

**LINIA POMOCY POKRZYWDZONYM
PYTANIA I ODPOWIEDZI (część 1)**

Pytanie 1. *W ogłoszeniu konkursowym wskazano: termin realizacji: Przygotowanie infolinii [infrastruktura techniczna, personel] – 60 dni kalendarzowych od daty zawarcia umowy, chyba, że podmiot wskaże w ofercie krótszy termin. Funkcjonowanie infolinii (zgodnie z ppkt a-f) zostanie zapewnione do 31 grudnia 2025 roku.*

W związku z powyższym: czy poprawny jest zapis w karcie oceny merytorycznej, który mówi, że za każde 15 dni szybszego uruchomienia zostaną przyznane 2 dodatkowe punkty - łącznie wskazanych jest możliwych do uzyskania w tym zakresie 16 punktów. Czy ta liczba punktów to nie 8? 60 dni podzielona na 15 to 4; 4 x 2 punkty = 8.

Informujemy, że nastąpiła omyłka w opisie kryterium. Prawidłowy zapis to:

„Czy Oferent wskazał termin uruchomienia Linii Pomocy Pokrzywdzonym w terminie krótszym niż wymagany w treści ogłoszenia (za każde 15 dni kalendarzowych, Oferent może uzyskać 4 punkty – maksymalna liczba punktów dla tego kryterium to 16)”.

Treść zapisu została skorygowana.

Pytanie 2. *Czy koszt przygotowania i wdrożenia systemu obsługi/oprogramowania call center posiadającego wymagane funkcjonalności (menu, możliwość transferu rozmów) jest kosztem merytorycznym czy administracyjnym?*

Informujemy, że koszt przygotowania i wdrożenia systemu obsługi/oprogramowania call center jest kosztem merytorycznym.

Pytanie 3. *Czy jeśli Oferent założy działanie strony internetowej upowszechniającej wiedzę na temat praw osób pokrzywdzonych przestępstwem i promującej system pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem i świadkom to czy jest to koszt merytoryczny czy administracyjny?*

Informujemy, że działanie strony internetowej upowszechniającej wiedzę na temat praw osób pokrzywdzonych przestępstwem i promującej system pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem i świadkom jest kosztem merytorycznym.