

Pytania zgłoszone w związku z ofertą konkursową na realizację zadania „Poradnictwo konsumenckie 2.0 w latach 2022-2023”

Z uwagi na to, że obecnie prowadzony konkurs jest powtórzeniem konkursu ogłoszonego 28 października i unieważnionego, zamieszczamy poniżej także pytania zgłoszone w związku z poprzednim konkursem, gdyż są nadal aktualne i mogą pomóc oferentom w przygotowaniu ofert.

Pytanie 1

Co oznacza sformułowanie "certyfikowana firma zewnętrzna" w pkt. 4.10 w Regulaminie Konkursu „Poradnictwo konsumenckie 2.0 w latach 2022-2023”?

Odpowiedź:

Poprzez certyfikowaną firmę zewnętrzną, należy rozumieć firmę, która posiada aktualny certyfikat Programu Kontroli Jakości Pracy Ankieterów PKJPA (<https://www.pkjpa.pl>) lub certyfikat równoważny, dla metody (techniki), którą będzie prowadzone badanie satysfakcji.

Pytanie 2

- (a) Jaka jest średnia dzienna ilość połączeń przychodzących na infolinię?
- (b) W jakich godzinach jest najwięcej telefonów od konsumentów? Proszę podać również uśrednioną ilość połączeń przyjętych i oczekujących.
- (c) W jakich godzinach jest najmniej telefonów od konsumentów? Proszę podać również uśrednioną ilość połączeń przyjętych i oczekujących.

Odpowiedź:

Poniżej dane, którymi dysponujemy.

Raport kwartalny nr 7 ze statystykami połączeń na Infolinii Konsumenckiej prowadzonej przez Fundację Konsumentów za okres 1.07 - 30.09.2021

Definicje statystyczne połączeń

połączenie przychodzące - połączenia odebrane i nieodebrane, które weszły do kolejki oczekującej na odebranie

połączenie odebrane - połączenie, które weszło do kolejki oczekującej na odebranie i zostało odebrane przez konsultanta

połączenie nieodebrane - połączenie, które było w kolejce oczekujących na odebranie przez więcej niż 20 minut i NIE zostało odebrane przez konsultanta (nowa definicja ustalona w 2020 roku)

Tabela 1: Liczba połączeń wg dnia w okresie od 1.07.2021 do 30.09.2021

| | Połączenia przychodzące | Połączenia odebrane | Połączenia nieodebrane | Średni czas oczekiwania w kolejce |
|--|-------------------------|---------------------|------------------------|-----------------------------------|
|--|-------------------------|---------------------|------------------------|-----------------------------------|

| | | | | (dla połączeń odebranych) |
|------------|-----|-----|----|---------------------------|
| 2021-07-01 | 334 | 332 | 2 | 237 s |
| 2021-07-02 | 339 | 339 | 0 | 291 s |
| 2021-07-05 | 378 | 372 | 6 | 538 s |
| 2021-07-06 | 375 | 375 | 0 | 349 s |
| 2021-07-07 | 379 | 379 | 0 | 248 s |
| 2021-07-08 | 344 | 344 | 0 | 493 s |
| 2021-07-09 | 359 | 359 | 0 | 330 s |
| 2021-07-12 | 374 | 370 | 4 | 542 s |
| 2021-07-13 | 317 | 314 | 3 | 1061 s |
| 2021-07-14 | 373 | 373 | 0 | 187 s |
| 2021-07-15 | 361 | 361 | 0 | 305 s |
| 2021-07-16 | 320 | 320 | 0 | 285 s |
| 2021-07-19 | 434 | 430 | 4 | 454 s |
| 2021-07-20 | 380 | 376 | 4 | 495 s |
| 2021-07-21 | 359 | 359 | 0 | 423 s |
| 2021-07-22 | 347 | 347 | 0 | 320 s |
| 2021-07-23 | 327 | 327 | 0 | 197 s |
| 2021-07-26 | 363 | 363 | 0 | 448 s |
| 2021-07-27 | 366 | 365 | 1 | 402 s |
| 2021-07-28 | 332 | 332 | 0 | 461 s |
| 2021-07-29 | 325 | 322 | 3 | 733 s |
| 2021-07-30 | 310 | 309 | 1 | 644 s |
| 2021-08-02 | 328 | 326 | 2 | 849 s |
| 2021-08-03 | 291 | 284 | 7 | 924 s |
| 2021-08-04 | 292 | 283 | 9 | 1175 s |
| 2021-08-05 | 316 | 315 | 1 | 784 s |
| 2021-08-06 | 301 | 298 | 3 | 820 s |
| 2021-08-09 | 326 | 323 | 3 | 829 s |
| 2021-08-10 | 298 | 296 | 2 | 1012 s |
| 2021-08-11 | 325 | 321 | 4 | 703 s |
| 2021-08-12 | 326 | 322 | 4 | 615 s |
| 2021-08-13 | 304 | 304 | 0 | 575 s |
| 2021-08-16 | 325 | 319 | 6 | 955 s |
| 2021-08-17 | 328 | 323 | 5 | 696 s |
| 2021-08-18 | 325 | 320 | 5 | 835 s |
| 2021-08-19 | 331 | 330 | 1 | 407 s |
| 2021-08-20 | 339 | 339 | 0 | 306 s |
| 2021-08-23 | 310 | 297 | 13 | 1080 s |
| 2021-08-24 | 334 | 332 | 2 | 395 s |
| 2021-08-25 | 321 | 321 | 0 | 408 s |
| 2021-08-26 | 357 | 357 | 0 | 288 s |
| 2021-08-27 | 333 | 333 | 0 | 400 s |
| 2021-08-30 | 384 | 384 | 0 | 531 s |
| 2021-08-31 | 350 | 346 | 4 | 333 s |
| 2021-09-01 | 336 | 336 | 0 | 289 s |

| | | | | |
|-------------|--------------|--------------|------------|--------|
| 2021-09-02 | 331 | 330 | 1 | 381 s |
| 2021-09-03 | 312 | 311 | 1 | 398 s |
| 2021-09-06 | 350 | 344 | 6 | 533 s |
| 2021-09-07 | 359 | 357 | 2 | 426 s |
| 2021-09-08 | 302 | 297 | 5 | 643 s |
| 2021-09-09 | 331 | 331 | 0 | 499 s |
| 2021-09-10 | 288 | 288 | 0 | 457 s |
| 2021-09-13 | 294 | 282 | 12 | 1005 s |
| 2021-09-14 | 305 | 300 | 5 | 926 s |
| 2021-09-15 | 291 | 287 | 4 | 853 s |
| 2021-09-16 | 272 | 267 | 5 | 1033 s |
| 2021-09-17 | 288 | 283 | 5 | 1062 s |
| 2021-09-20 | 318 | 307 | 11 | 884 s |
| 2021-09-21 | 325 | 325 | 0 | 742 s |
| 2021-09-22 | 280 | 274 | 6 | 610 s |
| 2021-09-23 | 293 | 292 | 1 | 729 s |
| 2021-09-24 | 260 | 257 | 3 | 867 s |
| 2021-09-27 | 309 | 299 | 10 | 966 s |
| 2021-09-28 | 315 | 315 | 0 | 673 s |
| 2021-09-29 | 291 | 288 | 3 | 848 s |
| 2021-09-30 | 294 | 290 | 4 | 765 s |
| SUMA | 21684 | 21501 | 183 | |

Wykres 1: Liczba połączeń przychodzących wg dnia w okresie od 1.07.2021 do 30.09.2021

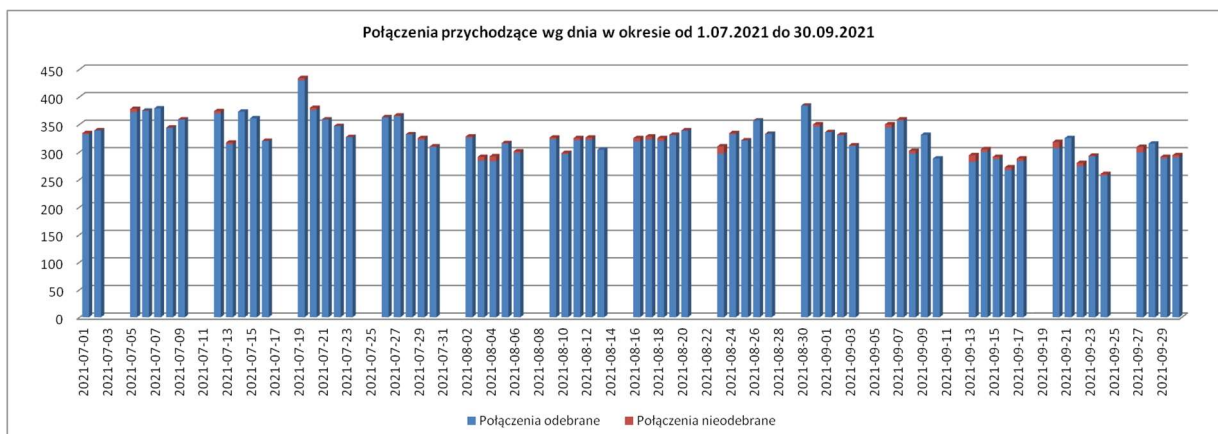


Tabela 2: Liczba połączeń wg tygodnia

| Tydzień | Połączenia przychodzące | Połączenia odebrane | Połączenia nieodebrane |
|-------------------------|-------------------------|---------------------|------------------------|
| 2021-07-01 - 2021-07-04 | 673 | 671 | 2 |
| 2021-07-05 - 2021-07-11 | 1835 | 1829 | 6 |
| 2021-07-12 - 2021-07-18 | 1745 | 1738 | 7 |
| 2021-07-19 - 2021-07-25 | 1847 | 1839 | 8 |
| 2021-07-26 - 2021-08-01 | 1696 | 1691 | 5 |
| 2021-08-02 - 2021-08-08 | 1528 | 1506 | 22 |

| | | | |
|-------------------------|--------------|--------------|------------|
| 2021-08-09 - 2021-08-15 | 1579 | 1566 | 13 |
| 2021-08-16 - 2021-08-22 | 1648 | 1631 | 17 |
| 2021-08-23 - 2021-08-29 | 1655 | 1640 | 15 |
| 2021-08-30 - 2021-09-05 | 1713 | 1707 | 6 |
| 2021-09-06 - 2021-09-12 | 1630 | 1617 | 13 |
| 2021-09-13 - 2021-09-19 | 1450 | 1419 | 31 |
| 2021-09-20 - 2021-09-26 | 1476 | 1455 | 21 |
| 2021-09-27 - 2021-09-30 | 1209 | 1192 | 17 |
| SUMA | 21684 | 21501 | 183 |

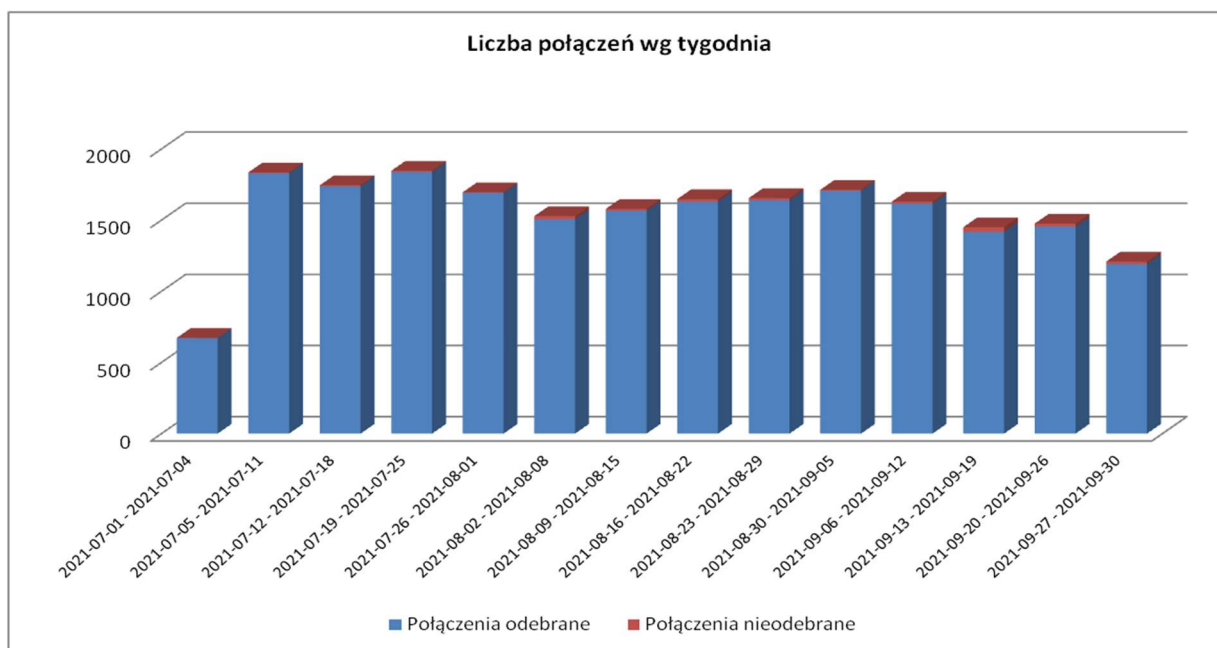


Tabela 3: Liczba połączeń wg miesiąca w okresie od 1.07.2021 do 30.09.2021

| Miesiąc | Połączenia przychodzące | Połączenia odebrane | Połączenia nieodebrane |
|---------|-------------------------|---------------------|------------------------|
| 2021-07 | 7796 | 7768 | 28 |
| 2021-08 | 7144 | 7073 | 71 |
| 2021-09 | 6744 | 6660 | 84 |

Tabela 4: Średnia liczba połączeń wg dnia tygodnia w okresie od 1.07.2021 do 30.09.2021

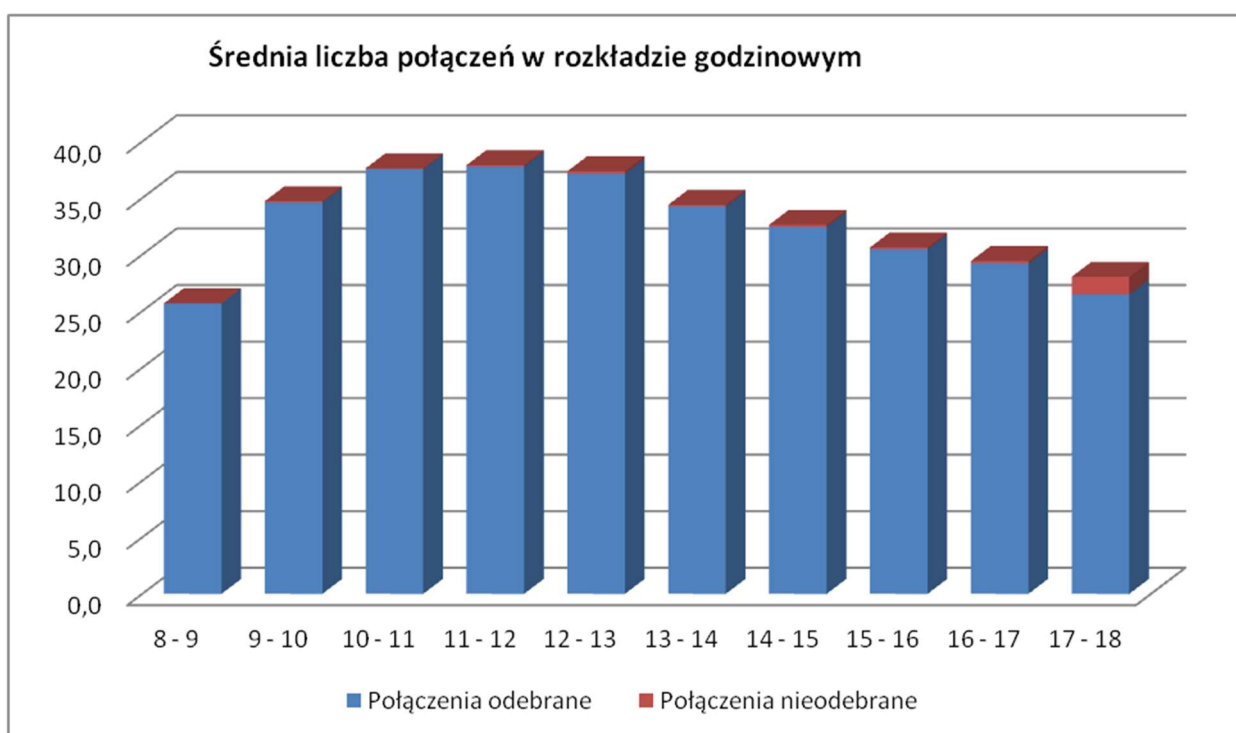
| Dzień tygodnia | Połączenia przychodzące | Połączenia odebrane | Połączenia nieodebrane |
|----------------|-------------------------|---------------------|------------------------|
| Poniedziałek | 346,6 | 339,6 | 7,0 |
| Wtorek | 334,8 | 331,3 | 3,5 |
| Środa | 325,8 | 320,7 | 5,1 |
| Czwartek | 326,6 | 324,2 | 2,4 |
| Piątek | 315,4 | 312,8 | 2,6 |

Tabela 5: Średnia liczba połączeń w rozkładzie godzinowym w okresie od 1.07.2021 do 30.09.2021

| Przedział godzinowy | Połączenia przychodzące | Połączenia odebrane | Połączenia nieodebrane |
|---------------------|-------------------------|---------------------|------------------------|
| | | | |

| | | | |
|---------------------|------|------|-----|
| 8 - 9 | 25,7 | 25,7 | 0,0 |
| 9 - 10 | 34,7 | 34,6 | 0,1 |
| 10 - 11 | 37,6 | 37,6 | 0,1 |
| 11 - 12 | 37,9 | 37,8 | 0,1 |
| 12 - 13 | 37,4 | 37,2 | 0,2 |
| 13 - 14 | 34,4 | 34,3 | 0,1 |
| 14 - 15 | 32,6 | 32,5 | 0,2 |
| 15 - 16 | 30,6 | 30,5 | 0,2 |
| 16 - 17 | 29,4 | 29,2 | 0,2 |
| 17 - 18 (i później) | 28,0 | 26,5 | 1,6 |

Wykres 2: Średnia liczba połączeń w rozkładzie godzinowym w okresie od 1.07.2021 do 30.09.2021

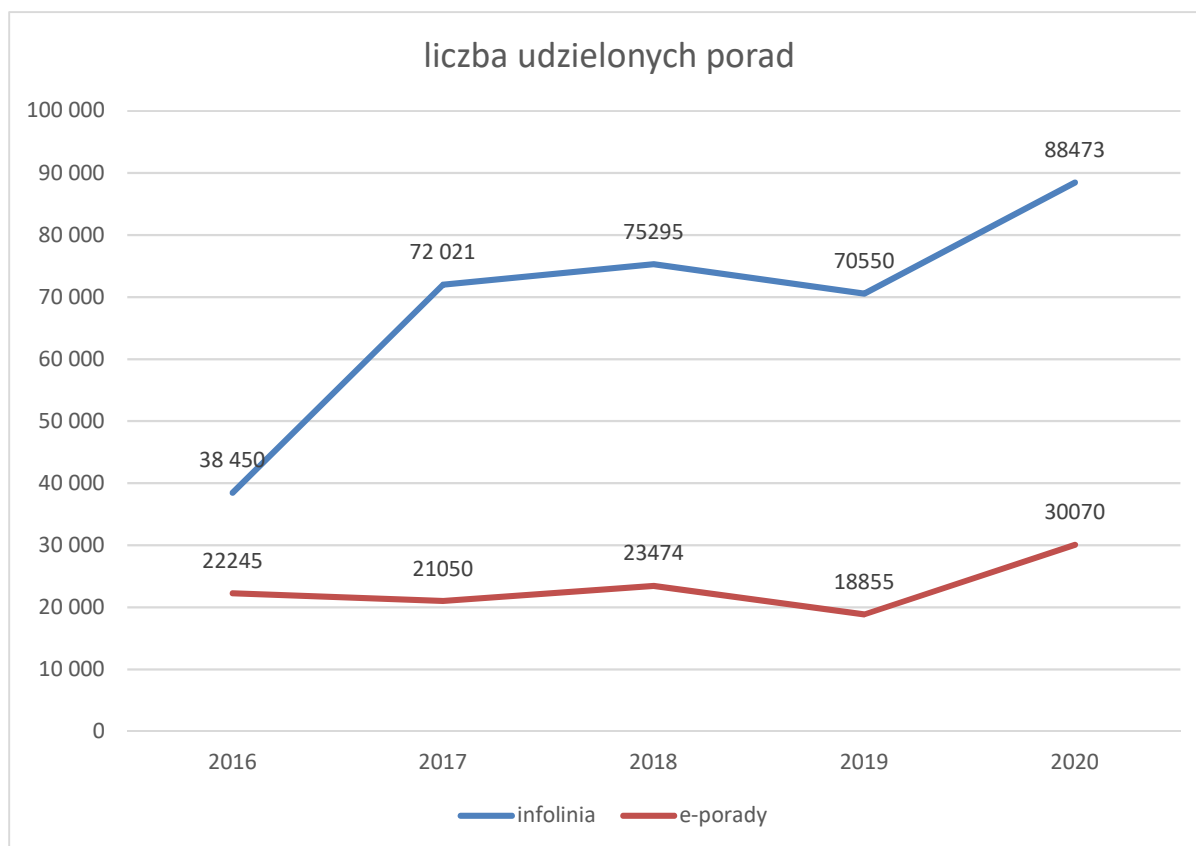


Pytanie 3

Czy obniżając łączny budżet na te zadania przy równoczesnym zwiększeniu wymagań jakościowych Urząd zakłada, iż liczba porad udzielonych w latach 2022-23 będzie znacząco mniejsza niż obecnie? Jeśli tak, prosimy o podanie - o ile oraz na jakiej podstawie przyjęto te założenia?

Odpowiedź:

Liczba udzielanych porad od kilku lat rośnie, co pokazuje poniższy wykres. W 2020 roku mieliśmy do czynienia z bardzo poważnym wzrostem spowodowanym głównie przez to, że w pandemii ludzie wybierali bezpieczniejsze formy kontaktu niż osobiste spotkania; zresztą dostęp do poradnictwa rzeczników był ograniczony. Nie mamy jeszcze danych za 2021 rok, ale spodziewamy się wyniku podobnego do tego z 2020. Nie przewidujemy także, by liczba porad miała drastycznie spaść w kolejnych latach.



Pytanie 4

Jeśli nie, to czy Urząd uważa za właściwe i realne wynagradzanie prawników z wyższym wykształceniem na poziomie ok. 3300 zł brutto miesięcznie (z wyliczeń wynika, że taka byłaby stawka licząc pracę w wymiarze 8 godzin dziennie przy zatrudnieniu takiej liczby prawników, która pozwalałaby spełnić wszystkie wymagania zawarte w regulaminie przy normalnym wzroście liczby porad)?

Prognoza popytu na usługi poradnicze świadczone przez organizacje konsumenckie jest kluczowa dla podjęcia decyzji o tym, czy i jaką ofertę składać w konkursie.

Dotychczasowi operatorzy zadań poradniczych wielokrotnie w sprawozdaniach z realizacji tych zadań informowali Urząd o stałym wzroście zapotrzebowania ze strony konsumentów na poradnictwo mailowe i telefoniczne. Według danych z ostatnich lat, liczba połączeń przychodzących do Infolinii Konsumenckiej systematycznie rośnie, a od rozpoczęcia pandemii wzrosła znacząco, dochodząc w rekordowym miesiącu do ponad 12 000, co w porównaniu do wcześniejszej liczby połączeń w ostatnich dwóch latach stanowi wzrost o ponad 50% (średnia liczba połączeń przychodzących w miesiącach od stycznia 2018 r. do lutego 2020 r. = 8 022). O ponad 40% wzrosła też liczba konsumenckich zapytań kierowanych do Centrum E-porad.

Aby udzielić więcej porad, trzeba zatrudnić większą liczbę pracowników, a więc rozsądnie rzecz biorąc, budżet zleczanych zadań powinien uwzględniać rosnący popyt na usługi poradnicze świadczone przez organizacje konsumenckie, bo generuje on wprost wzrost kosztów realizacji zadań konkursowych.

W porównaniu do obecnie realizowanych zadań, Urząd zawarł w ogłoszeniu dodatkowe wymagania, które generują dodatkowe koszty, np. odbieranie połączeń przychodzących na Infolinię Konsumencką w czasie nie dłuższym niż 4 minuty (obecnie wynosi on 8

minut) czy udzielenie odpowiedzi e-mailowo na pytanie konsumenta w ciągu 3 (w miejsce 5) dni. Spełnienie tych wymagań wymaga zatrudnienia większej niż obecnie liczby pracowników, a więc rozsądnie rzecz biorąc, budżet zleczanych zadań powinien uwzględniać koszty wynikające z dodatkowych wymagań ze strony Urzędu.

Jak wiadomo, analitycy NBP przewidują w tzw. centralnej prognozie inflację na poziomie 5,8 proc. w 2022 r. i 3,6 proc. w 2023 r. co oznacza, że koszty realizacji zadań publicznych wzrosną, a więc rozsądnie rzecz biorąc, budżet zleczanych zadań powinien uwzględniać planowaną stopę inflacji oraz wzrost kosztów prowadzenia działalności gospodarczej (ZUS i podatki), wynikający z planowanych zmian w polityce gospodarczej. Skoro jednak Urząd zwiększając wymagania jakościowe, obniżył łączny budżet przeznaczony na poradnictwo konsumenckie w latach 2022-23, to prawdopodobnie dysponuje badaniami wskazującymi na inne prognozy niż wynikające z doświadczeń dotychczasowych operatorów.

Ponieważ nie wynika to wprost z dokumentów konkursowych, a nawet jest sprzeczne z danymi statystycznymi załączonymi do ogłoszenia - prosimy o wyjaśnienia i odpowiedzi na zadane pytania.

Działając w duchu transparentności i równych szans dla wszystkich potencjalnych wykonawców zadania, przypominamy o obowiązku udostępnienia pełnej wersji naszych pytań wszystkim potencjalnym oferentom poprzez ich opublikowanie na stronie internetowej UOKiK zgodnie z pkt. 5.1.11. Regulaminu.

Odpowiedź:

To, jak oferent zorganizuje pracę konsultantów i jak ich wynagradza, jest oczywiście wewnętrzną sprawą każdej organizacji. Na każdy rok realizacji zadania przypada 1 400 000 zł. Przy założeniu, że 15% tej kwoty jest przeznaczone na koszty administracyjne (nadzór nad wykonywaniem zadania, koszty księgowości, ewentualny wynajem pomieszczeń, HR itp.), na pokrycie pozostałych wydatków (z których zapewne zasadniczą część będą stanowiły wynagrodzenia) pozostaje ok. 100.000 zł miesięcznie. W naszej ocenie ta kwota wystarczy na uczciwe wynagrodzenie prawników za ich pracę.

W tym kontekście chcielibyśmy podkreślić, że UOKiK ma świadomość wzrastających kosztów pracy i cen usług. Naszym zdaniem budżet na dotacje dla organizacji konsumenckiej powinien być znacznie wyższy i przez lata staraliśmy się (z różnym skutkiem) uzyskiwać dodatkowe środki na ten cel z budżetu państwa. Niestety w tym roku nasz budżet na dotacje został drastycznie okrojony nawet w stosunku do tego, czym dysponowaliśmy w poprzednich latach. Dlatego, konstruuując warunki tego konkursu, zdecydowaliśmy się połączyć dwa zadania, na które dotąd rozpisywaliśmy dwa konkursy (tj. e-poradnictwo i infolinię konsumencką), by można było obniżyć koszty administracyjne prowadzenia tych zadań. Zrezygnowaliśmy z nakładania na organizację wykonującą zadanie obowiązków promowania poradnictwa, co zmniejsza koszty realizacji tych zadań w stosunku do poprzednich lat. Dopuszciliśmy także możliwość zdalnej pracy konsultantów, co pozwoli zaoszczędzić na wynajmie lokalu do realizacji zadania. Być może realizacja tego zadania na nowych warunkach będzie wymagała innej organizacji pracy niż dotąd i czekamy na oferty od organizacji, które będą potrafiły temu wyzwaniu sprostać.

Pytanie 5

Czy istnieje możliwość otrzymania pełnego ale zanonimizowanego billingu połączeń telefonicznych na infolinię konsumencką za poszczególne przedziały czasowe:

* 01.01.2020-31.12.2020

* 01.01.2021-30.11.2021

Format danych dowolny, ale w ustandaryzowanym formacie (xls/xlsx/csv/sql) jednoznacznie określającym pola danych na które składają się:

a. data i godz. nawiązania połączenia tel. przez konsumenta

b. czas odsłuchu zapowiedzi

c. czas oczekiwania na podjęcie połączenia przez agenta

g. czas trwania konsultacji telefonicznej z agentem

gdzie: anonimizacja - informacje pozbawione danych identyfikujących konsumenta (prosimy o niedostarczanie informacji o nr dzwoniącym); czas - ilość sekund lub minut i sekund trwania połączenia; agent - zalogowany do systemu aparat telefoniczny/soft phone jednoznacznie identyfikujący gotowość operatora =konsultanta do pracy

Odpowiedź:

Skontaktowaliśmy się z operatorem centrali, poniżej odpowiedź:

Generalnie my takich informacji nie zbieramy, robi to właśnie API i są przekazywane w trybie rzeczywistym do obecnego operatora prawników - jest to bardzo dużo informacji, których nie gromadzimy, bo nie musieliśmy do tej pory.

1. Całość systemu została wdrożona w momencie kulminacji drugiej fali Covid-19, w momencie, kiedy nie każdy mógł i chciał pracować "na miejscu w biurze", dlatego jest to bardzo nowoczesny i rozbudowany system, który jednocześnie pozwala pracować prawnikom z domu i "firmy":

a. na aparatach stacjonarnych voip podłączonych do internetu w biurze,

b. na aparatach stacjonarnych voip podłączonych do internetu w domach prawników,

c. na aplikacji voip w laptopach prawników w ich domach, bądź w biurze (potrzeba słuchawek z mikrofonem),

d. poprzez aplikację na prywatnych aparatach komórkowych prawników poprzez przesył danych głosowych voip poprzez internet LTE.

Pozyskane od operatora pliki załączamy jako osobne załączniki, rozmiary nie pozwalają ich wkleić poniżej. O inne informacje mogą Państwo wystąpić do Fundacji Konsumentów na podstawie przepisów o dostępie do informacji publicznej.

Pytanie 6

Czy istnieją raporty pracy/zaangażowania agentów takie jak aktywności i gotowość do pracy, lub jakiegokolwiek inne miary pozwalające oszacować gotowość i zaangażowanie operatorów do świadczenia usług? Jeżeli tak to jakie i jakie były ich wartości?

Odpowiedź:

UOKiK nie dysponuje takimi informacjami. Co więcej, uznajemy, że jest to know-how organizacji, która realizuje projekt. Nie możemy wykluczyć, że takie dokumenty istnieją - mogą Państwo wystąpić do Fundacji Konsumentów o ich udostępnienie na podstawie przepisów o dostępie do informacji publicznej.

Pytanie 7

Czy UOKiK dysponuje dokumentacją do wirtualnej centrali obsługującej Infolinię, czy istnieje do niej API i jaki jest poziom dostępu do centrali (czy są uprawnienia administracyjne, a jeżeli nie to jaki jest ich poziom)?

UOKiK nie ma żadnej dokumentacji do wirtualnej centrali obsługującej Infolinię, nie ma też żadnego dostępu do niej - centrala jest własnością Operatora ebox.pl, który realizuje połączenia przychodzące od innego Operatora obsługującego numerację - Telestrada - opis powyżej. Zgodnie z przetargiem na obsługę końcową rozmów większość udogodnień nie było przedmiotem przetargu, ALE ebox.pl jak najbardziej współpracował z obecnym podmiotem obsługującym infolinię i zastosował API zgodnie z jego prośbą, wielokrotnie zmieniając zakres samego API i ebox.pl nie widzi przeszkód, aby jawnie i otwarcie współpracować z innym podmiotem w związku z obsługą infolinii UOKiK, w przypadku wybrania innego podmiotu świadczącego usługi prawnicze, w tym w dostosowaniu API pod inne uwarunkowania i prośby - bez żadnych dodatkowych opłat.

Pytanie 8

Jak będzie traktowane porzucone/rozłączone przez konsumenta połączenie, którego czas oczekiwania na rozmowę z konsultantem wynosił mniej niż 4 minuty (np. 3,5 min.) w kontekście pkt 2.2.3. regulaminu konkursu?

Odpowiedź:

Zgodnie z punktem regulaminu, który Państwo przywołali, kilkukrotne próby połączenia w krótkich odstępach czasu nie „psują” statystyki połączeń nieodebranych, ale *a contrario*, jeśli konsument dzwonił raz, po czym rozłączył się, zanim został obsłużony, to nie ma znaczenia, jak długo czekał na rozmowę, będzie to połączenie nieodebrane.

Pytanie 9

Jaka jest średnia dzienna ilość zapytań składanych za pośrednictwem poczty elektronicznej Konsumentckiego Centrum e-Porad?

Według informacji od organizacji, które obecnie obsługują e-poradnictwo, średnio jest ok. 2400-2600 zapytań miesięcznie (odpowiednio IX - 2501, X - 2461, XI - 2603). A zatem, licząc średnio wszystkie dni miesiąca (włącznie z weekendami), wychodzi codziennie ok. 80 - 87 zapytań. W praktyce w weekendy jest ich mniej, w ciągu tygodnia jest zazwyczaj dziennie ponad 100 merytorycznych maili do odpowiedzi, a w sobotę i niedzielę łącznie jest ich tyle, co w przeciętny dzień roboczy.

Pytanie 10

Czy możliwe jest sfinansowanie z dotacji rozwiązań teleinformatycznych usprawniających pracę konsultantów i efektywne zarządzanie zgłoszeniami?

Odpowiedź

Tak, w ramach zadania takie działania można sfinansować z dotacji.

Pytanie 11

Czy możliwe jest sfinansowanie z dotacji stworzenia dedykowanej dla realizowanego zadania strony internetowej?

Odpowiedź:

Tak, w ramach zadania stworzenie takiej strony można sfinansować z dotacji.

Pytanie 12

Czy w wyjątkowych przypadkach dopuszcza się możliwość uruchomienia automatycznej formy teleinformatycznego przyjęcia informacji od Konsumenta na temat problemu, zarejestrowania go pod wygenerowaną sygnaturą oraz informacją zwrotną o tej sygnaturze wraz z zapewnieniem niezwłocznego kontaktu zwrotnego ze strony konsultanta infolinii celem udzielenia porady?

Odpowiedź:

Tak, wprost dopuszcza to pkt 2.5.2 regulaminu konkursu i nie uzależnia tego od „wyjątkowych przypadków”. Niemniej zasadą powinno być odbieranie rozmowy przez konsultanta w możliwie najkrótszym czasie.

Pytanie 13

W odniesieniu do pkt. 5 Odpowiedzi na "Odpowiedzi na pytania zgłoszone w związku ofertą konkursową na realizację zadania „Poradnictwo konsumenckie 2.0 w latach 2022-2023” czy istnieją billingi rozmów przychodzących lub raporty pozwalające wyseparować czas oczekiwania na połączenie z konsultantem oraz czas faktycznie przeprowadzonej rozmowy? Jeśli tak, prosimy o ich udostępnienie.

Odpowiedź:

Czas faktycznej rozmowy jest ujęty w plikach, które są załącznikami do odpowiedzi. Średni czas oczekiwania na połączenie wynosi 241 sekund, najdłużej zanotowane czekanie to 600 sekund (10 minut).

Pytanie 14

Czy w 2021 roku konsultanci infolinii realizowali połączenia wychodzące, do konsumentów? Jeśli tak, to prosimy o udostępnienie zanonimizowanych billingów tych połączeń.

Odpowiedź:

Konsultanci nie wykonywali połączeń wychodzących. Warunki zadania realizowanego w 2021 roku nie przewidują takiej możliwości.

Pytanie 15

W odniesieniu do punktu 2.5.3 Regulaminu konkursu proszę o doprecyzowanie:

- (a) warunków i zasad na jakich odbywa się możliwość konfigurowania centrali według potrzeb użytkownika ?
- (b) jaki jest zakres konfiguracji - specyfikacja możliwości konfiguracyjnych?
- (c) jaki jest zakres uprawnień użytkownika (w rozumieniu operator infolinii) do dostarczonego przez Zamawiającego rozwiązania teleinformatycznego?
- (d) jeżeli zmiana konfiguracji centrali uzależniona jest od dostawcy usług lub firmy trzeciej, jaki jest czas reakcji na przyjęcie zgłoszenia, oraz jaki jest czas na wdrożenie zmian?

Odpowiedź:

UOKiK nie ma szczegółowej wiedzy na ten temat. Odpowiedź na to pytanie opracowaliśmy w porozumieniu z operatorem centrali wirtualnej (ebox.pl). Konfiguracja została przeprowadzona w wyniku ustaleń pomiędzy organizacją a operatorem, który był przy tym bardzo elastyczny i wprowadzał wszelkie zmiany zgodnie z potrzebami infolinii. Umowa z ebox.pl nie przewiduje żadnych terminów, ale jak stwierdza sam operator: „działaliśmy jak najszybciej dla dobra ogółu”. Zasady: wszelkie proste zmiany są wprowadzane w najbliższą noc, wszelkie trudniejsze zmiany, dla bezpieczeństwa działania systemu, są wprowadzane w najbliższy weekend. Oczywiście poprawki krytyczne są wprowadzane na bieżąco. Dodatkowo: zmiany niewpływające na działania działającego systemu, np. konfiguracja API, są wprowadzane na bieżąco, poprzez bezpośrednie telefoniczne połączenie pomiędzy adminem ebox.pl, a organizacją obsługującą infolinię.

Według informacji od operatora nie ma instrukcji konfigurowania centrali, każdy admin konfiguruje ją pod specyficzne potrzeby klienta - jest to inna (w zależności od klienta) konfiguracja nawet tych samych funkcji. Informacja od operatora „ podmiot obsługujący nie ma centrali, tylko potrzebuje danych wsadowych do swojego API oraz nagrań rozmów - chociaż nie mamy tego w umowie”. Dokumentacja dotycząca central PBX OpenPBX oraz Asterisk jest dostępna za darmo w wielu miejscach online. Przykładowe funkcjonalności to np. kolejkowanie, informacja dla oczekującego o miejscu w kolejce („jesteś trzeci w kolejce”), przekazywanie rozmów losowo, albo wg jakiegoś scenariusza, itp.

W sensie prawnym organizacja obsługująca infolinię nie ma żadnych uprawnień wobec operatora. Stroną umowy z ebox.pl jest UOKiK. Natomiast patrząc od strony informatycznej, ma szerokie uprawnienia. Użytkownik (konsultant organizacji) loguje się do systemu poprzez wpisanie kodu na klawiaturze, czyli informuje, że jest dostępny i aby do niego kierować rozmowy, odbiera rozmowy, rozmawia, a na koniec wylogowuje się z systemu wpisaniem kodu na klawiaturze. Resztę rzeczy, czyli np. przebieg rozmowy, wpisuje sam ręcznie w programie dostarczonym przez podmiot obsługujący infolinię. Rozmowa jest nagrywana i przekazywana na serwer podmiotu obsługującego. Jak już wspomniano powyżej, UOKiK w praktyce w żaden sposób nie uczestniczył i nie pośredniczył w konfiguracji i obsłudze infolinii od strony technicznej - cała komunikacja w tym zakresie odbywała się między organizacją a operatorem.

Pytanie 16

Czy dopuszcza się (w dalszej perspektywie czasowej, ale w ramach realizowanego zadania) finansowanie a następnie wykorzystanie nowoczesnych, automatycznych rozwiązań teleinformatycznych opartych o uczenie maszynowe i mechanizmy sztucznej inteligencji, pozwalające w sprawach oczywistych na szybkie dostarczenie odpowiedzi, wiedzy na przedstawione przez Konsumenta zagadnienie, w sposób zautomatyzowany wykorzystujący rozwiązania typu VoiceBot, jednocześnie nie wykluczając skorzystania z możliwości bezpośredniej konsultacji z prawnikiem?

Odpowiedź:

Punkt 2.1.2. regulaminu konkursu mówi, że porady mają być udzielane przynajmniej dwoma kanałami - przez infolinię telefoniczną i poprzez email. „Co najmniej” oznacza, że organizacja może zaproponować także inne kanały udzielania porad. Nie ma zatem przeszkód, by z tej dotacji zrealizować takie rozwiązanie techniczne, ale dodatkowo, nie zastępując tym rozwiązaniem podstawowej funkcjonalności jaką jest infolinia.

Pytanie 17

Czy posiadają Państwo wiedzę, jakie było średnie zatrudnienie (ilość osób obsługujących infolinię) ?

Odpowiedź:

Aktualnie w Infolinii pracuje 14 konsultantów, ale nie wszyscy jednocześnie obsługują konsumentów.

Pytanie 18

W ogłoszeniu konkursu (pkt.6) oraz regulaminie (pkt.5.7.1) jest zapis o odpowiednim opisaniu koperty z ofertą.

Cyt: (...) z dopiskiem na kopercie:

Konkurs Poradnictwo Konsumenckie 2.0 w latach 2022-2023.

Nie otwierać przed 22.12.2021 godz. 12:00

Czy w związku z tym, że termin zgłaszania ofert został przesunięty na 23 grudnia 2021 r. treść w/w dopisku należy dostosować do nowego terminu? Czy zostanie to oficjalnie ogłoszone na stronie konkursu?

Odpowiedź:

Konsekwentnie - zgodnie z nowym terminem - na kopercie należy zamieścić dopisek:

„Konkurs Poradnictwo Konsumenckie 2.0 w latach 2022-2023.

Nie otwierać przed 23.12.2021 godz. 12:00”

Zachęcamy do składania ofert przez e-puap, bo poczta i kurierzy przed świętami mogą nie doręczyć przesyłki na czas, a decydująca jest data (i godzina) wpływu oferty do UOKiK.

Pytanie 18

Czy można prosić o przesłanie wzoru umowy (w tym w zakresie szczegółowych wymogów technicznych, kar umownych) która byłaby konieczna do podpisania dla podmiotu, który wygrałby konkurs?

Odpowiedź:

Wzór umowy wynika z rozporządzenia Przewodniczącego Komitetu do spraw Pożytku Publicznego w sprawie wzorów ofert i ramowych wzorów umów dotyczących realizacji zadań publicznych oraz wzorów sprawozdań z wykonania tych zadań z dnia 24 października 2018 r. (Dz.U. z 2018 r. poz. 2057). Jest on oczywiście każdorazowo dostosowywany do warunków konkretnej umowy, a oferta złożona przez organizację jest inkorporowana do umowy. Udostępniamy obecnie obowiązujące umowy dotyczące infolinii i e-poradnictwa zawarte w grudniu 2019 roku (zanonimizowane).