalkulacyjnym MS Office stanowiącym Załącznik nr 2 do niniejszego ogłoszenia.
4. W przypadku rotacji konsultantów w trakcie wykonywania projektu dostarczyć dokumentację potwierdzającą ich wykształcenie.
5. Udokumentować przeszkolenie konsultantów oraz zadbanie o podnoszenie na bieżąco ich kwalifikacji.
6. Udokumentować w sprawozdaniu z realizacji zadania, ile wynosił czas oczekiwania na połączenie z Infolinią w ujęciu dziennym.
7. Przekazać 1 raz na kwartał statystyki dotyczące:
 - 7.1 Ilości połączeń przychodzących, w tym:
 - a. ilości odebranych połączeń w godzinach pracy Infolinii w ujęciu 1 dnia,
 - b. ilość nieodebranych połączeń w godzinach pracy Infolinii w ujęciu 1 dnia.
 - 7.2 Rozkładu połączeń przychodzących w układzie dziennym, tygodniowym oraz kwartalnym.

OCENA REALIZACJI ZADANIA:

W ramach oceny realizacji zadania podjęte zostaną następujące czynności:

1. **Ocena jakości zadania przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów** – Urząd ma prawo do weryfikacji poziomu merytorycznego udzielanych porad bezpośrednio w miejscu wykonywania zadania przez Organizację.
2. **Ocena poziomu satysfakcji konsumenta z uzyskanej porady** – w ramach zadania Organizacja będzie miała za zadanie zlecenie badania satysfakcji **zewnętrznej firmie**, która będzie odpowiedzialna za przeprowadzenie ankiety wśród konsumentów, którzy uzyskali poradę telefoniczną.

Zakres pytań do ankiety oraz próba respondentów zostaną ustalone w porozumieniu z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

- a. Badanie satysfakcji typu CATI będzie realizowane w dwóch falach rocznie (w sierpniu i grudniu 2016 r. oraz w maju i październiku 2017 r.), każdorazowo na próbie 360 respondentów (N=360), przy czym ankiety Organizacja przekaże niezwłocznie Urzędowi w formie graficznej po każdej fali badania.
- b. Organizacja będzie odpowiedzialna za przygotowanie metodologii badania we współpracy z Urzędem.

PROMOCJA ZADANIA

Organizacja jest zobowiązana do promowania Infolinii, w szczególności: w Internecie, poprzez wysyłanie komunikatów do mediów o zasięgu krajowym oraz lokalnym oraz rozpowszechnianie materiałów informacyjnych (ulotki, wizytówki, plakaty, bannery).

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przekaże Organizacji logotyp infolinii do stosowania na materiałach informacyjnych.

Organizacja ma także obowiązek zaangażowania się w działania promocyjne (np. targi, dni otwarte) związane z udziałem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w projekcie

Koalicji Infolinii (maksymalnie dwa razy w roku). Nie wiąże się to z udziałem konsultantów w danym wydarzeniu a np. kierownictwa Organizacji lub koordynatora zadania. Pozycja ta powinna zostać uwzględniona w kosztorysie.

II. ZASADY PRYZNAWANIA DOTACJI:

1. Postępowanie konkursowe odbywać się będzie zgodnie z zasadami określonymi w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (t. j. Dz. U. z 2016 r. poz. 239).
2. Środki pochodzące z dotacji nie mogą być wykorzystane na działania niezwiązane w całości z realizacją zadania zleconego.
3. Środki pochodzące z dotacji nie mogą być wykorzystane na: wydatki inwestycyjne (w tym zakup sprzętu powyżej kwoty 3500 zł), zakup gruntów, działalność gospodarczą oraz działalność polityczną i religijną.
4. Udział pozostałych kosztów niezwiązanych bezpośrednio z realizacją zadania (cz. II kosztorysu – „koszty obsługi zadania publicznego, w tym koszty administracyjne”) nie może przekraczać 20 % ogółu zaplanowanych kosztów przewidzianych do sfinansowania ze środków pochodzących z dotacji.

III. TERMIN REALIZACJI ZADANIA:

Organizacja ma 10 dni roboczych na uruchomienie Infolinii od dnia podpisania umowy.

IV. WARUNKI REALIZACJI ZADANIA:

1. Organizacja, której zostanie przyznana dotacja, jest zobowiązana do prowadzenia dokumentacji z realizacji zadania.
2. Oferta będzie stanowić załącznik do umowy; Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zastrzega sobie prawo do weryfikacji, czy zadanie jest realizowane przez Organizację, zgodnie ze złożoną ofertą.
3. Zadanie zawarte w ofercie może być realizowane wspólnie przez więcej niż jeden podmiot, jeżeli oferta została złożona wspólnie. W takim przypadku wszystkie podmioty odpowiadają w równym stopniu za realizację zadania.

4. Podmioty, które otrzymają dotację na realizację zadania, są zobowiązane zamieścić w sposób czytelny informację w wydawanych przez siebie w ramach zadania publikacjach, materiałach informacyjnych, promocyjnych i reklamowych, poprzez media, w tym na swojej stronie internetowej, jak również stosownie do charakteru zadania, poprzez widoczną w miejscu jego realizacji tablicę lub przez ustną informację kierowaną do odbiorców, o fakcie finansowania realizacji zadania przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w następującym brzmieniu:

„Zadanie/nazwa zadania zostało/jest zrealizowane/jest realizowane dzięki finansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów”.

5. Informacja powyższa powinna zawierać również logo Urzędu w formacie przekazanym Organizacji przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
6. Podmiot, realizując zadanie, zobowiązany jest do stosowania przepisów prawa, w szczególności ustawy o finansach publicznych oraz ustawy o ochronie danych osobowych.
7. Dopuszcza się przeniesienie wydatków między poszczególnymi pozycjami kosztorysu polegające na możliwości zwiększenia danej pozycji kosztorysu do 10 % przy jednoczesnym zmniejszeniu innych pozycji (łącznie na tę samą kwotę). Warunkiem dokonania tych zmian jest uprzednie poinformowanie i uzyskanie zgody UOKiK oraz zachowanie udziału kosztów obsługi zadania publicznego (w tym administracyjnych) na poziomie nieprzekraczającym 20 % całości kosztów pokrywanych z dotacji.

V. TERMIN I WARUNKI SKŁADANIA OFERT

1. Oferta powinna być sporządzona według wzoru określonego w załączniku nr 1 do rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie wzoru oferty i ramowego wzoru umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania (Dz. U. z 2011 r. Nr 6, poz. 25) i wraz z załącznikami podpisana przez osobę (osoby) uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu Organizacji.
2. Ofertę składa się w 1 egzemplarzu.
3. **Oferty należy składać w nieprzekraczalnym terminie do 21 kwietnia 2016 roku do godz. 10:00 w Kancelarii Ogólnej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przy Placu Powstańców Warszawy 1**

(liczy się data wpływu do Kancelarii)

lub przesłać pocztą na adres:

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Pl. Powstańców Warszawy 1;

00-950 Warszawa

(Kancelaria Ogólna)

(liczy się data wpływu do Kancelarii)

4. Ofertę oraz wszystkie załączniki należy sporządzić w języku polskim, pismem maszynowym (komputerowym).
5. Poszczególne strony oferty winny być ze sobą połączone, ponumerowane i parafowane przez osobę (osoby) podpisującą ofertę.
6. Poszczególne załączniki do oferty muszą być ze sobą połączone, ponumerowane i parafowane.
7. Oferta powinna zawierać spis załączników.
8. Wszystkie dokumenty tworzące ofertę należy przedstawić w formie oryginałów albo kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem przez osoby upoważnione przez Organizację do składania w jej imieniu oświadczeń woli.
9. Wszelkie poprawki lub zmiany w tekście oferty muszą być datowane i parafowane przez osobę (osoby) podpisującą ofertę. Organizacji nie wolno dokonywać żadnych zmian w układzie wyznaczonym wzorem oferty.
10. Ofertę wraz z załącznikami należy umieścić w zamkniętej kopercie lub paczce opatrzonej danymi:

DOTACJE - Konkurs ofert 2016 dla konsumenckich organizacji pozarządowych

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW,

Pl. Powstańców Warszawy 1,

00-950 Warszawa

nie otwierać przed 21 kwietnia 2016 godz.10.00

Nazwa i adres Organizacji:

Identyfikacja poszczególnych konkursów: (określić tytuł zgodnie z tytułem zadania wskazanym w ogłoszeniu).

11. Jawne otwarcie ofert odbędzie się w dniu 21 kwietnia 2016 r. o godz. 10.30 w Centrum Konferencyjnym UOKiK.

12. Organizacja ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
13. Oferty nieczytelne, niekompletne (zawierające braki formalne), niespełniające wymagań wymienionych w punktach 1-10, lub wskazujące, iż Organizacja nie spełnia wymagań formalnych określonych w kolejnej części niniejszego ogłoszenia jak również złożone po terminie wskazanym w ogłoszeniu, zostaną odrzucone.
14. Organizacja może złożyć tylko 1 ofertę na jedno zadanie.
15. Przed złożeniem oferty Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów udzieli wyjaśnienia na złożone pytania Organizacji, dotyczące wskazanego zadania oraz wymogów formalnych.
Kontakt: Biuro Dyrektora Generalnego, e-mail: bdg@uokik.gov.pl.

VI. KRYTERIA WYBORU OFERTY:

Kryteria formalne

1. Ocena, czy złożona oferta jest kompletna.
2. Ocena, czy złożona oferta wraz z załącznikami jest zgodna z rozporządzeniem oraz wzorami, które stanowią załączniki do niniejszego Ogłoszenia.
3. Ocena, czy oferta jest podpisana przez osoby uprawnione do reprezentowania Organizacji zgodnie z KRS.
4. Ocena, czy Organizacja posiada status organizacji pozarządowej lub innego podmiotu prowadzącego działalność pożytku publicznego, zgodnie z art.3 ust.3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (t. j. Dz. U. z 2016 r. poz. 239).
5. Ocena, czy Oferent jest Organizacją, do której statutowych zadań należy ochrona interesów konsumentów (zgodnie z ustawą z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – t. j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.).
6. Ocena, czy Oferent spełnia warunek aktywności w dziedzinie ochrony konsumentów tzn. czy prowadził faktyczną, udokumentowaną działalność non-profit w ochronie praw konsumentów w ciągu ostatnich 3 lat.

7. Ocena, czy Organizacja:

- jest niezależna od przedsiębiorstw oraz ich związków,
- nie prowadzi działalności gospodarczej,
- prowadzi działalność gospodarczą na zasadach ogólnych i przeznacza dochód z tej działalności wyłącznie na realizację celów statutowych Organizacji, zgodnie z art. 4 ust. 13 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

8. Ocena, czy Organizacja jest wiarygodna pod względem finansowym.

Do udziału w konkursie ofert (oceny merytorycznej) dopuszczona zostanie każda z Organizacji, która spełnia łącznie wyżej wymienione wymagania formalne.

Kryteria merytoryczne

1. Cena- do 40 pkt

Do obliczenia wartości punktów za oferowaną cenę zostanie użyty następujący wzór:

$$\frac{\text{Najniższa cena oferowana przez Organizację w zakresie finansowanym z dotacji}}{\text{Cena badanej oferty oferowanej przez Organizację w zakresie finansowanym z dotacji}} \times 40$$

Maksymalnie można uzyskać 40 pkt

2. Sposób organizacji pracy Infolinii Konsumentckiej celem optymalizacji liczby uzyskanych porad i ich jakości- do 60 pkt

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oceni:

1. Sposób organizacji pracy Infolinii Konsumentckiej-max.30 pkt.

2. Sposób podnoszenia jakości udzielanych porad-max.30 pkt.

1. SPOSÓB ORGANIZACJI PRACY INFOLINII	1. liczba konsultantów jednocześnie udzielających porad poza godzinami szczytu	7 pkt
	2. liczba konsultantów jednocześnie udzielających porad w godzinach szczytu (przy założeniu, że godziny szczytu znajdują się w przedziale 10.00-15.00)	7 pkt
	3. zarządzanie sytuacją kryzysową powodującą zwiększenie liczby telefonów (np. masowe naruszenie zbiorowych interesów konsumentów), np. jak szybko oraz o ilu konsultantów zwiększy się obsada Infolinii	6 pkt
	4. zarządzanie sytuacją kryzysową wynikającą z przyczyn losowych (np. w przypadku choroby konsultantów)	3 pkt
	5. inne propozycje Organizacji usprawniające pracę Infolinii	7 pkt
2. SPOSÓB PODNIOSZENIA JAKOŚCI UDZIELANYCH PORAD	1. procedury podnoszące kwalifikacje zespołu i jakość udzielanych porad (np. rodzaj i częstotliwości szkoleń merytorycznych i tzw. miękkich)	10 pkt
	2. procedury zapewniające zapoznanie się kadry ze zmieniającym się stanem prawnym	7 pkt
	3. wewnętrzne monitorowanie jakości udzielanych porad przez konsultantów i sposób eliminowania błędów	6 pkt
	4. Inne propozycje Organizacji na podnoszenie jakości udzielanych porad	7 pkt

Maksymalnie można uzyskać 60 pkt

VII. WYMAGANA DOKUMENTACJA:

Dokumenty służące potwierdzeniu spełnienia wymagań określonych w pkt. VI. 1-7 przedkładane przez Oferentów:

1. Kserokopia aktualnego wypisu/odpisu z właściwego rejestru albo zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, potwierdzającego dopuszczenie do obrotu prawnego w zakresie objętym przedmiotem zadania oraz zawierającego nazwisko osoby (osób) uprawnionych do reprezentowania Oferenta, wystawionego

nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Oferenta.

2. Kserokopia zaświadczenia REGON, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Oferenta.
3. Kserokopia zaświadczenia NIP, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Oferenta.
4. Kserokopia statutu działania podmiotu, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Oferenta.
5. Kserokopia sprawozdania finansowego z ostatniego roku – bilans oraz rachunek zysków i strat, a w przypadku Oferentów niezobowiązanych do sporządzania bilansu, informacji określających obroty, zysk oraz zobowiązania i należności – za okres 1 roku poświadczona za zgodność z oryginałem przez Oferenta, dopuszcza się możliwość przedłożenia sprawozdania złożonego do właściwego organu, ale jeszcze nie zatwierdzonego przez organ zatwierdzający, o którym mowa w art. 53 ust. 1 w zw. z art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy o rachunkowości.
6. Informacja pisemna o stanie zadłużenia (zobowiązania wymagalne) na koniec miesiąca poprzedzającego złożenie oferty podpisana przez Oferenta.
7. Oświadczenie Organizacji o niezaleganiu z płatnościami z ZUS i Urzędzie Skarbowym.
8. Oświadczenie Oferenta o niezależności zgodnie z art. 4 ust.13 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – t. j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.) wg wzoru określonego w Załączniku nr 1 do ogłoszenia.
9. Umowa regulująca współpracę podmiotów w sytuacji udziału konsorcjum w konkursie.

Dokumenty składane w przypadku otrzymania dotacji:

Oferent zobowiązany jest niezwłocznie od daty otrzymania, od Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, informacji o przyznaniu dotacji, dostarczyć niezbędne dokumenty potrzebne do podpisania umowy, w tym:

1. Oświadczenie o przyjęciu bądź nieprzyjęciu dotacji.

2. Zaktualizowany harmonogram i kosztorys realizacji zadania stanowiące załączniki do umowy.
3. Potwierdzenie aktualności danych Organizacji, zawartych w ofercie, niezbędnych do przygotowania umowy.
4. Numer rachunku bankowego wyodrębniony dla poszczególnego zadania.
5. Życiorysy konsultantów Infolinii, których Organizacja planuje zatrudnić na potrzeby niniejszego zadania.

VIII. TERMIN I TRYB WYBORU OFERTY:

1. W celu przeprowadzenia konkursu ofert Dyrektor Generalny UOKiK powołuje Komisję Konkursową.
2. Komisja Konkursowa działa na zasadach określonych w Regulaminie Komisji Konkursowej, który jest dostępny na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
3. Po analizie złożonych ofert Komisja Konkursowa przedłoży rekomendacje co do wyboru ofert Dyrektorowi Generalnemu UOKiK.
4. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów odrzuca ofertę:
 - a. złożoną przez Oferenta po terminie,
 - b. zawierającą nieprawdziwe informacje,
 - c. jeżeli jest nieważna na podstawie odrębnych przepisów,
 - d. jeżeli Oferent złożył ofertę alternatywną,
 - e. jeżeli Oferent lub oferta nie spełniają warunków określonych w przepisach prawa oraz warunków określonych w Szczegółowych warunkach konkursu ofert.
- 4.1. W przypadku zaistniałych wątpliwości lub oczywistych pomyłek w dokumentach komisja wzywa Oferenta do wyjaśnienia lub usunięcia pomyłek w wyznaczonym terminie pod rygorem odrzucenia oferty.
5. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów unieważnia konkurs, gdy:
 - a. nie wpłynęła żadna oferta,
 - b. odrzucono wszystkie oferty,

- c. nastąpiła istotna zmiana okoliczności powodująca, że realizacja zadań określonych w ogłoszeniu lub zawarcie umowy nie leży w interesie Urzędu, czego nie można było przewidzieć.

IX. ROZSTRZYGNIĘCIE KONKURSU OFERT

1. Ogłoszenie zawierające rozstrzygnięcie konkursu ofert zostanie zamieszczone na tablicy ogłoszeń w terminie do 10 dni roboczych od otwarcia ofert, w siedzibie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz na stronie internetowej www.uokik.gov.pl
2. Każdy może pisemnie żądać uzasadnienia wyboru lub odrzucenia oferty.
3. W razie odrzucenia lub oddalenia przez Komisję Konkursową wszystkich ofert Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów niezwłocznie ogłasza nowy konkurs.
4. W przypadku, gdy na określony typ zadania stanowiącego przedmiot konkursu ofert, wpłynęła tylko jedna oferta, Dyrektor Generalny UOKiK stosownie do treści art. 15 ust. 2 ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie może przyjąć tę ofertę.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zastrzega sobie prawo odstąpienia od rozstrzygnięcia, w części lub w całości, otwartego konkursu ofert.

X. Informacja, o której mowa w art. 13 ust. 2 pkt 7 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie o zrealizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w roku ogłoszenia otwartego konkursu ofert i w roku poprzednim zadaniach publicznych tego samego rodzaju i związanych z nimi kosztami.

Rok	Nazwa zrealizowanego zadania publicznego	Całkowity koszt zadania publicznego (w zł)	W tym wysokość przekazanej dotacji (w zł)
2015	Infolinia Konsumencka	1 069 000,00	1 069 000,00

.....
data

OŚWIADCZENIE

Uprzedzony(a) o odpowiedzialności karnej za fałszywe zeznania (art. 233 § 1 Kodeksu karnego: Kto, składając zeznanie mające służyć za dowód w postępowaniu sądowym lub innym postępowaniu prowadzonym na podstawie ustawy, zeznaje nieprawdę lub zataja prawdę, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3) oświadczam, że reprezentowana przeze mnie organizacja jest niezależna od przedsiębiorstw oraz ich związków oraz

- nie prowadzi działalności gospodarczej
- prowadzi działalność gospodarczą na zasadach ogólnych oraz przeznacza dochód z tej działalności wyłącznie na realizację celów statutowych organizacji*

podpis(y)

* niepotrzebne skreślić

Organizacja uzupełnia właściwe pozycje w tabeli (od 1 do 7) w zależności od specyfiki zadania zleconego określonej w ogłoszeniu na zadanie zlecone.

Lp.	Sektory	Podsektory	Forma zawarcia umowy			Liczba udzielonych porad	Wystąpienia do przedsiębiorców			
			W lokalu	Poza lokalem	Na odległość „on-line”		Ilość wystąpień ogółem	Zakończonych pozytywnie	Zakończonych negatywnie	Sprawy w toku
			1	2	3					
1.	handel detaliczny	Podział ze względu na rodzaj sprzedawanego dobra:				4	5	6	7	8
2.		produkty spożywcze								
3.		ubrania i obuwie								
4.		umeblowanie								
5.		elektronika								
6.		AGD i elektronika								
7.		samochody i art. motoryzacyjne								
8.		paliwo								
9.		książki, czasopisma i gazety								
10.		kosmetyki								
11.		leki i produkty medyczne								
12.	usługi edukacyjne									
13.		wychowanie przedszkolne								
14.		szkoły podstawowe								
15.		gimnazja i szkoły ponadgimnazjalne, w wyłączeniem szkół policealnych								
16.		szkoły policealne oraz wyższe								
17.		pozaszkolne formy edukacji								
18.	usługi związane z nieruchomościami									
19.		pośrednictwo w handlu nieruchomościami								
20.		zarządzanie nieruchomościami								

UMOWA UŻYCZENIA

zawarta w dniu 2016 r. w Warszawie pomiędzy:

Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą przy pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, posiadającym NIP PL 526-10-09-497, REGON 006212789, reprezentowanym przez:

.....,

zwanym dalej **Użyczającym**,

a

....., z siedzibą przy ul., posiadającą/-ym NIP, REGON, wpisaną/-ym do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem, zwaną/-ym dalej **Biorącym do używania**,

o następującej treści:

§ 1

1. Użyczający oddaje Biorącemu do bezpłatnego używania Centralę (system do Infolinii) składający się z:
 - a. 20 Bramki GSM (20 kanałów),
 - b. 20 porty wewnętrzne systemowe,
 - c. 20 szt. aparat systemowy CTS-202.CL-GR,
 - d. zapowiedzi głosowe,
 - e. taryfikacja podstawowa,
 - f. obudowa RACK,
 - g. 20 szt. HW261N SupraPlus - słuchawka na dwojga uszu wideband z redukcją szumów (Homologacja),
 - h. 20 szt. kart SIM,zwany dalej „Sprzętem”.
2. Strony oświadczają, że Sprzęt jest kompletny i sprawny, nie posiada uszkodzeń i braków.
3. Łączna wartość Centrali wynosi 29 997,00 zł brutto (słownie złotych: dwadzieścia dziewięć tysięcy dziewięćset dziewięćdziesiąt siedem 00/100).

§ 2

Podpisanie umowy przez Biorącego do używania oznacza, że potwierdza on odbiór Sprzętu oraz że zapoznał się z jego stanem faktycznym i nie wnosi żadnych zastrzeżeń.

§ 3

1. Biorący do używania zobowiązuje się, że będzie używał Sprzętu oddanego mu do używania w sposób odpowiadający jego właściwościom, zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami technicznymi.
2. Biorący do używania zobowiązuje się, że nie odda Sprzętu osobie trzeciej do używania ani pod jakimkolwiek innym tytułem, pod rygorem odstąpienia od umowy przez Użyczającego w terminie 7 dni od dnia powzięcia wiadomości o naruszeniu umowy przez Biorącego do używania.
3. Biorący do używania zobowiązuje się do zabezpieczenia Sprzętu przed kradzieżą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
4. Użyczający zastrzega sobie prawo do kontrolowania stanu oraz sposobu wykorzystywania oddanego do używania Sprzętu.
5. W przypadku stwierdzenia przez Użyczającego naruszenia umowy przez Biorącego do używania, Użyczający może odstąpić od umowy w terminie 7 dni od dnia powzięcia wiadomości o takim naruszeniu.
6. Biorący do używania zobowiązuje się, że Sprzęt będzie wykorzystywany przez Biorącego w użyczenie wyłącznie do celów związanych z prowadzeniem Infolinii.

§ 4

1. Koszty związane z naprawą uszkodzeń mechanicznych, nieobjętych gwarancją, ponosi Biorący do używania. Wszelkie awarie Sprzętu należy niezwłocznie po ich wystąpieniu, zgłaszać pod numerem telefonu: 801 600 006. Zgłoszenia muszą być dokonywane w postaci pisemnej.
2. Na wypadek trwałego zniszczenia lub utraty Sprzętu Biorący do używania zobowiązuje się pokryć szkodę w wysokości do kwoty określonej w § 1 ust. 3 niniejszej umowy.
3. Biorący do używania nie jest uprawniony do żądania od Użyczającego zwrotu poniesionych kosztów, wydatków i nakładów, o których mowa w niniejszym paragrafie, ani zwolnienia z zobowiązań, do których w związku z nimi się zobowiązał.
4. W przypadku naruszenia któregoś z postanowień niniejszego paragrafu Użyczający może odstąpić od umowy w terminie 7 dni od dnia powzięcia wiadomości o takim naruszeniu.

§ 5

Niniejsza umowa zostaje zawarta od dnia r. do dniar.

§ 6

1. Po zakończeniu umowy Biorący do używania obowiązany jest zwrócić Użyczającemu Sprzęt w stanie nie pogorszonego, jednakże Biorący do używania nie ponosi odpowiedzialności za zużycie rzeczy będące następstwem prawidłowego używania.
2. Zwrot Sprzętu nastąpi niezwłocznie, jednak nie później niż w dniu następującym po zakończeniu umowy.
3. W przypadku zwłoki w zwrocie Sprzętu Użyczającemu przysługuje prawo obciążenia Biorącego do używania karą umowną w wysokości 50,00 zł brutto (słownie złotych: pięćdziesiąt 00/100) za każdy dzień zwłoki.

§ 7

1. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają dla swej ważności zachowania formy pisemnej.
2. Sądem właściwym w przypadku sporu jest sąd właściwy według siedziby Użyczającego.

§ 8

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mieć będą przepisy Kodeksu cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 121 ze zm.).

UŻYCZAJĄCY

BIORĄCY DO UŻYWANIA

Rodzaje grup wywołań:

- **Rozdzwaniająca** – najwięcej opcji konfiguracji.
- **Cykliczna** – następny po ostatnio wywoływanym.
- **Liniowa** - równocześnie dzwoni tylko jeden telefon dzwonienie zaczyna się od pierwszego składnika w grupie.
- **Konferencyjna** – konferencja predefiniowana.
- **ACD** - Automatic Call Distribution

Grupy Rozdzwaniające

Telefony należące do grupy **rozdzwaniają** się, lub **dzwonią jednocześnie**.

Ustawienia tej grupy dają najwięcej możliwości kierowania połączeń:

- Definiowany czas rozdzwaniania poszczególnych telefonów.
- **Kolejki połączeń (QCap)** – „powiadamiają o połączeniach”
- Maksymalny **czas oczekiwania** w kolejce.
- **Maksymalna ilość** rozmawiających w grupie *MaxC* – „mniejsza niż ilość połączeń”
- Maksymalna ilość **przekierowań** połączeń z grupy.

Czas rezerwacji (zajętości telefonu) po rozmowie

Grupy - Cykliczne

Telefony należące do grupy **dzwonią pojedynczo**, pierwszy w grupie dzwoni następny po ostatnio zajęтым.

Ustawienia tej grupy dają następujące możliwości kierowania połączeń:

- Kolejki połączeń
- Maksymalna ilość rozmawiających w grupie
- Czas rezerwacji (zajętości telefonu) po rozmowie.
- Maksymalny czas oczekiwania w kolejce.
- Definiowany czas dzwonienia poszczególnych telefonów.

Grupy – Liniowe

Telefony należące do grupy **dzwonią pojedynczo**, wyszukiwanie wolnego składnika zawsze od pierwszego składnika grupy.

Ustawienia tej grupy dają następujące możliwości kierowania połączeń:

- Kolejki połączeń
- Maksymalna ilość rozmawiających w grupie
- Czas rezerwacji (zajętości telefonu) po rozmowie.
- Maksymalny czas oczekiwania w kolejce.
- Definiowany czas dzwonienia poszczególnych telefonów.

Kolejki połączeń

- Pukanie dla abonentów w grupie rozpoczyna się wyłącznie w momencie wejścia połączenia do kolejki.
- Dlatego każdy agent powinien, przed odejściem od stanowiska, włączać usługę DND.
- Dodatkowo z telefonów CTS-202 można przechwytywać połączenia z kolejki lub dzwonki.

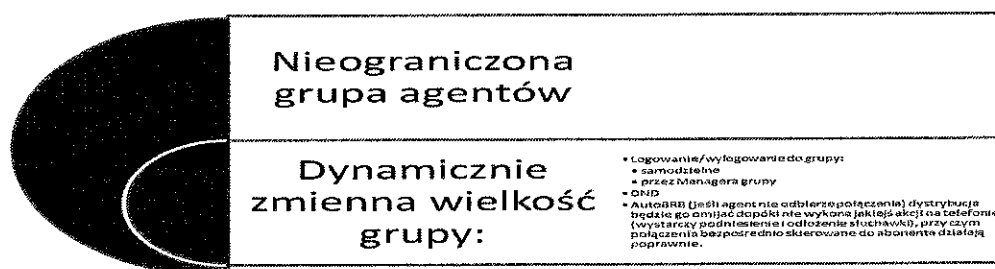
Grupy ACD

Najważniejszy jest poziom obsługa a nie wielkość kolejki.

- Oznacza to iż nie jest w tym przypadku ważna ilość połączeń oczekujących w kolejce, a czas po którym zgłosi się żywa osoba.
- Algorytmy serwera aproksymują szacowany czas obsługi – jeśli poziom obsługi nie będzie dotrzymany – połączenie może zostać skierowane do odpowiedniej infolinii

Dystrybucja połączeń:

- Cykliczna
- Według agenta najdłużej wolnego.



Opiekun/Manager grupy:

- Jest informowany jest dzwonkiem alarmowym i odpowiednią notyfikacją na LCD o sytuacji, kiedy nie ma osoby, która mogłaby odebrać połączenie – w takiej sytuacji może powziąć odpowiednie kroki celem zapewnienia obsługi.

Na wyświetlaczu telefonu systemowego otrzymuje wszelkie niezbędne informacje o poziomie obsługi:

- Ilość połączeń obsługiwanych/oczekujących w kolejce
- Czas najdłużej oczekującego w kolejce
- Czas deklarowany/czas prognozowany
- Procentowo – rezygnacje/odrzużenia
- Liczba agentów: dostępnych/ogólna liczba agentów