

Spis treści

OGŁOSZENIE	2
I. Rodzaj zadania, warunki realizacji i wysokość środków publicznych, które Urząd ma zamiar przeznaczyć na realizację tego zadania.	5
1. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia	5
2. Dane statystyczne	7
3. Doświadczenie	8
4. Kadra	8
5. Infrastruktura	9
6. Oferowane usługi	10
7. Sprawozdawczość	11
8. Ocena realizacji zadania	12
9. Promocja zadania	13
II. Zasady przyznawania dotacji	13
III. Termin realizacji zadania	14
IV. Warunki realizacji zadania	14
V. Termin i warunki składania ofert	16
VI. Kryteria wyboru oferty	17
6.1. Kryteria formalne	17
6.2. Kryteria merytoryczne	18
VII. Wymagana dokumentacja	19
7.1. Dokumenty służące potwierdzeniu spełnienia wymagań określonych w pkt. VI. 1 - 8 przedkładane przez Oferentów	19
7.2. Dokumenty służące do oceny wymagań merytorycznych określonych w pkt VI. 6.2 ust 3. 20	
7.3. Dokumenty składane w przypadku otrzymania dotacji	20
VIII. Termin i tryb wyboru oferty	20
IX. Rozstrzygnięcie konkursu ofert	21
X. Informacja o poprzednich działaniach	21
XI. Załączniki	22

OGŁOSZENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ogłasza otwarty konkurs ofert na realizację zadań publicznych w latach 2018-2019, 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 prowadzenie **INFOLINII KONSUMENCKIEJ w latach 2018-2019** należy zapoznać się z opisem całego systemu.

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

1. 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/instytucjach zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów konsumenckich (ADR).

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 możliwość 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 Konsumentkiej przy UKE, Rzecznika Finansowego, Punktu Informacyjnego dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych, Europejskiego Centrum Konsumentkiego.

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

- d. informacji o treści przepisów konsumenckich,
- e. poradnictwa w prostych sprawach konsumenckich, gdzie nie jest wymagana analiza dokumentów, a wystarczy opis stanu faktycznego podany przez konsumenta,
- f. poradnictwa w prostych sprawach konsumenckich wymagających analizy dokumentów,
- g. przekazania informacji o właściwych instytucjach/organizacjach/ instytucjach zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów konsumenckich (ADR).

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 Konsumenckiej przy UKE, Rzecznika Finansowego, Punktu Informacyjnego dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych, Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

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 konsumenckich,
- b. poradnictwo w prostych sprawach konsumenckich, gdzie nie jest wymagana analiza dokumentów, a wystarczy opis stanu faktycznego podany przez konsumenta,
- c. poradnictwo w prostych sprawach konsumenckich 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 konsumenckich tego wymagających.

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 2018-2019

Na zadanie przeznaczona jest łącznie kwota w wysokości: 2 206 832,00 zł

w roku 2018: 1 103 416,00 zł

w roku 2019: 1 103 416,00 zł

Kosztorisy przedstawione przez Organizację w ofercie powinny być sporządzone odrębnie dla każdego roku (w 2018 r. na okres 12 miesięcy i w 2019 r. na okres 12 miesięcy) realizacji zadania z uwzględnieniem kwoty dotacji przeznaczonej na dany rok.

Środki zostały zaplanowane w projekcie budżetu w części 53 - UOKiK na dotacje na 2018 r. Natomiast środki na 2019 r. będą zgłoszone do Ministerstwa Finansów w czasie prac nad projektem budżetu na rok 2019. Środki zostaną przekazane w drodze rozstrzygnięcia konkursu wybranym organizacjom pozarządowym pod warunkiem zabezpieczenia ich w budżecie w latach 2018-2019.

1. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem konkursu ofert jest realizacja zadania publicznego pt. „Infolinia Konsumentów”.
2. Celem zadania jest telefoniczne udzielanie wysokiej jakości porad konsumenckich przez wykwalifikowanych konsultantów.
3. **Infolinia musi pracować w wymiarze:**
 - 10 godzin dziennie,
 - od poniedziałku do piątku,
 - w godzinach od 8:00 do 18:00.
4. Organizacja ma obowiązek uruchomić Infolinię pod wskazanym numerem 0 801 440 220 oraz 22 290 89 16, które zostaną jej udostępnione przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów na czas trwania umowy.
5. Opłaty wobec operatora dostarczającego infrastrukturę, w tym abonament oraz dzierżawa centrali są ponoszone przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
6. 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 4** do niniejszego ogłoszenia.

7. 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 zakończonego 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.
8. Na wydzielonym obwodzie elektrycznym zasilającym infolinię wymagane jest zasilanie: zasilanie z sieci prądu zmiennego ~230V, 50Hz, pobór mocy max. 150W.
9. 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.
10. 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.
11. Kolejowanie rozmów jest w pełni konfigurowalne. Istnieje również możliwość dowolnej konfiguracji ruchu na konsultantów (opis w pliku „Rodzaje Grup wywołań”, stanowiącym **Załącznik nr 5** do niniejszego ogłoszenia).
12. Centrala jest wyposażona w system umożliwiający nagrywanie rozmów.
13. Organizacja ma obowiązek zapewnić i udokumentować posiadanie odpowiedniej infrastruktury umożliwiającej prowadzenie poradnictwa za pomocą centrali użyczonej przez Urząd.
14. Organizacja ma za zadanie ułożyć grafik prac konsultantów w taki sposób, żeby zapewnić, że połączeń nieodebranych w godzinach pracy Infolinii będzie nie więcej niż średnio 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.
15. Przez **połączenie nieodebrane** rozumie się sytuację, w której konsument odsłucha automatycznej zapowiedzi i trafi do kolejki oczekujących na połączenie i nie usłyszy głosu konsultanta.
16. Konsument dzwoniący na Infolinię ponosi koszt połączenia zgodnie z cennikiem operatora.

2. Dane statystyczne

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

Liczba połączeń w ramach realizacji zadania Infolinia Konsumentka:

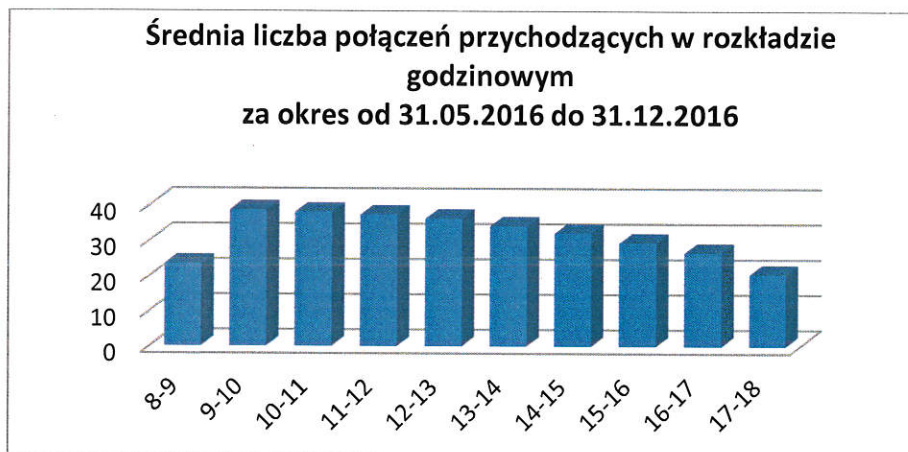
Liczba połączeń 1.06.2016 - 31.05.2017 (1 pełen rok)	
liczba połączeń przychodzących	85 379
liczba udzielonych porad konsumenckich	68 954

Statystyki połączeń na Infolinii Konsumentkiej prowadzonej przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i Fundację Konsumentów



Za okres 31.05.2016 - 31.12.2016 (czas funkcjonowania Infolinii Konsumentkiej w 2016 roku)

- a) Liczba połączeń przychodzących = 47 182
- b) Liczba udzielonych porad konsumenckich = 38 602



3. Doświadczenie

Od Organizacji wymaga się co najmniej **dwuletniego**, doświadczenia w zakresie poradnictwa konsumenckiego. **Jest to wymóg dopuszczalności udziału w konkursie.**

Dodatkowo premiowane będzie, zgodnie z zasadami określonymi w części VI, 6.2 pkt 3, posiadanie przez organizację doświadczenia w zakresie prowadzenia Infolinii konsumenckiej.

4. 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 prawach konsumenta o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, 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 pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (ADR), o kredycie hipotecznym i nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, o ochronie konkurencji i konsumentów, o ochronie praw nabywców lokali mieszkalnych i domów jednorodzinnych, przepisy Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych, rękojmi przy sprzedaży), 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.**
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 udokumentuje wymagane wykształcenie i doświadczenie konsultantów poprzez złożenie ich CV wraz z podpisaną klauzulą wyrażającą zgodę osoby składającej CV na przetwarzanie jej danych osobowych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dla celów realizacji zadania:**
 - a) na etapie składania oferty, w przypadku, gdy Organizacja chce, aby doświadczenie konsultantów było przedmiotem oceny (pkt 6.2. Kryterium merytoryczne 3. Doświadczenie organizacji i kadra
 - b) po ogłoszeniu wyniku konkursu a przed podpisaniem umowy.
7. Organizacja udokumentuje dwuletnie doświadczenie organizacji z zakresu poradnictwa konsumenckiego poprzez wskazanie realizowanych projektów i ich opis, okresu ich

realizacji oraz budżetu, a także przedstawi dokumenty na potwierdzenie przytoczonych okoliczności.

5. Infrastruktura

1. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów **użyty** 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 gniazdka 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 4** do niniejszego ogłoszenia.
4. Ewentualne awarie Infolinii, Centrali, Sprzętu bądź serwera muszą być usuwane niezwłocznie i zgodnie z procedurą obowiązującą w umowie użyczenia §4 pkt. 1 stanowiącej **Załącznik nr 4** do niniejszego ogłoszenia. Po podpisaniu umowy na realizację zadania zostanie podpisane porozumienie dotyczące użyczenia centrali telefonicznej Organizacji przez Urząd.
5. Zakres odpowiedzialności z tytułu awarii Sprzętu został określony w umowie użyczenia stanowiącej **Załącznik nr 4** do niniejszego ogłoszenia.
6. 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.
7. W przypadku awarii, powstałej na skutek okoliczności za które odpowiedzialność ponosi Organizacja, trwającej dłużej niż 24 godziny i skutkującej brakiem możliwości uzyskania połączenia z Infolinią, wynagrodzenie Organizacji z tytułu realizacji zadania będzie proporcjonalnie zmniejszone.
8. **Obniżenie wynagrodzenia będzie naliczane za każdą pełną godzinę niedziałania Infolinii powyżej 24 godzin, w godzinach jej pracy zgodnie ze wzorem:**

Kwota dotacji na dany rok

----- x liczba godz. niedziałania
 Liczba dni roboczych pracy Infolinii w danym roku x 10 godzin

Kwota obniżenia wynagrodzenia stanowić będzie dotację pobraną w nadmiernej wysokości w rozumieniu przepisów o finansach publicznych i będzie podlegać zwrotowi wraz z odsetkami w wysokości określonej jak dla zaległości podatkowych na zasadach określonych w tych przepisach.

6. Oferowane usługi

1. Infolinia musi być uruchomiona niezwłocznie po podpisaniu protokołu zdawczo odbiorczego centralki Diatonis z zastrzeżeniem, że termin ten nie może być dłuższy niż 10 dni roboczych. (Termin może zostać wydłużony do maksymalnie 20 dni roboczych w przypadku wystąpienia nieprzewidzianych przyczyn technicznych nieleżących po stronie Organizacji)
2. 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. płatnym połączeniu zgodnie z cennikiem operatora.

Treść komunikatu zostanie ustalona w porozumieniu z Urzędem.

3. W przypadku, gdy wszystkie linie są zajęte dzwoniący powinien otrzymać komunikat o konieczności oczekiwania na połączenie z prawnikiem i spodziewanym czasie oczekiwania. **Niedopuszczalne jest przyjęcie rozwiązania, w którym dzwoniący słyszy sygnał ciągły lub zajęty**
4. Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:
 - a) Udzielać informacji ułatwiających rozwiązywanie podstawowych problemów konsumenckich.
 - b) Przekazywać informacje o urzędach i organizacjach, które są odpowiedzialne za udzielanie specjalistycznych porad i rozwiązywanie skomplikowanych spraw konsumenckich, instytucjach zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów konsumenckich odpowiednio do przedmiotu i zakresu merytorycznego przedstawionego problemu konsumenckiego.
 - c) 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.
 - d) 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.
 - e) **Niedopuszczalne jest odsyłanie konsumentów w sprawach indywidualnych do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.**

7. Sprawozdawczość

Organizacja konsumencka w ramach zadania zobligowana jest:

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 3** do niniejszego ogłoszenia.
4. W przypadku rotacji konsultantów w trakcie wykonywania projektu dostarczyć dokumentację potwierdzającą ich wykształcenie wraz z podpisaną klauzulą wyrażającą zgodę osoby składającej CV na przetwarzanie jej danych osobowych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dla celów realizacji zadania.

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.

8. 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 - zdalnie lub bezpośrednio w miejscu wykonywania zadania przez Organizację, także w formie niezapowiedzianej wizyty (w szczególności kontrola może zostać przeprowadzona w ten sposób, że osoba upoważniona przez Urząd, podając się za konsumenta, skontaktuje się z Infolinią w sprawie porady).
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. **Pozycja ta powinna być uwzględniona w kosztorysie.**
3. **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 czerwcu i listopadzie 2018 r. oraz w czerwcu i listopadzie 2019 r.), każdorazowo na próbie 360 respondentów (N=360), przy czym ankiety Organizacja przekaze niezwłocznie Urzędowi w formie graficznej po każdej fali badania.
 - b. Organizacja będzie odpowiedzialna za przygotowanie metodologii badania we współpracy z Urzędem.
4. Urząd uprawniony będzie również do kontroli szkoleń przeprowadzanych przez Organizację kadrom udzielającym porad konsumentom, w szczególności może wizytować szkolenia, żądać przestania materiałów szkoleniowych oraz sprawozdań ze szkoleń i protokołów ze spotkań.

Urząd zastrzeże sobie w umowie prawo nałożenia na Organizację kary umownej w kwocie 100 zł (słownie: sto złotych) za każdy przypadek stwierdzonej nieprawidłowości przy wykonywaniu powierzonego zadania publicznego w zakresie obsługi konsumentów w ramach prowadzonej Infolinii.

9. Promocja zadania

1. 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). Pozycja ta powinna zostać uwzględniona w kosztorysie.
 - a) Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przekaze Organizacji logotyp infolinii do stosowania na materiałach informacyjnych.
2. Organizacja ma także obowiązek zaangażowania się w działania promocyjne (np. targi, dni otwarte) związanych z udziałem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w projekcie Koalicji Infolinii (maksymalnie raz 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.** Organizacja ma również obowiązek udziału w bezpłatnych szkoleniach i warsztatach organizowanych przez Koalicję Infolinii (maksymalnie dwa szkolenia).

II. Zasady przyznawania 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. 1317 ze zm.).
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.

W przypadku dokonywania zakupów wyposażenia za środki pochodzące z dotacji, jego zbycie nie będzie mogło nastąpić bez zgody Prezesa UOKiK przez 5 lat od daty zakupu.
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.
5. W przypadku, gdy Oferent jest czynnym podatnikiem podatku VAT, zaś realizacja zadania określonego w umowie w ramach środków finansowych uzyskanych z dotacji będzie powiązana z czynnościami podlegającymi opodatkowaniu podatkiem od towarów i usług, Oferent zobowiązany będzie do zwrócenia kwoty stanowiącej równowartość kwoty podatku VAT naliczonego, jaka może zostać uwzględniona w rozliczeniu podatku VAT należnego lub alternatywnie do rozliczania w takim przypadku w kwotach netto wydatków finansowanych ze środków pochodzących z dotacji.

6. Wydatkowanie przyznanych środków finansowych z dotacji możliwe jest od dnia 1 stycznia 2018 r. lub od dnia podpisania umowy w przypadku jej zawarcia po 1 stycznia 2018 r.
7. Środki przyznane na dany rok muszą być wykorzystane do 31 grudnia danego roku.

III. Termin realizacji zadania

1. Terminem realizacji zadania publicznego będzie okres od 1 stycznia 2018 r. (a w przypadku, gdyby umowa została podpisana później: od dnia podpisania umowy) do 31 grudnia 2019 r.
2. Infolinia musi być uruchomiona niezwłocznie po podpisaniu protokołu zdawczo-odbiorczego centrali w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Termin, o którym mowa w ust. 2 może zostać wydłużony do maksymalnie 20 dni roboczych w przypadku wystąpienia nieprzewidzianych przyczyn technicznych nieleżących po stronie Organizacji.
4. Urząd zastrzeże w umowie karę umowną za niedotrzymania terminu, o którym mowa w ustępie 2 powyżej (z zastrzeżeniem ustępu 3 powyżej) w wysokości 1.000 zł (jeden tysiąc złotych) za każdy dzień opóźnienia.
5. W przypadku gdy, umowa nie zostanie zawarta do 1 stycznia 2018 r. kwota dotacji przyznanej Organizacji na realizację zadania publicznego zostanie proporcjonalnie pomniejszona o kwotę obliczoną według następującego wzoru:

$$\begin{array}{rcl}
 \text{Kwota dotacji na dany rok} & & \\
 \hline
 \text{-----} & \times & \text{liczba dni roboczych Infolinii od 1} \\
 & & \text{stycznia 2018 do dnia podpisania} \\
 & & \text{umowy} \\
 \text{Liczba dni roboczych pracy Infolinii w danym roku} & &
 \end{array}$$

Kwota obniżenia stanowić będzie dotację pobraną w nadmiernej wysokości w rozumieniu przepisów o finansach publicznych i będzie podlegać zwrotowi wraz z odsetkami w wysokości określonej jak dla zaległości podatkowych na zasadach określonych w tych przepisach.

IV. Warunki realizacji zadania

1. Zadanie przedstawione w ofercie może być realizowane wspólnie przez kilku Oferentów, jeżeli oferta została złożona wspólnie, zgodnie z art. 14 ust. 2-5 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. W przypadku realizowania zadania wspólnie - Oferenci odpowiadają solidarnie za realizację zadania.

2. **Organizacja, której zostanie przyznana dotacja, jest zobowiązana do prowadzenia dokumentacji z realizacji zadania i jest zobowiązana do jej udostępnienia na każde wezwanie UOKiK.**
3. 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.
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, ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie oraz ustawy o ochronie danych osobowych.**
7. W związku z realizacją zadań zleconych w formie dotacji, w przypadku przetwarzania danych osobowych (np.: numer telefonu, imię i nazwisko) przez organizacje konsumenckie, Prezes UOKiK jest administratorem danych osobowych i zastrzega, że będzie wymagał podpisania umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych.
8. UOKiK może dokonywać kontroli i oceny realizacji zadania, przez upoważnionych pracowników centrali lub delegatur UOKiK, w szczególności:
 - a. stopnia realizacji zadania,
 - b. efektywności, rzetelności i jakości realizacji zadania,
 - c. prawidłowości wykorzystania środków publicznych otrzymanych na realizację zadania.
9. Oferent będzie prowadzić dokumentację związaną z realizowanym zadaniem i jest zobowiązany do jej udostępnienia UOKiK na każde jego żądanie.
10. **Dokonywanie przesunięć w zakresie ponoszonych wydatków.** Jeżeli dany wydatek finansowany z dotacji wykazany w sprawozdaniu z realizacji zadania publicznego nie jest równy odpowiedniemu kosztowi określonemu w umowie, to uznaje się go za zgodny z umową wtedy, jeżeli nie nastąpiło zwiększenie tego wydatku o więcej niż 10%. Takie przesunięcia wymagają zachowania udziału „kosztów obsługi zadania publicznego, w tym kosztów administracyjnych”, o których mowa w art. II ust. 5 niniejszego ogłoszenia, na poziomie nieprzekraczającym 20% całości kosztów pokrywanych z dotacji. Nie mogą one

również powodować zwiększenia ogólnej kwoty dotacji. Naruszenie powyższego postanowienia uważa się za pobranie części dotacji w nadmiernej wysokości.

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 17 sierpnia 2016 r. w sprawie wzoru oferty i ramowego wzoru umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania (Dz. U. z 2016 r. poz. 1300) 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 listopada 2017 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 2017 dla konsumenckich organizacji pozarządowych
URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW,
Pl. Powstańców Warszawy 1,
00-950 Warszawa

nie otwierać przed 21 listopada 2017 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 listopada 2017 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.

Przed złożeniem oferty Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów udzieli wyjaśnienia na złożone pytania Organizacji, dotyczące wskazanego zadania oraz wymogów formalnych.

Kontakt: Biuro Prezesa, e-mail: bp@uokik.gov.pl.

VI. Kryteria wyboru oferty

6.1. 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 ze zm.).
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 2017 r., poz. 229 ze zm.).

W przypadku ofert złożonych wspólnie, każda z Organizacji winna mieć w statutowych zadaniach ochronę interesów konsumentów.

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 oraz czy spełnia warunek posiadania co najmniej dwuletniego doświadczenia w zakresie poradnictwa konsumenckiego.
7. Ocena, czy Organizacja:
 - jest niezależna od przedsiębiorstw oraz ich związków,
 - nie prowadzi działalności gospodarczej lub 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.

6.2. Kryteria merytoryczne

1. Cena - do 40 pkt

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

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

2. Sposób organizacji pracy Infolinii Konsumentckiej celem optymalizacji liczby uzyskanych porad i ich jakości - do 40 pkt

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

Urząd będzie uprawniony do zastrzeżenia w umowie kary umownej za niedotrzymanie zadeklarowanej liczby konsultantów w godzinach szczytu oraz poza godzinami szczytu. Kara umowna zostanie zastrzeżona w kwocie 100 zł (sto złotych) liczonej za każdego konsultanta poniżej zadeklarowanej liczby w danej godzinie (przykładowo, jeżeli pomiędzy

godzinami 11.00 i 13.00 będzie dwóch konsultantów mniej niż zadeklarowała Organizacja, kara umowna zostanie naliczona w kwocie 400 złotych).

3. Doświadczenie organizacji i kadra - do 20 pkt

1) Doświadczenie organizacji w prowadzeniu infolinii konsumenckiej

Od 1 roku do 2 lat – 3 pkt

Powyżej 2 lat – 10 pkt.

2) Liczba konsultantów posiadających co najmniej roczne doświadczenie w poradnictwie konsumenckim:

Od 1 do 5 konsultantów – 5 pkt

6 konsultantów i więcej – 10 pkt.

VII. Wymagana dokumentacja

7.1. Dokumenty służące potwierdzeniu spełnienia wymagań określonych w pkt. VI. 1 - 8 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 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 2017 r., poz. 229 ze zm.) wg wzoru określonego w **Załączniku nr 1** do ogłoszenia.

9. Zestawienie realizowanych projektów w zakresie poradnictwa konsumenckiego zawierający ich opis, okres realizacji oraz budżet wraz z dokumentami potwierdzającymi te okoliczności (np. referencje, umowa na świadczenie poradnictwa konsumenckiego, sprawozdanie z realizacji projektu).
10. Umowa regulująca współpracę podmiotów w sytuacji udziału konsorcjum w konkursie.

7.2. Dokumenty służące do oceny wymagań merytorycznych określonych w pkt VI. 6.2 ust 3.

1. Dokumenty potwierdzające doświadczenia Organizacji w prowadzeniu infolinii konsumenckiej, złożone w postaci referencji bądź innego dokumentu wystawionego przez podmiot na rzecz którego były lub są wykonywane usługi infolinii.
2. Na potwierdzenie wymagania dotyczącego doświadczenia konsultantów należy złożyć CV konsultantów, których Organizacja planuje zatrudnić na potrzeby niniejszego zadania wraz z zawartą w nich klauzulą wyrażającą zgodę osoby składającej CV na przetwarzanie jej danych osobowych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dla celów realizacji zadania.

7.3. Dokumenty składane w przypadku otrzymania dotacji

Oferent zobowiązany w ciągu 3 dni roboczych 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. CV konsultantów Infolinii, których Organizacja planuje zatrudnić na potrzeby niniejszego zadania.

VIII. Termin i tryb wyboru oferty

1. W celu przeprowadzenia konkursu ofert Dyktor Generalny UOKiK powołuje Komisję Konkursową.
2. Komisja Konkursowa działa na zasadach określonych w Regulaminie Komisji Konkursowej.
3. Po analizie złożonych ofert Komisja Konkursowa przedłoży rekomendacje co do wyboru ofert Prezesowi UOKiK.
4. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów odrzuca ofertę:
 - a. złożoną przez Oferenta po terminie bądź niespełniającą wymogów formalnych,
 - 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.
- 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 niezwłocznie po dokonaniu wyboru przez Prezesa UOKiK, w siedzibie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz na stronie internetowej www.uokik.gov.pl oraz na stronie BIP.
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, Prezes 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 poprzednich działaniach

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)
2017	Infolinia Konsumencka	1 103 416,00	1 103 416,00

XI. Załączniki

Załącznik nr 1 oświadczenie o niezależności

Załącznik nr 2 wzór ewidencji

Załącznik nr 3 zbiorcze statystyki

Załącznik nr 4 umowa użyczenia

Załącznik nr 5 rodzaje grup wywołań

.....
data

OŚWIADCZENIE

Upředzony(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 przeznaczają dochód z tej działalności wyłącznie na realizację celów statutowych organizacji*

podpis(y)

* niepotrzebne skreślić

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

		1.telefonicznie															razem	
		rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																	
a	art. żywnościowe																	
b	odzież i obuwie																	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu																	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																	
e	samochody i środki transportu osobistego																	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	
g	produkty związane z opieką zdrowotną																	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	
i	inne																	
	USŁUGI:																	
j	związane z rynkiem nieruchomości																	
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																	
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																	
n	finansowe																	
o	ubezpieczeniowe																	
p	pocztowe i kurierskie																	
r	telekomunikacyjne																	
s	transportowe																	
t	turystyka i rekreacja																	
u	sektor energetyczny i wodny																	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																	
x	edukacyjne																	
y	inne																	
RAZEM																		
informacje ogólne																		
niekonsumenckie																		

SPIS SPRAW
1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

I.p.	nazwa przedsiębiorcy	uwagi	A. sposób zawarcia umowy	B. informacje sektorowe	C. główny problem
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					

42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					
51					
52					
53					
54					
55					
56					
57					
58					
59					
60					
61					
62					
63					
64					
65					
66					
67					
68					
69					
70					
71					
72					
73					
74					
75					
76					
77					
78					
79					
80					
81					
82					
83					
84					
85					
86					
87					
88					
89					

90					
91					
92					
93					
94					
95					
96					
97					
98					
99					
100					
101					
102					
103					
104					
105					
106					
107					
108					
109					
110					
111					
112					
113					
114					
115					
116					
117					
118					
119					
120					
121					
122					
123					
124					
125					
126					
127					
128					
129					
130					
131					
132					
133					
134					
135					
136					
137					

138					
139					
140					
141					
142					
143					
144					
145					
146					
147					
148					
149					
150					
151					
152					
153					
154					
155					
156					
157					
158					
159					
160					
161					
162					
163					
164					
165					
166					
167					
168					
169					
170					
171					
172					
173					
174					
175					
176					
177					
178					
179					
180					
181					
182					
183					
184					
185					

186					
187					
188					
189					
190					
191					
192					
193					
194					
195					
196					
197					
198					
199					
200					

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. Sprzęt zostanie umieszczony w pomieszczeniach spełniających następujące kryteria:
 - a. 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%,
 - b. miejsce o wymiarach niezbędnych do zainstalowania Centrali i osprzętu dodatkowego (przełącznica, komputer itp.),
 - c. 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,
 - d. miejsce usytuowania Centrali nie może być wystawione bezpośrednio na działanie promieni słonecznych,
 - e. 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,
 - f. doprowadzony wydzielony obwód zasilania 230V z odpowiednim zabezpieczeniem nadmiarowo-prądowym,
 - g. 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,
 - h. 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,

- i. doprowadzone i czynne trakty miejskie i inne łącza zewnętrzne, odpowiednio skonfigurowane,
 - j. pomieszczenie wyposażone w sieć strukturalną lub gniazdka telefoniczne umożliwiające podłączenie telefonii analogowej.
6. W przypadku stwierdzenia przez Użyczącego naruszenia umowy przez Biorącego do używania, Użyczący może odstąpić od umowy w terminie 7 dni od dnia powzięcia wiadomości o takim naruszeniu.
7. Biorący do używania zobowiązuje się, że Sprzęt będzie wykorzystywany przez Biorącego w użyczenie wyłącznie do celów związanych z prowadzeniem Infolinii prowadzonej na podstawie umowy o realizację zadania publicznego z dnia.

§ 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 lub 800 200 800. Po zgłoszeniu telefonicznym należy dokonać również zgłoszenia awarii w formie pisemnej na adres siec.in@orange.com oraz do wiadomości na adres pawel.liszkiewicz@uokik.gov.pl.
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 Użyczącego 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 któregośkolwiek z postanowień niniejszego paragrafu Użyczący może odstąpić od umowy w terminie 7 dni od dnia powzięcia wiadomości o takim naruszeniu.

§ 5

1. Niniejsza umowa zostaje zawarta od dnia r. do dniar., z zastrzeżeniem ustępu 2.
2. Niniejsza umowa ulega rozwiązaniu w dniu rozwiązania umowy o realizację zadania publicznego z dnia ...

§ 6

1. Po zakończeniu umowy Biorący do używania obowiązany jest zwrócić Użyczącemu Sprzęt w stanie niepogorszonym, 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 Użyczącemu 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 2017 r., poz. 459 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 obsługi 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.

Nieograniczona grupa agentów

Dynamicznie zmienna wielkość grupy:

- Logowanie/wylogowanie do grupy:
 - samodzielne
 - przez Managera grupy
- DND
- AutoBRB (jeśli agent nie odbierze połączenia) dystrybucja będzie go omijać dopóki nie wykona jakiejś akcji na telefonie (wystarczy podniesienie i odłożenie słuchawki), przy czym połączenia bezpośrednio skierowane do abonenta działają poprawnie.

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