

***PRAKTYCZNY PRZEWODNIK
PO ZAMÓWIENIACH PUBLICZNYCH
W UNII EUROPEJSKIEJ***

Przewodnik po najlepszych praktykach Sieci Centrów Euro Info

Centrum Euro Info PL409
przy Dolnośląskiej Agencji Rozwoju Regionalnego S.A. w Wałbrzychu
Wałbrzych, wrzesień 2000

Materiał opublikowany w niniejszym przewodniku został opracowany przez pracowników Centrów Euro Info pod kierunkiem EIC UK562 z Liverpool w Wielkiej Brytanii. Centra będące autorami przewodnika są członkami Grupy Ekspertkiej Sieci Centrów Euro Info ds. Europeizacji (Zamówień Publicznych). Tytuł oryginału „Guide to services related to public procurement and TED (Tenders Electronic Daily)”.

Nadzór merytoryczny

Barbara Buryta

Tłumaczenie z języka angielskiego

Rajmund Matuszkiewicz

ISBN 83-907266-2-9

Druk

„Mirwal-Art.” S.C. Studio Fotografii i Wydawnictw Reklamowych
al. Wyzwolenia 41, 58-300 Wałbrzych

Wydawca

Dolnośląska Agencja Rozwoju Regionalnego S.A.
ul. Wysockiego 10, 58-300 Wałbrzych

Szanowni Państwo,

Wraz z wejściem w życie Układu Europejskiego w dniu 1 lutego 1994 roku, polskim firmom został zagwarantowany niedyskryminacyjny dostęp do zamówień publicznych, realizowanych w krajach Unii Europejskiej. Jednocześnie Rząd skierował do Sejmu projekt całkowicie nowej ustawy o zamówieniach publicznych, dostosowującej polskie przepisy do dyrektyw Unii Europejskiej, a także do nowej konstytucji. Nowa ustawa ma wejść w życie z dniem 1 stycznia 2001 roku. Jedną z istotnych zmian, jakie są przewidziane w stosunku do obowiązującej ustawy z 1994 roku, jest likwidacja (od 2005 roku) preferencji krajowych. Oznacza to, że w najbliższym okresie czasu polskie przedsiębiorstwa staną w obliczu konkurencji z firmami z Unii Europejskiej nie tylko w przypadku ubiegania się o dostęp do zamówień na terenie Unii ale również na terenie Polski. Tymczasem polskie przedsiębiorstwa nie są dostatecznie informowane o warunkach uczestniczenia w tego typu przetargach.

Z tego też względu Centrum Euro Info z Wałbrzycha przekazuje Państwu to opracowanie, aby przybliżyć prawne i praktyczne aspekty z zakresu zamówień publicznych, jak również zaprezentować ofertę Centrum Euro Info dotyczącą usług informacyjno-doradczych świadczonych przedsiębiorcom ubiegającym się o kontrakty publiczne, w oparciu o wieloletnie doświadczenie Centrów, zlokalizowanych w krajach Unii Europejskiej.

Centra Euro Info są związane instytucjonalnie ze strukturami Komisji Europejskiej - Dyrekcją Generalną ds.Przedsiębiorstw (Enterprise-DG) oraz swoimi organizacjami afiliującymi (instytucjami, które działają na rzecz wspierania przedsiębiorczości, takimi jak agencje i fundacje rozwoju regionalnego, fundacje pomocowe, izby i stowarzyszenia gospodarcze).

Obecnie funkcjonuje ponad 300 ośrodków tego typu w 34 krajach Europy i Basenu Morza Śródziemnego. Poszczególne ośrodki specjalizują się w ściśle określonych zagadnieniach europejskich w ramach tzw. Grup Eksperckich. Jedną z takich Grup jest Grupa ds.Europeizacji (Zamówień Publicznych). Nasze Centrum nawiązało współpracę z tą właśnie Grupą Ekspercką. Dzięki tej współpracy mamy możliwość przekazania Państwu polskiej wersji językowej niniejszego opracowania. **Pragniemy tu podziękować autorom opracowania za jego udostępnienie i wyrażenie zgody na jego publikację.**

Pragniemy również poinformować Państwa, że niniejsze opracowanie stanowi syntetyczną informację, natomiast bardziej szczegółowe opracowania wraz z polskimi tłumaczeniami stosownych dyrektyw Unii Europejskiej, dotyczące rynku zamówień publicznych w Unii Europejskiej, można uzyskać poprzez nasze Centrum czy też bezpośrednio z Urzędu Zamówień Publicznych oraz Funduszu Współpracy w Warszawie.

Pracownicy Centrum Euro Info w Wałbrzychu

SPIS TREŚCI

Wstęp.....	6
1. Zmiany polityki i zmiany techniczne.....	7
Restrukturyzacja komercyjna.....	7
2. Pakiet Usług Minimalnych (PUM)	8
Co to jest Pakiet Usług Minimalnych (PUM)?	8
Obecna sytuacja.....	8
Jak niniejszy podręcznik pomoże Centrom Euro Info osiągnąć poziom PUM	9
Zapewnienie MŚP usług opartych na Dzienniku Urzędowym serii „S”	9
Rozpowszechnianie informacji dotyczących usług wśród MŚP	9
Inne opcje.....	12
Opcja 1 Usługi TED w oparciu o CD-ROM	13
Opcja 2 Internet	14
Opcja 3 TED Alert.....	14
Model TED Alert.....	16
Opcja 4 Pełny plik TED i oprogramowanie wspomagające.....	16
Po co używać oprogramowania wspomagającego	16
Jak działa pakiet oprogramowania wspomagającego	17
Jaki rodzaj usług najlepiej obsługiwany jest przez tego typu systemy	18
Informacja dotycząca tła legislacyjnego	19
SIMAP	20
Słownik terminów używanych w zamówieniach publicznych.....	20
Inne przewodniki dotyczące ram legislacyjnych.....	21
3. Usługi o dodatkowej wartości	22
Pomoc na rzecz dostawców.....	24
Informacja dotycząca kontraktów poniżej progów UE	24
Informacja dotycząca kontraktów lokalnych.....	24
Źródła informacji dotyczących kontraktów krajowych i międzynarodowych.....	25
Pomoc w przygotowywaniu oferty	26
Doradztwo i pomoc w przygotowywaniu oferty	26
Seminaria i szkolenie – studia przypadków i modele.....	27
Wskazówki dla Centrów Euro Info – organizacja imprez typu „Spotkaj Kupującego”	28
Organizowanie Spotkań z Kupującym	29
Praktyczne rady dotyczące przygotowania tego typu imprezy.....	30
Kluczowe stadia przygotowania imprezy „Spotkaj Kupującego”.....	30
Pomoc na rzecz zleceniodawcy.....	31
Zgodność z prawodawstwem.....	32
Źródła dostawców.....	32
Przykładowe pytania zadawane przez zleceniodawców.....	32
Pomoc na rzecz Sieci Centrów Euro Info	33
Jak Centra Euro Info mogą pomóc mniej doświadczonym Centrom w oferowaniu swoim klientom usług TED i dotyczących zamówień publicznych.....	34
Rozwój Sieci.....	34

Jak Centra Euro Info mogą współpracować na poziomie krajowym i międzynarodowym	34
Grupy eksperckie – europeizowanie.....	35
Grupy specjalistyczne.....	36
Grupy krajowe	36
Korzystanie z Sieci	40
Zapytania	40
Zdecentralizowane szkolenia.....	41
Produkty informacyjne	42
Projekty transgraniczne	42
4. Praktyczne rady dotyczące świadczenia usług związanych z TED	44
Źródła	44
Infrastruktura technologii informatycznej	45
Finansowanie	45
Jakość	46
Kontrola Jakości	49
Marketing	50
Identyfikacja rynków docelowych.....	50
1 Analiza istniejących wyników badań rynku	50
2 Prowadzenie własnych badań rynku.....	51
3 Poszerzanie rynku poza MŚP.....	51
4 Wzrost usług poprzez skuteczną promocję na rynku.....	52
5 Poznanie klientów i sposobu w jaki wykorzystują informacje	52
6 Dodawanie wartości do twoich usług TED	53
ZAŁĄCZNIKI.....	55
ZAŁĄCZNIK 1	55
Przegląd dostępności TED od 1 stycznia 1998	55
Od 1 stycznia 1999	55
Od 1 kwietnia 1999.....	55
ZAŁĄCZNIK 2	57
Krajowe źródła informacji dotyczących kontraktów	57
Inne bazy danych zawierające informacje dotyczące kontraktów.....	64
ZAŁĄCZNIK 3	65
Informacje dotyczące ram legislacyjnych: przegląd aktualnego stanu prawnego	65
Jaki wpływ na istniejący stan prawny ma Dyrektywa 97/52/EC	66
ZAŁĄCZNIK 4	68
Procedury jakościowe dotyczące obsługi zapytań	68
ZAŁĄCZNIK 5	71
Inne opracowania dot.zamówień publicznych w UE, dostępne w języku polskim	71
ZAŁĄCZNIK 6	72
Centra Euro Info wyspecjalizowane w usługach z zakresu zamówień publicznych w Unii Europejskiej	72

Wstęp

Niniejszy podręcznik stanowi pomoc dla tych wszystkich Centrów Euro Info (EIC), które chcą rozwinąć usługi związane z TED i zamówieniami publicznymi. Stanowi on:

- przegląd najnowszych zmian w TED i polityce UE dot. zamówień publicznych
- uzupełnienie pracy Grupy Ekspertckiej i Wyspecjalizowanych EIC
- zbiór pomocnych adresów internetowych i produktów uzupełniających
- zbiór materiałów pomocnych kadrze EIC rozpoczęcie i prowadzenie wysokiej jakości usług TED, a także zawiera sugestie dotyczące procedury jakości i działalności marketingowej
- pomoc dla EIC w ustanowieniu Pakietu Usług Minimalnych (PUM) określonego przez Grupę Ekspertką.

1 Zmiany w polityce i zmiany techniczne

W latach 1998 i 1999 nastąpiło wiele zmian w sposobie udostępniania informacji z TED. Główne zmiany polegają na:

- Udostępnienie TED bezpłatnie w internecie, pod adresem <http://ted.eur-op.eu.int>
- Suplement Dziennika Urzędowego (Official Journal) nie jest już publikowany w postaci drukowanej
- Dostęp do informacji z TED jest bezpłatny. Eur-Op i jego oficjalni dystrybutorzy (Gateways, agenci TED Alert) już nie pobierają opłat za sprzedaż informacji z TED
- Codzienny plik TED, zawierający wszystkie kontrakty opublikowane w systemie dostępny jest za pośrednictwem serwera FTP i może być importowany z internetu codziennie w zamian za roczną opłatę abonamentową płatną na rzecz Eur-Op.

Restrukturyzacja komercyjna

Dekomercjalizacja TED i związane z nią zmiany techniczne powodują pojawienie się nowych możliwości oraz nowych zagrożeń dla EIC i innych agencji zajmujących się zamówieniami publicznymi. Podstawowe zagadnienia to:

- bezpłatna dostępność TED za pośrednictwem internetu dla użytkowników końcowych, EIC, ich klientów i innych organizacji profesjonalnych
- usunięcie National Gateways
- Eur-Op już nie ogranicza redystrybucji informacji z TED – każda organizacja może uiścić opłatę roczną i importować z internetu codzienne pliki TED, a następnie redystrybuować je według własnego uznania.

Uwaga związana z problematyką TED skierowana została z dostarczania danych na zapewnienie usług.

Wszyscy operatorzy w tej dziedzinie przestawiają się teraz zgodnie z tą zmianą. EIC, które chcą oferować i utrzymać w swojej ofercie usługi związane z TED muszą teraz opierać się na dwóch formach usług – usług dla klienta i wartości dodatkowej.

Dostęp do technologii, w szczególności do internetu, nie jest sam w sobie strategią wspierania przedsiębiorczości. Technologia jest tylko pomocą we wspieraniu przedsiębiorczości. EIC są w stanie zapewnić dobrej jakości usługi dla klientów poprzez wykorzystanie odpowiedniej technologii.

Więcej informacji na temat tego jak Centra Euro Info mogą dotrzeć do danych z TED i podjąć się dalszej ich dystrybucji w Rozdziale 3.

2 Pakiet Usług Minimalnych

Co to jest Pakiet Usług Minimalnych (PUM)?

W Raporcie na temat Eurostrategii z roku 1996, wykonanym na zamówienie Dyrekcji Generalnej XV, stwierdzono, że sieć EIC jest jedyną istniejącą siecią będącą w stanie wypełnić rolę „sieci usługowej na rzecz MŚP w sferze zamówień publicznych”, ale że sieć EIC nie była w stanie zapewnić wówczas ujednoliconych usług w całej Unii Europejskiej.

W grudniu 1996 Grupa Specjalistyczna określiła szczegółowy pakiet usług dotyczących wyspecjalizowanych procedur w sferze zamówień publicznych na rzecz MŚP na terenie UE. W owym czasie tylko niektóre EIC były w stanie zaoferować kompletny pakiet takich usług.

Grupa Ekspercka ds. zamówień publicznych otrzymała zadanie określenia elementów usług minimalnych, które mogłyby być świadczone przez wszystkie Centra Euro Info. W chwili obecnej rozważana jest propozycja takiej definicji przez obecną Dyrekcję Generalną ds. Rynku Wewnętrznego (dawna DGXV) i Dyrekcję Generalną ds. Przedsiębiorstw (dawna DGXXIII). Jeżeli zostanie ona zaakceptowana, zaprezentowana zostanie sieci EIC do rozważenia w drugiej połowie 1999 roku.

Pakiet Usług Minimalnych (PUM) określa, że:

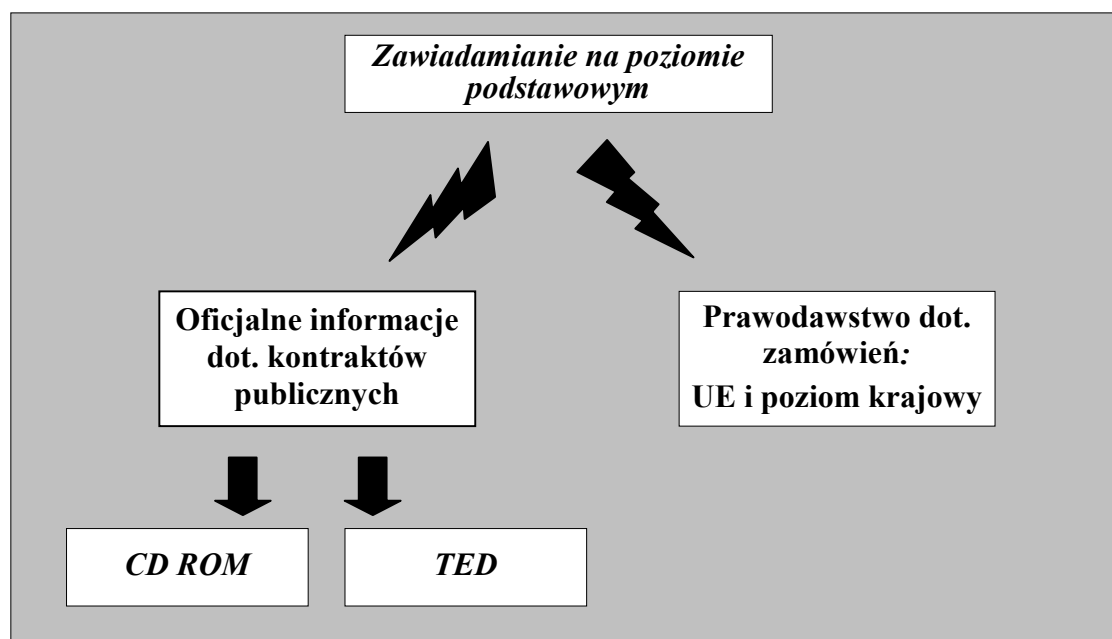
- każde EIC powinno zapewnić usługi na rzecz MŚP oparte na TED lub CD-ROM
- każde EIC powinno być w stanie wyjaśnić podstawowe aspekty prawne i wskazać odpowiednie materiały źródłowe na temat prawodawstwa europejskiego i krajowego.

Sytuacja obecna

Poziom wiedzy i usług oferowanych przez EIC ciągle jest niejednolity. Szkolenie i współpraca w ramach sieci są potrzebne jeżeli wszystkie EIC mają osiągnąć minimalne standardy określone przez Pakiet Usług Minimalnych (PUM).

Podręcznik jest pierwszym krokiem w tym procesie. Ma on na celu wywołanie dyskusji i zacieśnienie współpracy w ramach sieci, a ostatecznie ma pomóc wypracować wspólny pakiet szkoleniowy.

Pakiet Usług Minimalnych



Pakiet ma być jak najprostszy, po to by wszystkie EIC były w stanie go zapewnić. W związku z tym, że będzie on promowany na poziomie europejskim, ważne jest by wszystkie EIC rozumiały z czym się on wiąże. Jeżeli macie jakieś pytania związane z pakietem, prosimy o kontakt z członkami Grupy Ekspertckiej (patrz Grupa Ekspertcka, dalej w tekście).

Jak ten podręcznik pomoże Centrom Euro Info osiągnąć poziom usług PUM

Zapewnienie usług na rzecz MŚP opartych na Dzienniku Urzędowym serii S

Rozpowszechnienie Informacji dot. Kontraktów wśród MŚP

Przegląd aktualnych usług Centrów Euro Info

Badanie przeprowadzone w roku 1998 przez Grupę Ekspertką na temat Zamówień Publicznych wykazało, iż wbrew powszechnemu przekonaniu, w wielu krajach zapewniane były dobrej jakości usługi. Pojawiały się sugestie, że kraje takie jak Grecja, Portugalia czy Irlandia miały słaby poziom usług, ale okazało się to nieprawdą.

W chwili obecnej (październik 1999):

- każde EIC otrzymuje bezpłatnie CD-ROM zawierający Dziennik Urzędowy serii S
- 99% spośród EIC ma dostęp do internetu

- każdy Kraj Członkowski posiada co najmniej dwa EIC, które uważają się za wyspecjalizowane w dziedzinie zamówień publicznych

Istnieje kilka przykładów Centrów Euro Info, nie będących w stanie samodzielnie oferować usług opartych na TED lub CD-ROM, które współpracują z sąsiednimi Centrami po to by być w stanie zaspokoić zapotrzebowanie w tej dziedzinie. W ten sposób klienci również tych Centrów mają dostęp do wysokiej jakości usług, a także wiedzy specjalistycznej w tej dziedzinie. *Pomoc na rzecz Sieci EIC* (w dalszej części dokumentu) zawiera opis przypadku takiego właśnie partnerstwa.

Większość EIC oferujących usługi zawiadamiające (alerting services) oparte na codziennej analizie TED wykorzystują pakiet oprogramowania, które automatyzuje ściąganie informacji z centralnych witryny internetowej. Oprogramowanie to dopasowuje aktualne kontrakty z profilami klientów, drukuje i dystrybuuje rezultaty tego działania wśród klientów.

Główne możliwości usług oferowanych przez EIC opisane są w tabelce poniżej.

CD-ROM i strona internetowa TED zostały ponownie uruchomione na początku czerwca 1999 roku. W chwili gdy ten materiał jest przygotowywany, wprowadzone zmiany nie zostały jeszcze w pełni ocenione i sprawdzone. Tabela poniżej zawiera krótką wstępną ocenę tych systemów oraz ich porównanie między sobą.

Możliwości usług oferowanych przez EIC:

Usługa	Opis	Argumenty „ZA”	Argumenty „Przeciw”
CD-ROM	<ul style="list-style-type: none"> • dwa razy w tygodniu lub pięć razy w tygodniu • możliwość zachowania do 5 profili • może być wykorzystywany on-line w celu dokonywania bardziej aktualnych poszukiwań i korzystania on-line z informacji z archiwum 	<ul style="list-style-type: none"> • powinien odpowiadać EIC, które w chwili obecnej korzystają z CD-ROM • ciągle nie wiadomo dokładnie jak CD-ROM współdziała ze stroną internetową • bezpłatny dla EIC 	<ul style="list-style-type: none"> • czasochłonny • ograniczone możliwości przechowywania profili • pełny zakres możliwości CD-ROM może być wykorzystywany tylko w połączeniu ze stroną internetową, ale jest jeszcze za wcześnie by ocenić jakie to jest łatwe

<p>Strona internetowa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ strona internetowa będzie miała taki sam wygląd jak CD-ROM ▪ nie ma przechowywanych profili ▪ dostęp do archiwum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ żadnych opłat ▪ łatwe w nawigacji ▪ dostępnych kilka wyszukiwarek, w tym wyszukiwarka quasi-CCL 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ strona internetowa może być w pełni wykorzystana tylko wtedy, gdy używana jest w powiązaniu z CD-ROMem ▪ strona internetowa ciągle jeszcze nie jest zbyt ciekawa ▪ brak możliwości przechowywania profili spowoduje, że nie będzie ona atrakcyjna dla EIC ▪ wydaje się, że nie są planowane żadne dalsze inwestycje w rozbudowę strony
<p>TED Alert</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infopartners (filia Arthur Anderson należąca w pełni do tej firmy) zaoferowała wsparcie działania usługi opartej na modelu TED Alert ▪ uiszczona będzie jednorazowa opłata w wysokości 6000 Euro w przypadku każdej agencji członkowskiej ▪ przedsiębiorstwa będą płaciły 7 Euro za pełną wersję i 3 Euro za wersję skróconą ▪ Agencje otrzymają 55% opłat wpłacanych przez przedsiębiorstwa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ opcja ta jest bardzo atrakcyjna dla tych agencji, które nie chcą być zaangażowane w techniczne działanie tej usługi ▪ jednorazowa opłata (chyba że opłaty zostaną zwiększone przez Eur-Op lub spowodowane przez uaktualnienia oprogramowania) ▪ przedsiębiorstwa płacą tylko za dokumenty, które faktycznie otrzymują 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ duża inwestycja na wstępie ▪ EIC muszą być pewne dużej liczby klientów

<p>Kompletne pliki TED oraz oprogramowanie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ plik będzie dostępny w formacie ISO8859/1 (ASCII) lub SGML (formex) ▪ plik dostępny będzie 26 godzin przed datą publikacji ▪ opłata w wysokości 3000 Euro płatna z góry ▪ żadnych ograniczeń w redystrybucji ▪ należy podać źródło ▪ użytkownicy będą zawiadamiani z wyprzedzeniem 30 dniowym o wszelkich proponowanych zmianach technicznych 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ atrakcyjne dla EIC mających więcej niż 20 klientów ▪ kontrola nad danymi ▪ dostarczana usługa jest związana z EIC ▪ możliwości większych dochodów ▪ elastyczność – dane EIC może wybrać sposób filtrowania, formatowania i dystrybucji surowych danych z TED, zgodnie z potrzebami swoich klientów 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ roczna opłata jest raczej wysoka ▪ EIC potrzebowały będą wiedzy technicznej i marketingowej po to by prowadzić efektywne usługi ▪ wątpliwości dotyczące jakości usług oferowanych przez dział wsparcia technicznego Eur-Op ▪ jakieś oprogramowanie do filtrowania i formatowania danych wydaje się być niezbędne, co może doprowadzić do wzrostu kosztów ▪ odpowiednie tylko dla tych EIC, które mają dużą bazę klientów – wymaga krytycznej masy klientów by osiągnąć opłacalność finansową
---	--	--	--

Inne możliwości

Zaproponowano również inne możliwości, ale obydwie z nich wymagają dalszych badań w kwestii ich opłacalności finansowej, a także potencjału możliwości wykorzystania przez Centra Euro Info.

Efekt sieciowy

Możliwy do osiągnięcia w tych Krajach Członkowskich, w których nie ma jeszcze dużego zapotrzebowania na usługi związane z TED. Polega on na tym, że nie wyspecjalizowane EIC mogą oferować usługi związane z TED, a zadania techniczne związane z wyszukiwaniem może być dokonywane przez jedno czy dwa wyspecjalizowane EIC.

Nie wyspecjalizowane Centra Euro Info mogą korzystać z internetowej wersji TED oraz CD-ROM'u po to, by zapoznać się z TED i przeprowadzać wstępne poszukiwania dla potencjalnych klientów. Wyspecjalizowane EIC mogłyby wówczas dostarczać swoje usługi na co dzień.

EIC jako firma

Osobna firma mogłaby być powołana do życia w krajach członkowskich, w których kilka centrów EIC korzysta z tych samych usług dostawców TED. Dałoby to dodatkowe korzyści nie tylko związane z zakupem łączonym, ale także w dziedzinie marketingu i rozwoju nowych usług (np. strona internetowa, krajowy program seminariów i innych wydarzeń). Firma taka mogłaby także przejąć zadania związane z dostarczaniem plików TED do Centrów EIC.

Obydwie możliwości w dużej mierze zależą od współpracy na skalę kraju, a także w miarę możliwości współpracy trans granicznej, przy czym najpierw należałoby wzmocnić współpracę w ramach sieci. Grupy Ekspercka, Wyspecjalizowana i Narodowa już nawiązały dobre stosunki, które mogłyby być wykorzystane do dalszego rozwoju obydwu wspomnianych możliwości.

Opcja 1 Usługi TED w oparciu o CD ROM

Jeżeli myślimy o ustanowieniu usług TED, należy najpierw rozważyć możliwość wykorzystywania CD ROM'u. Wiele EIC wykorzystuje z powodzeniem CD ROM jako podstawę oferowanych przez siebie usług TED.

Korzyści z użytkowania CD ROM'u:

- jest obecnie bezpłatny
- jest łatwy w użytkowaniu
- nie ma opłat za podłączenie
- łatwo sprawdzić czy rezultaty są odpowiednie dla każdego klienta
- można przechowywać do 5 profili, ale funkcja przeszukiwania jest stosunkowo prosta w obsłudze jeżeli potrzebujemy ich więcej

Case study

Kate Geary w EIC w Cork (IR303) prowadzi regularne usługi TED dla 6 klientów.

Aspekty techniczne

Kate używa CD ROM'u ukazującego się dwa razy w tygodniu. Nie przechowuje profili na swoim komputerze. Nie uważa, że wprowadzanie kryteriów poszukiwań dla każdego klienta za każdym razem gdy otrzymuje nowy CD ROM jest bardzo pracochłonne. W chwili obecnej Kate drukuje rezultaty każdego poszukiwania i wysyła je do każdego z klientów. Żaden z nich jak dotąd nie żądał przesyłania danych e-mailem, ale byłoby to możliwe z wykorzystaniem funkcji „Wytnij” i „Wklej” edytora Word, a pliki tekstowe wysyłane byłyby jako załączniki.

Marketing

Kate aktywnie współpracuje na zasadach partnerskich ze swoją organizacją macierzystą (host organisation) i wykorzystuje tę współpracę jako podstawę do rozpowszechniania swych usług wewnątrz organizacji wśród wszystkich członków kadry mających styczność z przedsiębiorcami.

Bardziej bezpośrednie zajęcie się rozpowszechnianiem usług pociągnęłoby za sobą wzrost zainteresowania i spowodowałoby problemy z jego zaspokojeniem. Aktywność marketingowa pozostanie na niskim poziomie, chyba że zarząd zdecyduje o rozwinięciu możliwości usługowych w celu zaspokojenia potrzeb większej ilości klientów.

Jakość

Pomimo, że usługi są oferowane na małą skalę a cały proces niezwykle prosty, dużą wagę przywiązuje się jednak do jakości i zadowolenia klienta. To konkretne EIC objęte jest procedurami jakościowymi organizacji macierzystej, a ponieważ ilość klientów jest niewielka, Kate jest w stanie na bieżąco kontrolować potrzeby swoich klientów.

Korzyści związane z usługami w oparciu o CD ROM

- w przypadku CD ROM nie ma problemów z podłączeniem do sieci
 - ponieważ poszukiwania dokonywane są indywidualnie przez operatora, ich rezultaty mogą w większym stopniu odpowiadać potrzebom klientów
 - koszty CD ROM'u są niskie a wykorzystanie nieograniczone
- Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z Kate Geary w EIC Cork

Opcja 2 – Internet

Adres internetowy oficjalnej witryny TED jest następujący:

<http://ted.eur-op.eu.int>

W ramach tej witryny dostępna jest możliwość wyszukiwania zamówień publicznych z danego dnia, a także w archiwum TED, do 5 lat wstecz. Korzystający muszą posiadać jedną z następujących przeglądarek internetowych w celu wykorzystania wszystkich możliwości oferowanych przez tę witrynę internetową:

- Netscape wersja 4.51 lub wyższa
- Internet Explorer wersja 4.0 lub wyższa

Starsze wersje tych przeglądarek pozwalają tylko na ograniczony dostęp do witryny – dostępna jest tylko informacja z danego dnia. Na początku czerwca 1999 Eur-Op wydał CD-ROM, z którego użytkownik może sobie zainstalować polecaną przeglądarkę na swoim komputerze. CD-ROM ów został rozesłany do wszystkich subskrybentów CD-ROM'u. Inną możliwością jest ściągnięcie przeglądarek z Internetu. Witryna internetowa najlepiej działa w powiązaniu z CD-ROM'em.

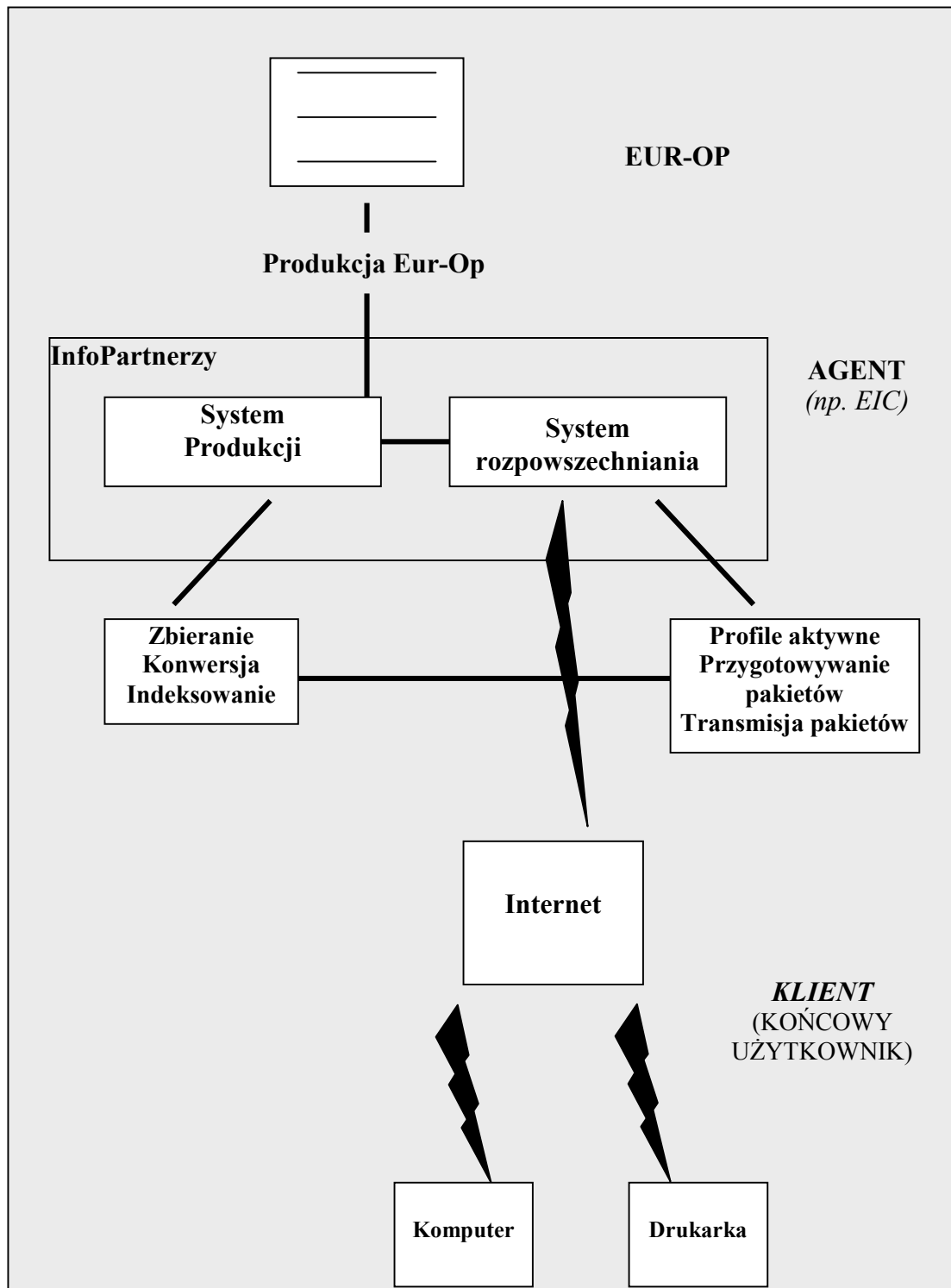
Więcej informacji na temat witryny internetowej uzyskać można na niej samej, a także bezpośrednio z Eur-Op:

- tel. (+352) 29 29 42541
- fax (+352) 29 29 42759
- <http://eur-op.eu.int>

Opcja 3 – TED Alert

Jak powiedziano wcześniej, usługa typu TED Alert nie jest już oficjalną usługą oferowaną przez Eur-Op. Jednak model TED Alert ciągle jest oferowany przez Infopartners (prywatna firma). Ta opcja może okazać się atrakcyjna dla tych EIC, które nie chcą angażować się w techniczne szczegóły usługi. Takie EIC uiszczają jednorazową opłatę, stając się w ten sposób agencją Infopartners, a wszystkie profile i uaktualnienia opracowywane są i formatowane przez serwer TED Alert.

Przedstawiony poniżej model schematyczny TED Alert ukazuje działanie tego typu usługi



Model TED Alert

System Produkcji umożliwia:

- zautomatyzowane przetwarzanie plików przesłanych przez Eur-Op
- dzielenie plików na dokumenty
- walidacja i konwersja z Formex na konkretny SGML
- przechowywanie odnośników w bazie danych SQL (Oracle)
- wskazanie całego tekstu za pomocą serwera Fulcum Search

System Dystrybucji umożliwia:

- zarządzanie agentami i użytkownikami
- zarządzanie profilami przeglądania i pakietów
- dynamiczną konwersję dokumentów SGML na format HTML, RTF czy ASCII
- przyspieszenie transferu pakietów
- dostęp on-line za pośrednictwem interfejsu sieciowego
- sprawozdawczość z działalności na potrzeby statystyki i billingu

Aby uzyskać więcej informacji skontaktuj się bezpośrednio z Inforpartners.

Opcja 4 – Pełny plik TED i oprogramowanie wspomagające

Pewna ilość pakietów oprogramowania jest w chwili obecnej używana przez Centra Euro Info. Istnieją również plany rozwijania kolejnych opcji. Niniejsza sekcja nie omawia szczegółowo żadnego systemu, ma jedynie na celu ukazanie ogólnego przeglądu możliwości wykorzystania poszczególnych systemów, oraz rodzajów usług do jakich są przystosowane.

Teoretycznie systemy te umożliwiają osobie poszukującej informacji wprowadzenie nieograniczonej liczby profili dla dowolnej liczby subskrybentów. W praktyce ilość profili, które można przechowywać w ramach systemu ograniczona jest jedynie wielkością dostępnej pamięci komputera.

Większość tych systemów posiada pewne funkcje wspólne. Wszystkie aktualnie używane kody CPV mogą być przechowywane przez system i można je przeszukiwać w celu odnalezienia odpowiednich. Jest również baza danych słów kluczowych, która w miarę potrzeby może być rozbudowywana.

Dlaczego należy używać oprogramowanie wspomagające?

Głównym powodem przemawiającym za używaniem wyspecjalizowanego systemu wspomagającego jest ograniczenie czasu potrzebnego do przeszukiwania TED i formatowania rezultatów przed wysłaniem ich do klienta. Te EIC, które mają niewielu klientów (mniej niż 20) mogą odkryć, że poszukiwania i formatowanie

rezultatów ręcznie za pośrednictwem Internetu czy CD-ROM'u jest najbardziej opłacalne.

Pomimo iż wydatek potrzebny na uzyskanie wyspecjalizowanego systemu wspomagającego może być wysoki, jednak korzyści z niego płynące są znaczne i wydatek się opłaca. Koszty zwykle zwracają się w ciągu kilku miesięcy. Największe oszczędności są w opłatach za dostęp do sieci i czasie spędzonym na poszukiwania w TED i dystrybucję rezultatów. Większość EIC wykorzystujących wyspecjalizowane systemy oprogramowania twierdzi, że 20-30 klientów stanowi próg opłacalności, powyżej którego ręczne metody poszukiwania stają się zbyt czasochłonne i kosztowne. Subskrypcja jednego z pakietów oprogramowania może w sposób istotny zmniejszyć te koszty.

Inne korzyści z tych pakietów oprogramowania to:

- zwiększona jakość wyników działania
- redukcja kosztów on-line
- niemal nieograniczona pojemność przechowywani profili klientów
- możliwość budowy archiwum i przeszukiwania off-line.

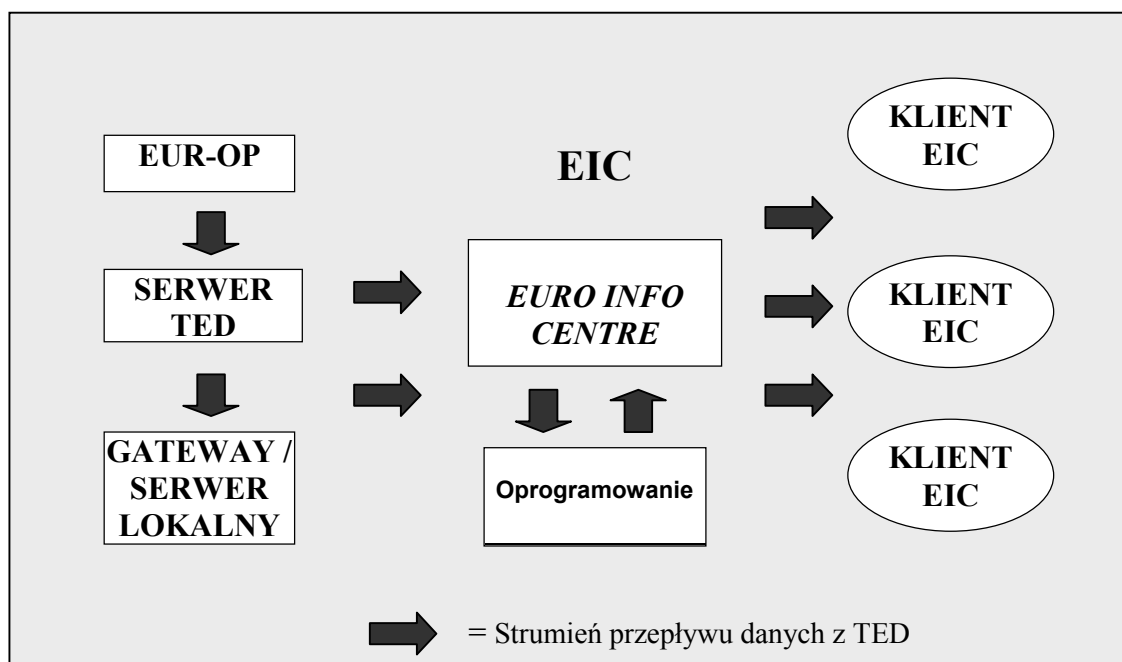
Pakiety oprogramowania używane obecnie i sugerowane przez sieć EIC różnią się od siebie, ale istnieje pewna ilość cech wspólnych, w tym:

- codzienne ściąganie pełnego pliku TED
- możliwość budowania archiwum plików TED z kilku dni
- możliwość przechowywania różnorodnych profili indywidualnych klientów
- opcje analizy statystycznej
- zawiadamianie o konieczności odnowienia subskrypcji
- automatyczne wystawianie faktur

Jak działa pakiet oprogramowania wspomagającego

Pakiety oprogramowania wspomagającego ściągają surowe pliki TED na komputer osobisty za pośrednictwem łącza e-mailowego, z wykorzystaniem protokołu FTP. Pliki TED mogą być uzyskiwane od rosnącego grona organizacji, jak również z Eur-Op. Poniższy model ukazuje sposób zarządzania informacją TED przez system oprogramowania wspomagającego.

System zarządzania informacją TED



Kiedy już dane TED zostaną ściągnięte na teren danej EIC, mogą być manipulowane na różne sposoby przez oprogramowanie. Zwykle profile klientów są przechowywane przez system. Mogą one składać się ze słów kluczowych, kodów CPV lub kombinacji tych dwóch elementów. Oprogramowanie automatycznie sprawdza informacje pod kątem tych profili i formatuje raport dla każdego z klientów. Raporty te mogą być drukowane, e-mailowane lub przesyłane faksem do klienta automatycznie przez to oprogramowanie.

Jakiemu rodzajowi usług najlepiej odpowiadają te systemy

Systemy te mają szczególne zastosowanie w przypadku EIC posiadających dużą liczbę klientów subskrybentów. Większość użytkowników systemu ma co najmniej 20-30 klientów, co jest chyba najbardziej odpowiednią ilością w sensie opłacalności systemu. Większe Centra Euro Info mają około 70 klientów i generują około 150 indywidualnych profili. Jednak nawet te EIC, które mają jedynie około tuzina klientów mogą odnieść korzyści z tych systemów, ponieważ codzienne poszukiwania mogą być bardzo czasochłonne.

Wyspecjalizowane systemy oprogramowania są najbardziej odpowiednie dla tych EIC, które przeprowadzają codzienne poszukiwania. W przypadku EIC, które przeprowadzają poszukiwania jedynie raz czy dwa razy w miesiącu, najprawdopodobniej lepszą opcją będzie korzystanie z CD-ROM'u.

Wnioski

Podstawowe opcje, które należy rozważyć dokonując wyboru sposobu formatowania i dystrybucji informacji dotyczącej kontraktów to:

- Ilość klientów obsługiwanych w chwili obecnej
- Ilość klientów, których można realistycznie obsłużyć

Pomimo iż można mieć w danej chwili tylko 6 klientów, jeżeli planujemy rozpowszechnić na rynku nasze usługi, należy przeanalizować czy nasze metody poszukiwania będą odpowiednie w przypadku zwiększenia liczby obsługiwanych klientów.

- Jakie są dostępne zasoby ludzkie na krótką i dłuższą metę?
Czy stać nas na to by jedna czy dwie osoby przeprowadzały codziennie ręczne poszukiwania, czy nie lepiej byłoby zainwestować w bardziej zaawansowany system?

- Na co stać nasze Centrum Euro Info?
Czy budżet danego EIC jest wystarczający by wydać znaczną sumę jednorazowo na zakup nowego oprogramowania lub by stać się Agentem TED Alert. W jakim momencie takie usługi staną się niezależne finansowo?

- Co najlepiej będzie odpowiadać potrzebom naszych klientów?
Jeżeli mamy tylko niewielką liczbę klientów, którzy chcą otrzymywać dane raz w miesiącu, wówczas CD-ROM może okazać się lepszą opcją. Należy porozmawiać z naszymi klientami.

- Jak ważny jest ten rodzaj usług dla naszego EIC?
Im ważniejsza jest to usługa, tym bardziej powinniśmy się w nią zaangażować w sensie poświęcenia czasu i środków.

Informacje dotyczące tła legislacyjnego

Istnieje pewna liczba źródeł informacji, oraz kilka innych w budowie, które mogą pomóc EIC w zrozumieniu natury prawodawstwa związanego z zamówieniami publicznymi.

Załącznik 3 wymienia wszystkie aktualne Dyrektywy Europejskie dot. Zamówień Publicznych, a także obecne progi (ważne od 1 stycznia 2000). Wszystkie EIC powinny mieć dostęp do tego rodzaju informacji.

SIMAP

SIMAP jest dobrym punktem rozpoczęcia poszukiwać informacji dotyczących prawodawstwa dotyczącego zamówień publicznych. SIMAP daje nie tylko możliwość ściągnięcia pełnych tekstów prawa Unii Europejskiej w tej kwestii, CPV i innych przepisów, jest to również miejsce, z którego można dotrzeć do innych źródeł informacji na temat zamówień publicznych w UE i poza nią. Adres witryny internetowej SIMAP to <http://simap.eu.int>

Jego podstawowe sekcje to:

- Aktualne wiadomości na temat zamówień publicznych
- Zasady i wskazówki
- Zamówienie drogą elektroniczną
- CPV, standardy i przykłady najlepszych praktyk
- Centrum szkoleniowe SIMAP
- Punkt kupującego
- Forum dyskusyjne SIMAP

Każda z tych stron zawiera również linki do wielu innych witryn dotyczących zamówień publicznych o charakterze krajowym i międzynarodowym.

Na przykład:

Sekcja „Zasady i wskazówki” zawiera linki do:

- Komunikatu UE dot. zamówień publicznych, opublikowanego w 1998 roku
- Szerszych informacji na temat Brytyjskiego Wydziału Handlu i Przemysłu ds. Przetargów i Kontraktów Rządowych
- Informacji dot. szwedzkiej inicjatywy ToppLedarforum, zaprojektowanej w celu zmodernizowania administracji publicznej poprzez wykorzystanie techniki informatycznej
- Witryny The Konkurrencestyrelsen (Duński urząd ds. konkurencyjności), oferującej informacje na temat zasad zamówień publicznych i kontraktów duńskich.

Słownik terminów używanych w zamówieniach publicznych

Użyteczny słownik terminów wykorzystywanych w zamówieniach publicznych dostępny jest na stronach Europrofile, pod adresem:

<http://www.europrofile.co.uk/glossary.htm>

Słownik ma układ alfabetyczny i wymienia najważniejsze terminy wykorzystywane w procedurach (np. call off contracts), a także opisuje co każdy z nich oznacza. Są tam również informacje na temat:

- Kodów używanych w kontraktach ogłaszanych w TED (CPV-Common Procurement Vocabulary tj. Wspólne Słownictwo Przetargowe)
- Abstrakt ze skali czasowej dla poszczególnych procedur
- Lista i wyjaśnienia najczęściej używanych skrótów

Strona internetowa Europrofile zawiera ogółem 25 sekcji obejmujących różnorodne aspekty zamówień publicznych, chociaż większość odnośników to linki do witryn brytyjskich lub amerykańskich, a także niektórych oficjalnych stron Unii Europejskiej.

Inne wskazówki dotyczące ram legislacyjnych

Istnieje również pewna liczba innych źródeł informacji na temat aspektów prawnych dostępnych dla EIC. Biuro Publikacji Oficjalnych (Eur-Op) opublikowało w roku 1997 trzy przewodniki do każdej z Dyrektyw UE dot. robót, dostaw i usług.

Zamówienia publiczne w Unii Europejskiej:

Przewodnik po zasadach UE dot. kontraktów na roboty publiczne Dyrektywa 93/37/EEC

Przewodnik po zasadach UE dot. zamówień publicznych na usługi Dyrektywa 92/50/EEC

Przewodnik po zasadach UE dot. kontraktów na dostawy publiczne Dyrektywa 93/36/EEC

Te przewodniki omawiają głównie punkty każdej z dyrektyw i opisują kluczowe ich aspekty.

EIC w Grenoble tworzy przewodnik po najczęściej zadawanych pytaniach dotyczących zamówień publicznych. Przewodnik ten ma stać się narzędziem dla Centrów Euro Info i ma być wykorzystywany jako źródło odniesienia gdy udzielają one odpowiedzi na pytania dotyczące zamówień publicznych zadawane zarówno przez dostawców, jak i zleceniodawców. Aby uzyskać więcej informacji należy skontaktować się z Michel Beyet w EIC FR 281 w Grenoble.

Witryna internetowa DG Rynek Wewnętrzny (Internal Market DG, dawnej DGXV) zawiera odniesienia do:

- wspólnego słownictwa w zamówieniach publicznych
- spraw ogólnych dotyczących zamówień publicznych
- Zielonego Dokumentu (Green Paper) dot. Zamówień Publicznych
- Umowy na Zamówienia Rządowe (GPA)
- forum dyskusyjnego SIMAP

Adres internetowy w/w witryny :

<http://europe.eu.int/comm/dg15/en/publproc/index.htm>

3 Usługi o dodatkowej wartości (Value Added Services)

Usługi związane z TED i zamówieniami publicznymi oferowane przez Centra Euro Info mogą być podzielone na dwa poziomy:

i.) podstawowy poziom zawiadamiania, opisany w Pakiecie Usług Minimalnych

Usługi te mogą być wykonywane przez dowolne EIC w całej sieci, niezależnie od doświadczenia i zasoby danej EIC. Opisane one zostały w Rozdziale 2

ii.) Usługi o dodatkowej wartości

Usługi te zwykle będą oferowane przez EIC wyspecjalizowane w dziedzinie zamówień publicznych.

Wyspecjalizowane Centrum Euro Info charakteryzuje się następującymi cechami:

- wieloletnie doświadczenie w wykonywaniu usług związanych z TED
- stałą bazę klientowską
- dobre stosunki z kupującymi sektora publicznego w ich miejscu działania
- duże doświadczenie w szkoleniu MŚP w dziedzinie sprzedaży na rzecz sektora publicznego.

Istnieją co najmniej 2 Centra Euro Info w każdym z krajów członkowskich, które spełniają te kryteria, chociaż w niektórych regionach (szczególnie w Wielkiej Brytanii i Niemczech) będzie ich znacznie więcej. W tych regionach sieci krajowe są znacznie silniejsze, a EIC często i regularnie współpracują w dziedzinie wykonywania projektów i organizacji wydarzeń.

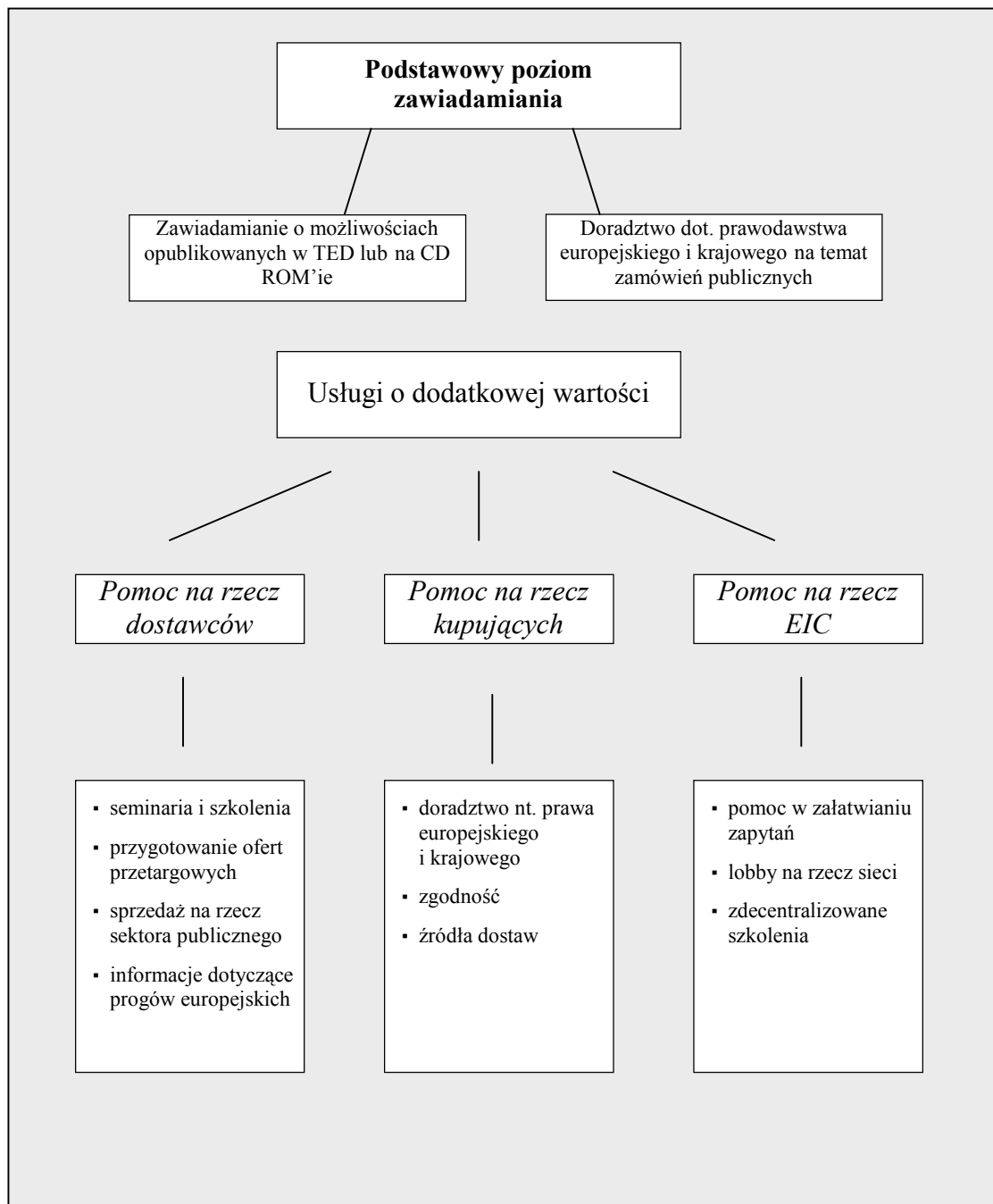
Usługi o dodatkowej wartości mogą być podzielone na trzy wyraźnie różniące się między sobą poziomy odpowiadające rodzajowi klienta lub rynku:

- Pomoc na rzecz dostawców
- Pomoc na rzecz zleceniodawców
- Pomoc na rzecz sieci EIC.

Przyjrzymy się każdemu z tych poziomów, określając rodzaj pomocy zwykle oferowany na rzecz każdego z rynków. W niniejszej sekcji znajdzie się również analiza konkretnych przypadków (case studies) i modeli niektórych z tych usług.

Poniższy schemat ukazuje sposób, w jaki wyspecjalizowane EIC zwykle organizuje oferowane przez siebie usługi związane z TED.

Usługi TED wyspecjalizowanej EIC



Pomoc na rzecz Dostawców

Usługi o dodatkowej wartości na rzecz dostawców dla sektora publicznego mogą obejmować:

- informacje nt. kontraktów ze źródeł innych niż TED (np. na temat kontraktów poniżej progów europejskich)
- doradztwo nt. procedur kwalifikacji wstępnej
- doradztwo na temat żądanych dokumentów przetargowych
- informacje i wskazówki nt. regulacji – krajowych i europejskich – norm, itp
- doradztwo i pomoc w przygotowywaniu ofert przetargowych.

Wymienione usługi o dodatkowej wartości opisane są bardziej szczegółowo poniżej.

Informacje dotyczące kontraktów poniżej progów europejskich

Ogromna większość dostawców z sektora MŚP zainteresowanych jest przede wszystkim lokalnymi kontraktami na mniejszą wartość – duża część ofert ogłaszanych za pośrednictwem TED jest poza zasięgiem wielu MŚP.

Centra Euro Info coraz częściej spotykają się z zapytaniami o mniejsze kontrakty dla swoich klientów, a w świetle rosnącej konkurencyjności takich usług, jest to rynek o wielkim potencjale, którego EIC nie mogą przeoczyć.

Internet jest obecnie wykorzystywany coraz szerzej przez władze publiczne w celu ogłaszania możliwości i komunikowania się z dostawcami. Załącznik 2 wymienia tylko kilka takich witryn internetowych.

Witryna internetowa SIMAP jest dobrym punktem do rozpoczęcia poszukiwań i daje dostęp do wielu krajowych możliwości uzyskania zamówień publicznych.

<http://simap.eu.int>

Informacje nt. kontraktów lokalnych

Kiedy MŚP zaczyna adresować swoją ofertę do sektora publicznego, powinno najpierw przeanalizować rynek lokalny. Ustalona obecność na rynku lokalnym jest podstawowym warunkiem, który trzeba spełnić by szukać kontraktów gdzie indziej. EIC mogą pomóc MŚP w identyfikowaniu potencjalnych kupujących z sektora publicznego na lokalnym rynku, a wszystkie takie kontrakty poniżej progów europejskich mogą stanowić pierwszy krok na drabinie do sukcesu danej firmy z sektora MŚP.

Jak Centrum Euro Info może to osiągnąć?

Należy ustanowić kontakt z kupującymi z lokalnego sektora publicznego – władze lokalne, instytucje użyteczności publicznej itp. Być może już mamy takie kontakty, może są oni klientami naszych usług zawiadamiania o TED. Należy rozważyć możliwość wykorzystania tych układów. W wielu przypadkach kupujący będą chcieli z nami współpracować w celu edukowania MŚP na temat sposobów dokonywania zakupów przez władze. Bardzo często kupujący z sektora publicznego otrzymują nieodpowiednie oferty przetargowe lub stykają się z MŚP nie mającymi pojęcia o niezbędnych procedurach. W związku z tym, że EIC ma dostęp do obydwu rynków, jest w idealnym miejscu by działać jako pośrednik w kojarzeniu obydwu stron.

Źródła informacji dot. kontraktów na poziomie krajowym i międzynarodowym

W wielu krajach członkowskich UE działa system ogłaszania wiadomości o oferowanych kontraktach. Większość takich informacji dostępnych jest za pośrednictwem internetu. SIMAP jest doskonałym miejscem do rozpoczęcia poszukiwań.

Kontrakty amerykańskie i japońskie

Od 1 stycznia 1999 dokumenty pochodzące od władz japońskich i amerykańskich nie będą włączane do CD-ROM'u zawierającego Oficjalny Biuletyn S i bazy danych TED. W roku 1998 dokumenty te, głównie zawiadomienia w dziedzinie dostaw, osiągnęły poziom 13.152 (USA) i 16.685 (Japonia) sztuk.

O ile nawet liczba dostawców zainteresowanych tymi rynkami jest stosunkowo niewielka, usunięcie tych kontraktów będzie miało wpływ na klientów EIC. Kontrakty te są w dalszym ciągu ogłaszane i można się do nich dostać za pośrednictwem internetu. Dokumenty te znaleźć można pod adresem:

- USA: <http://cbdnet.access.gpo.gov/index.html> (tylko w języku angielskim)

Elektroniczna baza danych on-line „Commerce Business Daily” (CBD) jest bezpłatna i uaktualniana każdego dnia roboczego. Można na niej znaleźć również dane dotyczące subskrypcji wersji drukowanej oraz pobierania danych dla komercyjnej redystrybucji.

- Japonia: <http://www.jetro.go.jp/cgi-bin/gov/govinte.cgi>

Japoński Rządowy System Bazy Danych dot. Zamówień Publicznych jest bezpłatny i umożliwia poszukiwania i otrzymywanie rezultatów w języku angielskim. Prowadzony on jest przez Japońską Organizację Handlu Zewnętrznego (JETRO, <http://www.jetro.go.pl/>), która ma swoje biura na całym świecie.

Wyzwaniem stojącym przed EIC jest oferowanie tak wielu tego typu informacji, jak to tylko jest możliwe. Nie wystarczy tylko skierować klienta do tych witryn. Przy coraz większej konkurencji w tym sektorze, klient – MŚP – ma coraz mocniejszą pozycję roszczeniową wobec EIC by te wykonywały tak dużo przeszukiwań jak to tylko możliwe.

Wszelkie oprogramowanie przygotowywane przez sieć EIC na własny użytek musi brać pod uwagę tę sytuację. Przyszłe systemy muszą być w stanie oferować odniesienia do tych witryn internetowych jeżeli mają mieć jakąkolwiek wartość komercyjną.

Pomoc w przetargach

Doradztwo w sprawie wymaganych dokumentów przetargowych

Większość zleceniodawców nie będzie kontaktowało się ze stroną trzecią wymagając informacji w imieniu potencjalnego dostawcy, co ogranicza poziom pomocy, którą może zaoferować Centrum Euro Info. Jednak wyspecjalizowane EIC opracowały serię Standardowych Pism dot. Zamówień Publicznych we wszystkich oficjalnych językach Unii Europejskiej. Pisma te mogą być łatwo zaadaptowane do potrzeb dowolnej organizacji, która zechce zażądać informacji na temat kontraktów w kraju nie będącym krajem członkowskim. Mogą one być ściągnięte z następującego adresu internetowego:

<http://eic.cec.eu.int/>

Jednak zarówno Centra Euro Info, jak i MŚP muszą pamiętać, że możliwość prowadzenia konwersacji i prowadzenia interesów w języku lokalnym jest podstawowym warunkiem zawarcia jakichkolwiek kontraktów.

Doradztwo i pomoc w przygotowywaniu ofert przetargowych

Niektóre EIC rozwinęły usługi polegające na doradztwie na rzecz MŚP na temat przygotowywania ofert w odpowiedzi na wezwanie do składania takich ofert ogłoszone w Biuletynie Oficjalnym. EIC UK 551 (Glasgow) opracowało dokument pt. „*Wygrywanie kontraktów w sektorze publicznym*” jako część szerszego projektu, którego celem było służyć pomocą MŚP w sprzedaży na rzecz sektora publicznego. Dokument ten, którego kopie można otrzymać na życzenie od EIC Glasgow (za niewielką opłatą), zawiera szereg praktycznych porad w postaci serii list kontrolnych, które powinny wykonać MŚP podczas przygotowywania oferty.

Listy te przygotowane są w formie stwierdzeń, takich jak „Wiemy, że jesteśmy konkurencyjni” lub „Standardowe pakiety informacyjne są gotowe”. Dane MŚP zalicza sobie punkty na skali od jednego do pięciu zgodnie z tym do jakiego stopnia ich zdaniem – dane stwierdzenie jest prawdziwe. Im wyższy wynik, tym lepiej są przygotowani. Jeżeli dane MŚP regularnie zbiera niskie ilości punktów, można spróbować zająć się konkretnymi problemami z pomocą doradcy zapewnionego przez EIC jako część usługi.

Listy te obejmują:

Etap 1 – Kontrola stanu zdrowia firmy

Etap 2 – Przygotowanie do przetargu

Etap 3 – Przygotowanie dokumentów przetargowych

Aby uzyskać więcej informacji, prosimy o kontakt z EIC Glasgow, tel. (+44-141) 221 09 99

[e-mail: ian.traill@scotnet.co.uk](mailto:ian.traill@scotnet.co.uk)

Seminaria i szkolenie – analiza przypadków i modele

W tej sekcji przyjrzymy się kilku modelom seminariów i pakietów szkoleniowych, które mogą zostać wykorzystane przez dowolne EIC. Przygotowane są w taki sposób, by mogły być przeprowadzone przez każde EIC, bez względu na jego doświadczenie i zasoby. Modele te zostały przygotowane przez wykorzystanie najlepszych elementów z pewnej liczby imprez organizowanych przez Centra Euro Info, oraz przygotowanie szkicu imprezy zintegrowanej obejmującej program seminarium i imprezę „*Spotkaj Kupującego*”.

Imprezy dot. zamówień publicznych

Następujące ramy imprez szkoleniowych w zakresie zamówień publicznych oparte są na imprezach organizowanych przez pewną liczbę EIC – wybierając najlepsze i najlepiej nadające się do adaptacji elementy z każdej z nich.

W sumie otrzymano całodniowy program, ale każdy z jego elementów może być wykorzystany niezależnie, w zależności od możliwości danej EIC i celu, jaki staramy się osiągnąć.

Można zorganizować imprezę całodniową, łącząc ze sobą warsztaty i imprezę „*Spotkaj Kupującego*”, albo zaprezentować tylko niektóre elementy programu. Można również rozciągnąć swój program na kilka dni, tygodni czy nawet miesięcy. Na przykład, można zdecydować się na kształcenie dostawców za pomocą programu seminaryjnego, a następnie zorganizować imprezę typu „*Spotkaj Kupującego*”, gdy już jesteśmy pewni, że dostawcy mają już wystarczające doświadczenie by podjąć się negocjacji z kupującymi.

Należy pamiętać, że czas kupującego jest cenny, nie wolno więc go marnować na spotkania z niedoświadczonymi i źle przygotowanymi dostawcami.

Sesja poranna – program warsztatów i seminariów	czas
Wprowadzenie do sprzedaży na rzecz sektora publicznego – wskazówki dla MŚP <ul style="list-style-type: none"> • Promocja firmy wśród sektora publicznego • Gdzie znaleźć informacje na temat kontraktów z sektorem publicznym, powyżej i poniżej progów Unii Europejskiej • Efektywne zarządzanie informacją • Które źródła wybrać? 	25 min
Sprzedaż na rzecz lokalnego klienta – prezentacja prowadzona przez klienta z sektora publicznego <ul style="list-style-type: none"> • Typy kontraktów dopuszczalnych przez władze i ich częstotliwość • Jak władze zdobywają nowych dostawców • Czego władze poszukują w dostawcy (kwalifikacje, doświadczenie, itp.) • Procedury przetargowe – błędy najczęściej popełniane przez MŚP podczas przetargów 	30 min
Przerwa na kawę	
Analiza przypadku – Doświadczenie MŚP – Prezentacja lokalnego MŚP <ul style="list-style-type: none"> • Opis firmy i jej doświadczeń w sprzedaży na rzecz sektora publicznego • Praktyczne porady w zakresie przetargów – co robić, czego unikać • Wynajdywanie odpowiednich okazji – jakie źródła informacji są najlepsze 	30 min
Ćwiczenia praktyczne – interpretacja zawiadomienia o przetargu Uczestnicy będą podzieleni na mniejsze grupy (4-5 osób) <ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzenie (prowadzenie – lokalny kupujący lub konsultant, który przygotował to ćwiczenie) • Ćwiczeniowe zawiadomienie o przetargu i dokumentacja rozdane są uczestnikom. Każda grupa ma ograniczony czas by zapoznać się z informacjami, zidentyfikować najważniejsze punkty i co musieliby zawrzeć w odpowiedzi na to ogłoszenie. • Każda grupa dzieli się swoimi spostrzeżeniami z pozostałymi uczestnikami. • Na koniec konsultant prowadzący opisuje popełnione błędy itp. Chodzi o to, by sprawić żeby dostawcy myśleli o tym, czego kupujący rzeczywiście potrzebuje, a jeżeli są braki lub błędy w dokumentacji, powinni oni zadawać pytania. (Końcowe ćwiczenie oparte jest na warsztacie przygotowanym przez EIC z Belfastu i Urząd Miejski w Belfaście.	60-90 min 15 min 30 min 20 min 25 min
Przerwa na lunch	
Sesja popołudniowa – Impreza typu <i>Spotkaj Kupującego</i> i wystawa	

Wskazówki dla MŚP – organizacja imprezy typu *Spotkaj Kupującego*

Imprezy typu *Spotkaj Kupującego* stanowią okazję do spotkania twarzą w twarz dostawców i kupujących.

Z punktu widzenia kupującego, imprezy takie są okazjami do znalezienia nowych dostawców i do upewnienia się czy obecni bądź potencjalni dostawcy zdają sobie sprawę z aktualnych regulacji i procedur.

Z punktu widzenia dostawcy, imprezy takie mogą mieć nieocenioną wartość. Jednym z problemów najczęściej wymienianych przez MŚP ubiegające się o współpracę z sektorem publicznym jest trudność w znalezieniu właściwego punktu kontaktowego z władzami dokonującymi zakupów. Zarówno dostawcy, jak i kupujący zgodni są, że kontakt osobisty z władzami jest podstawowym elementem procesu przetargowego. Imprezy typu *Spotkaj Kupującego* zapewniają możliwość rozwinięcia wzajemnych

stosunków w spotkaniach bezpośrednich, jednocześnie zbierając informacje na temat kontraktów z sektorem publicznym i procedur przetargowych.

Najlepiej byłoby gdyby MŚP mogły wcześniej zarezerwować sobie konkretne spotkania. Ważne jest jednak, by wszelkie ustalenia i przebieg spotkań miały charakter jak najbardziej nieformalny aby zachęcić jak największą liczbę małych przedsiębiorstw do udziału.

Organizacja imprezy typu *Spotkaj Kupującego*

Najważniejsze jest dokładne badanie lokalnego rynku w celu określenia jak bardzo tego typu impreza jest potrzebna.

Identyfikacja kupujących

Pierwszym krokiem w organizacji tego typu imprezy jest określenie liczby lokalnych kupujących, którzy mają wziąć w niej udział. Ważne jest osiągnięcie dobrego przekroju potencjalnych kupujących zarówno z sektora publicznego, jak i prywatnego, po to by przyciągnąć jak największą liczbę MŚP na organizowaną imprezę. Ważne jest również dopasowanie potrzeb kupujących z ofertą dostawców. Należy przyjrzeć się następującym elementom rynku lokalnego.

- Władze lokalne
- Instytucje użyteczności publicznej
- Instytucje służby zdrowia
- Instytucje akademickie (uniwersytety, kolegia itp.)
- Instytucje około biznesowe
- Centra innowacji technicznej

Może się okazać, że naszym regionie trwają prace nad projektami na dużą skalę – przebudowa lokalnego lotniska, budowa nowych hoteli, urządzeń sportowych itp. Warto przyjrzeć się tym przedsięwzięciom i zaprosić zaangażowanych w nie kupujących na naszą imprezę.

Doświadczenie pokazuje, że wielu kupujących nie potwierdza swojego udziału dopóki nie będą pewni, że zapewnimy im dostęp do wielu potencjalnych dostawców na wysokim poziomie. Należy rozesłać szczegóły dotyczące wymagań kupujących do dostawców przed zorganizowaniem imprezy. Należy również przygotować i rozpropagować profile kupujących przed zorganizowaniem imprezy.

Identyfikowanie dostawców (MŚP)

Pierwszym pytaniem, jakie zadają sobie firmy kiedy dowiadują się o organizowanej imprezie jest, „Jacy kupujący tam będą”. Należy więc spróbować dopasować potrzeby kupujących do dostawców i vice versa. Jeżeli wiadomo, że wielu kupujących poszukiwać będzie sprzętu komputerowego, należy zwrócić się do dostawców z tej branży w kampanii propagującej organizowaną imprezę.

Można wcześniej zapowiedzieć potencjalne zapotrzebowanie dystrybuując profile kupujących wśród dostawców.

Liczba kupujących i dostawców, których zapraszamy zależy od wielu czynników, posiadanego budżetu, regionu i prawdopodobnych zainteresowania wydarzeniem. W niektórych miejscach można zaprosić do 20 kupujących i około tuzina dostawców, w innych liczby te będą zdecydowanie mniejsze.

Należy starać się o osiągnięcie wysokiej jakości, nie ilości.

Praktyczne rady w organizowaniu imprez

Organizacja przed imprezą – miesiąc przed terminem imprezy

- Rozpowszechnij profile kupujących wśród mających wziąć udział dostawców. Dostawcy mogą wówczas wybrać sobie z którymi kupującymi chcą się spotkać
- Wyślij oferty spotkania wraz z profilami dostawców do odpowiednich kupujących. Kupujący mogą wówczas podjąć decyzję czy chcą wziąć udział w takim spotkaniu.
- Udostępnij dostawcom możliwość wcześniejszego umówienia się na spotkania z wybranymi przez nich kupującymi – maksymalnie pięcioma. Zajmij się przekazaniem szczegółów dotyczących dostawców, kupujących i poszukiwanych usług zainteresowanym przed terminem imprezy.

Podczas imprezy

- Przydziel każdemu kupującemu odgródzone od innych miejsce, w którym mogą się odbyć spotkania z potencjalnymi nowymi dostawcami
- Zaproponuj zarówno dostawcom, jak i kupującym możliwość zarezerwowania miejsca do zorganizowania wystawy. Może to być z korzyścią dla nich, a także zapewnić dodatkowy dochód organizatorowi.
- Przeznacz 20-30 minut na spotkanie, chociaż w przypadku kupujących cieszących się dużym zainteresowaniem, trzeba będzie ograniczyć czas pojedynczego spotkania.
- W miarę możliwości zapewnij dostawcom możliwość rezerwacji spotkań podczas imprezy.

Kluczowe etapy organizacji imprezy typu Spotkaj Kupującego

Poniższy model, przygotowany przez Elaine Curran z EIC w Belfaście, określa podstawowe etapy organizacji imprezy typu Spotkaj Kupującego, w której ma wziąć udział do 50 MŚP.

<i>ETAP 1</i>	Identyfikacja kupujących / sektorów Rozmowy z kupującymi w celu określenia luk a łańcuchu zaopatrzenia / braku konkurencji
<i>ETAP 2</i>	Ustalenie listy zakresu produktów / usług dla każdego kupującego Znalezienie dostawców odpowiadających potrzebom kupujących
<i>ETAP 3</i>	Przygotowanie profili firm dla każdego z dostawców (około pół strony każdy) Przesłanie profili firm do kupujących w celu dokonania wyboru
<i>ETAP 4</i>	Po otrzymaniu listy wybranych dostawców od kupujących należy zaprosić firmy do udziału w imprezie Zaproszenie dostawców do udziału w spotkaniu wstępnym (briefing), a także w głównej imprezie Spotkaj Kupującego Organizacja wstępnego spotkania (briefing) z dostawcami. Tematy takiego spotkania to m.in. informacje dot. sektora publicznego, a także umiejętności sprzedaży / prezentacji.
<i>ETAP 5</i>	Ustalenie terminarza spotkań z kupującymi i dostawcami (najlepiej gdy spotkania takie trwają 20-30 minut każde) Poinformowanie dostawców o ustalonych terminach spotkań przed imprezą.
<i>ETAP 6</i>	IMPREZA SPOTKAJ KUPUJĄCEGO
<i>ETAP 7</i>	Kwestionariusz, rozesłany do uczestników około 2 tygodnie po imprezie, a następnie kolejny 6 miesięcy po imprezie, w celu ustalenia poziomu potencjalnych kontaktów (ocenie poddani powinni zostać zarówno dostawcy, jak i kupujący)

Pomoc na rzecz Zleceniodawców

Powody, dla których Centra Euro Info powinny oferować swoje usługi na rzecz władz i instytucji zlecających, to przede wszystkim:

- władze wspierają EIC w rozwijaniu formalnych i nieformalnych stosunków w otoczeniu
- władze współpracują z EIC w informowaniu MŚP jak najskuteczniej sprzedawać władzom
- EIC rozwijają swoje zrozumienie dla procedur zamówień publicznych z punktu widzenia władz i tym samym doskonalą swoje usługi doradcze na rzecz MŚP

Zależnie od poziomu swego doświadczenia i możliwości, EIC mogą pomagać władzom zlecniodawczym na wiele sposobów, w tym:

- zapewniając doradztwo w kwestii ram prawnych i interpretacji rozporządzeń
- pomagając w przygotowywaniu ogłoszeń o zamówieniach (wyjaśnienie procedur, ram czasowych itp.)
- rekomendując procedury selekcji i oceny
- doradzając w kwestii praw dostawców
- wskazując możliwych dostawców (np. poprzez imprezy typu *Spotkaj Kupującego*)
- ogłaszając lokalnie pojawiające się możliwości kontraktowe poniżej progów europejskich

Zgodność z prawodawstwem

Po to by być w stanie zaoferować wysokiej jakości doradztwo władzom zlecniodawczym, EIC muszą same posiadać dokładną znajomość i zrozumienie prawodawstwa europejskiego i krajowego w kwestii zamówień publicznych. Nie chodzi tutaj o to, by EIC były w stanie zaoferować eksperckie doradztwo prawne – nie mogą i nie powinny oferować tego rodzaju usług – chodzi tylko o to, że EIC muszą rozumieć podstawowe zasady prawodawstwa i sposoby ich stosowania.

Wskazywanie możliwych dostawców

EIC mogą pomóc władzom zlecniodawczym w znalezieniu dostawców poprzez organizację imprez typu *Spotkaj Kupującego* lub podobnych.

Przykłady pytań zadawanych przez władze zlecniodawcze

Który kod CPV powinien być używany na konkretnych ogłoszeniach o przetargach?

EIC może skierować zainteresowanych na witrynę internetową SIMAP (<http://simap.eu.int>), z której można ściągnąć aktualne wersje CPV. EIC może także podjąć się przeprowadzenia poszukiwań w imieniu zainteresowanego zlecniodawcy. Kolejną możliwością jest przyjrzenie się podobnym ogłoszeniom opublikowanym w TED przez inne władze zlecniodawcze by ustalić które kody CPV są najczęściej używane.

Czy EIC może dostarczyć kopie modelowych ogłoszeń?

Modelowe ogłoszenia publikowane są jako załączniki do odpowiednich Dyrektyw UE. I znowu, Dyrektywy te dostępne są do wglądu lub ściągnięcia z witryny internetowej SIMAP. EIC powinno także przechowywać kopie wszystkich istotnych aktów prawnych. Niedawnym usprawnieniem jest wprowadzenie formularzy zawiadamiających on-line na witrynie SIMAP, dzięki którym władze zlecniodawcze mogą sformatować i przygotować własne ogłoszenie o przetargu przygotowane własnoręcznie na komputerze typu PC.

Gdzie należy wysyłać ogłoszenia, które mają być opublikowane w Oficjalnym Biuletynie serii S?

Ogłoszenia mogą być wysyłane pocztą, faksem, e-mailem lub dostarczone bezpośrednio do Biura Oficjalnych Publikacji (Eur-Op) za pośrednictwem witryny internetowej SIMAP. Władze zlecające powinny odnotować datę przekazania swego ogłoszenia. Punkt Kupującego (Purchaser's Point) w witrynie SIMAP oferuje władzom zlecaniodawczym formularze zawiadomienia, które mogą być wypełnione i przekazane bezpośrednio do Eur-Op.

Czy EIC może prześledzić bieg ogłoszeń przekazanych do publikacji i dostarczyć ich kopie?

Pomimo iż władze zlecaniodawcze otrzymują CD-ROM zawierający przekazane przez nie ogłoszenie, może pojawić się drobne opóźnienie w dostarczeniu go. Władze zlecaniodawcze często będą potrzebowały tego typu informacji po to, by sprawdzić zawartość i zawiadomić odpowiedni wydział o jego publikacji. Stąd też często proszą EIC o odnalezienie ogłoszenia przesłanego przez siebie do publikacji.

Te EIC, które korzystają z wyspecjalizowanego oprogramowania do codziennego przeszukiwania TED mogą to zrobić dodając nowy profil przeszukiwania do systemu, w celu znalezienia i wydrukowania konkretnego ogłoszenia w dniu jego publikacji. W przypadku EIC wykorzystujących CD-ROM lub internet, można prowadzić przeszukiwania codziennie aż do dnia publikacji danego ogłoszenia. Zwykle ogłoszenia publikowane są w ciągu 12 dni od ich otrzymania przez Eur-Op, więc EIC może z grubsza przewidzieć kiedy to nastąpi.

Co to jest GPA?

GPA (Government Procurement Agreement – Umowa o Zamówieniach Rządowych) obejmuje zamówienia jednostek rządu centralnego. Zasady GPA są bardzo podobne do zasad Komisji Europejskiej – najważniejsze różnice dotyczą progów wykorzystywanych przy wycenie kontraktu. Progi GPA są niższe niż zwykłe progi Komisji Europejskiej dla sektora publicznego i instytucji użyteczności publicznej. Pełna lista jednostek, do których odnoszą się GPA znajduje się w Dyrektywie Komisji Europejskiej 93/36/EEC – Dyrektywa dot. Dostaw Publicznych – Załącznik A1.

Pomoc na rzecz Sieci EIC

Pojedyncze Centra Euro Info mogą pomóc sieci EIC na dwóch poziomach. Mogą one:

- wykonywać usługi na rzecz innych EIC, które nie mają takich samych środków czy doświadczenia
- organizować się wspólnie z innymi Centrami i tworzyć grupy zainteresowań w celu zdobycia większego wpływu lub / i wspólnie negocjować z dostawcami by uzyskać lepsze warunki.

Jak Centra Euro Info mogą pomagać mniej doświadczonym w świadczeniu usług TED oraz związanych z zamówieniami publicznymi na rzecz ich klientów

Coraz większa liczba EIC działa w charakterze agencji świadczących codzienne usługi TED w imieniu innych, mniejszych lub mniej doświadczonych Centrów. Jednym z przykładów jest EIC w Monachium, które rozwinęło partnerską współpracę z wieloma innymi EIC.

Case study

EIC Monachium – Usługi kooperacyjne związane z TED

W roku 1997 EIC w Monachium rozpoczęło Partnerstwo TED z EIC w Tyrolu. W związku z tym, że EIC w Monachium posiadało specjalistyczne oprogramowanie do przeszukiwań, zaferowało, że będzie przeprowadzać codzienne przeszukiwania na rzecz EIC w Tyrolu. EIC w Tyrolu zawiadamia EIC w Monachium o nowych profilach klientów, które następnie wprowadzane zostają w oprogramowanie jednostki monachijskiej. Następnie EIC w Monachium przeprowadza codzienne przeszukiwania dla EIC w Tyrolu. Rezultaty tych przeszukiwań przekazywane są do EIC w Tyrolu, które z kolei przekazuje je swoim klientom. EIC w Tyrolu płaci EIC w Monachium za świadczone codzienne usługi. Rok później, w 1998, EIC w Południowym Tyrolu zdecydowało się skorzystać z podobnego układu partnerskiego.

W związku ze zmianami w dziedzinie zamówień publicznych, jakie miały miejsce w drugiej połowie 1998 i pierwszej połowie 1999 roku, wiele Centrów EIC doświadczyło poważnych problemów z kontynuowaniem świadczonych przez siebie usług TED. Nagle okazało się, że narzędzia przeszukiwań, które były wykorzystywane przez Centra EIC przez wiele lat, nie były już dostępne (szczególnie możliwość bezpośredniego połączenia do ECHO i prowadzenia przeszukiwań za pomocą CCL). Wiele Centrów EIC nie miało pewności co do sposobów kontynuowania swoich usług TED. Jedynymi opcjami był albo zakup nowego oprogramowania i narzędzi przeszukiwań, albo ostateczne zarzucenie świadczenia tego typu usług. Inwestowanie w nowe narzędzia poszukiwawcze okazało się zbyt drogie dla wielu EIC, a zarzucenie świadczenia usług TED mogło mieć poważne reperkusje dla działalności danego EIC. W związku z powyższym, bardziej opłacalnym wyjściem okazało się podjęcie współpracy z EIC w Monachium i korzystanie z ich doświadczenia i możliwości.

Do chwili obecnej 10 EIC weszło w skład Partnerstwa TED monachijskiego EIC.

Korzyści płynące z takiego partnerstwa są oczywiste:

Mniejsze i mniej doświadczone EIC mogą świadczyć swoim klientom usługi na tym samym poziomie co wyspecjalizowane EIC, ale bez konieczności inwestowania w technologię informatyczną, kadrę czy szkolenie. Często bardziej opłaca się świadczyć usługi w ten właśnie sposób. Ponadto, cała praca techniczna (w tym formułowanie profili przeszukiwań i odpowiedzialność za specjalistyczne oprogramowanie) może zostać przejęta przez „wiodące” EIC. „Wiodące” EIC również korzysta z takiego układu, zarówno finansowo, jak i przez promocję swoich działań w ramach sieci.

Rozwój Sieci

Jak Centra Euro Info mogą współpracować na poziomie krajowym i transgranicznym

Pewna liczba bardziej wyspecjalizowanych i doświadczonych EIC nawiązało ze sobą współpracę na poziomie krajowym lub transgranicznym i stworzyło grupy specjalnych zainteresowań (focus groups). Grupy te mają za zadanie pomóc innym

Centrom Euro Info w zrozumieniu mechanizmów zamówień publicznych i sposobów, w jakie można pomóc MŚP w skorzystaniu z możliwości oferowanych przez ten rynek.

Podstawowym celem takich grup jest lobbying w imieniu sieci EIC na poziomie krajowym i europejskim. Innym jest koordynacja szkoleń.

Przykłady sposobów, w jakie Grupy do tej pory koordynowały działania w sieci:

- organizacja zdecentralizowanych sesji szkoleniowych
- negocjowanie opłat licencyjnych za TED
- odpowiadanie na korespondencję z Komisji Europejskiej w sprawie zamówień publicznych
- komentarze na temat Zielonego Dokumentu (Green Paper – 1996)
- rozpowszechnianie informacji na temat zmian w TED (1998/1999)

Grupy Ekspertkie – Europeizacja

Grupy Ekspertkie założone zostały w roku 1998. Aktualną sprawą, którą zajmuje się Grupa Europeizacyjna są zamówienia publiczne. Grupa składa się z 8 Centrów Euro Info, które wyspecjalizowały się w tej dziedzinie, a jej celami są:

- udoskonalenie kompetencji sieci EIC w dziedzinie zamówień publicznych
- lobbying na rzecz sieci EIC
- tworzenie nowych produktów szkoleniowych i informacyjnych, z których skorzystać może cała sieć.

Od chwili powołania, Grupa:

- przeprowadziła lobbying w Dyrekcji Generalnej ds. Przedsiębiorstw (Enterprise DG, dawnej DGXXIII) i Eur-Op na rzecz sieci EIC w sprawie dekomercjalizacji TED w roku 1999;
- opracowała Pakiet Usług Minimalnych dla sieci;
- opracowała pomysły nowych produktów informacyjnych i szkoleniowych.

Obecni członkowie Grupy Ekspertkiej wymienieni są w tabeli poniżej. Grupa Ekspertka działa w oparciu o system kojarzenia partnerów (twinning system), dzięki któremu EIC w każdym z krajów członkowskich ma dostęp do jednego z Ekspertów. Aktualne ustalenia partnerskie również zostały opisane poniżej.

Obszar odpowiedzialności	Ekspert	EIC	adres e-mailowy
Szwecja i Finlandia	Richard Jarlestam	Helsingborg	richard.jarlestam@eicsyd.se
Dania i Norwegia	Leif Raun	Aarhus	lien051@inet.uni-c.dk
Holandia i Belgia	Guus Scheepers	Arnhem	eic457@tref.nl
Francja i Luksemburg	Michel Beyet	Grenoble	michel.beyet@esc-grenoble.fr

Niemcy i Austria	Regine Weber	Monachium	Regine.Weber@compuserve.com Weber@muenchen.ihk.de
Włochy i Grecja	Paola Lesmo	Florencja	lesmo@leonet.it
Hiszpania i Portugalia	Leon Velazquez	Madryt	eur@camaramadrid.es
Wielka Brytania i Irlandia	Steve McKeown	Liverpool	info@eicnw.u-net.com

Grupy Specjalistyczne

Każde Centrum Euro Info powinno być w stanie dostarczyć podstawowe informacje na temat zamówień publicznych, takie jak Dyrektywy i związane z nimi prawodawstwo krajowe, ogłoszenia z TED itp. Jednak istnieje wiele Centrów Euro Info, które są w stanie zapewnić bardziej wyspecjalizowane usługi na rzecz firm. Dodatkowymi usługami mogą być:

- wyspecjalizowane przeszukiwania bazy danych TED według wskazań klienta
- szkolenia
- specjalnie przygotowane przewodniki dla firm w danym kraju / regionie
- badania problematyki zamówień publicznych
- poszukiwania partnerów
- seminaria i konferencje
- informacje dot. rynku
- wskazówki dot. ram prawnych (nie: doradztwo prawne)
- wsparcie w przypadkach dyskryminacji

Lista Specjalistycznych EIC znajduje się na witrynie internetowej EIC, a także w Załączniku 6 do niniejszego Przewodnika

Aby uzyskać więcej informacji, prosimy o kontakt ze strukturą wsparcia EIC w Brukseli:

Commission Europeen
 Direction Generale Enterprise
 Euro Info Centres
 rue de la Loi
 B-1049 Bruxelles
 Belgia
 Tel. (+32-2) 296 13 50 lub (+32-2) 287 15 11
 Fax (+32-2) 295 73 35 lub (+32-2) 230 05 20

Grupy Krajowe (National Focus Groups)

Kluczem do wypracowania w EIC możliwości kompleksowej obsługi klienta jest zwiększona współpraca oraz wymiana pomysłów i zasobów. W Wielkiej Brytanii

i Niemczech wiele EIC skupiło się w Grupy współpracujące nad przygotowywaniem i wprowadzaniem w życie wspólnych projektów.

Case Study 1

Brytyjska Krajowa Grupa wyspecjalizowana w zamówieniach publicznych

Grupa składa się z pięciu Centrów Euro Info, które specjalizują się w świadczeniu usług związanych z TED i Zamówieniami Publicznymi. Członkami tej Grupy są:

- Inverness
- Belfast
- Glasgow
- Liverpool
- Birmingham

Wszystkie pięć Centrów należy również do Grupy Specjalistycznej w dziedzinie zamówień publicznych, a EIC z Liverpool w chwili obecnej przewodzi Grupie Eksperckiej ds. Europeizacji, założonej w maju 1998.

Grupa spotyka się trzy lub cztery razy w ciągu roku, a lista jej zadań, rozszerzona w roku 1998, obejmuje:

- wprowadzenie biuletynu „EppIC” – dwumiesięcznika dla brytyjskich Centrów Euro Info zawierającego aktualne informacje dot. działań grupy, nowych przedsięwzięć i wiadomości z całej sieci.
- zdecentralizowane sesje szkoleniowe – Liverpool 1997, Newcastle 1998
- dzielenie się informacjami, wiedzą i zasobami.

Każdy członek Grupy odpowiedzialny jest za pewien obszar działań związanych z pomocą w opracowywaniu nowych produktów i szkoleń na rzecz całej sieci.

Project Co-ordinator Liverpool	Identyfikacja potrzeb i przygotowywanie szkoleń i imprez dla EIC i ich klientów	Val Anderton, Ian Traill, Glasgow
Sekretarz Grupy Stephens	Pełni funkcję skrzynki kontaktowej dla całej Grupy i koordynuje spotkania	Caroline Gray Inverness
Koordinator Działań Komercyjnych i Marketingowych	Kreowanie okazji komercyjnych i promowanie projektu w całej brytyjskiej sieci, w tym wydawanie ulotki	Elaine Curran, Belfast Gayin Quinton, Birmingham
Kontakty Zewnętrzne	Sprawozdawczość na temat działań Grupy Eksperckiej i utrzymywanie kontaktów z DGXXIII, TAO itp.	Steve McKeown, C/o Liverpool

Szczegóły dot. kontaktów w ramach brytyjskiej Grupy Krajowej

Val Anderton
EIC UK 562 LIVERPOOL
Tel. (+44-151) 298 19 28
Fax (+44-151) 224 24 01
e-mail: ValA@mersey-tec.co.uk

Caroline Gray Stephens
EIC UK 559 INVERNESS
Tel. (+44-1463) 71 54 00
Fax (+44-1463) 71 56 00
e-mail: eic@sprite.co.uk

Elaine Curran
EIC UK 555 BELFAST
Tel. (+44-1232) 49 10 31 wew. 3039
Fax (+44-1232) 69 14 32
e-mail: elaine.curran@ledu-ni-gov.uk

Ian Traill
EIC UK 551 GLASGOW
Tel. (+44-141) 221 09 99
Fax (+44-141) 221 65 39
e-mail: ian.traill@sctonet.co.uk

Gavin Quinton
EIC UK 552 BIRMINGHAM
Tel. (+44-121) 455 02 68
Fax (+44-121) 455 86 70
e-mail: g.quinton@birminghamchamber.org.uk

Steve McKeown
EIC UK 562 LIVERPOOL / EXPERT
GROUP
Tel. (+44-151) 350 69 00
Fax (+44-151) 350 01 01
e-mail: infoteam@blinkwirral.u-net.com

Case Study 2

Krajowa Grupa Zamówień Publicznych (NPPG) – Niemcy

Niemiecka Krajowa Grupa Zamówień Publicznych została założona w roku 1997. Jej struktura jest bardzo podobna do struktury brytyjskiej Grupy Krajowej. W skład niemieckiej grup wchodzi większość Specjalistycznych Centrów Euro Info z terenu Niemiec. Grupa odbywa spotkania dwa razy w roku.

Grupa stworzona została ponieważ od jakiegoś czasu odczuwano wśród niemieckich EIC brak forum, na którym know-how mógłby być wymieniany na poziomie krajowym. Żywiono również nadzieję, że krajowe forum pomogłoby w informowaniu niemieckiej sieci o działaniach na skalę krajową, działaniach Grupy Specjalistycznej ds. Zamówień Publicznych i Grupy Eksperckiej. EIC z Monachium jest członkiem zarówno niemieckiej NPPG, jak i Grupy Eksperckiej.

Cele Grupy to:

- omawianie problemów praktycznych w dziedzinie zamówień publicznych
- wymiana know-how i pomysłów
- współpraca w działaniach wspólnych
- dystrybucja rezultatów działań Grupy Eksperckiej ds. Zamówień Publicznych w sieci niemieckiej
- zapewnienie wglądu w działania Grupy Eksperckiej ds. Zamówień Publicznych

Rezultaty działania tej grupy obejmują:

- kwestionariusz na temat poziomu świadczonych usług TED w każdym z EIC należących do grupy
- ulotka promocyjna na temat usług TED świadczonych przez niemieckie EIC, wykorzystywana w indywidualnych i zbiorowych działaniach promocyjnych

- słownik terminów wykorzystywanych w zamówieniach publicznych w Unii Europejskiej
- wspólne komunikaty prasowe

Każdy członek grupy ma następujący wkład w działanie grupy:

- EIC Lahr zorganizowało w roku 1997 zdecentralizowaną sesję szkoleniową na temat sprzedaży na rzecz sektora publicznego we Francji
- EIC Monachium w latach 1997 i 1998 opracowało ulotkę promocyjną do wykorzystania na skalę europejską w promowaniu EIC jako punktu pierwszego kontaktu w kwestiach zamówień publicznych (ma ona być wykorzystana jako część Pakietu Usług Minimalnych)
- Kilka EIC zorganizowało seminaria dla dostawców

Współpraca z agencjami krajowymi

W Niemczech każdy land posiada swoje biuro doradcze na temat kontraktów publicznych. Biura te zapewniają powiązanie pomiędzy różnymi agencjami zajmującymi się zamówieniami publicznymi¹. Niektóre biura doradcze świadczą usługi tylko na temat zamówień krajowych. Na przykład, w Bawarii, EIC w Monachium odpowiedzialne jest za zapytania dotyczące zamówień publicznych w całej Unii Europejskiej, natomiast biuro doradcze działa tylko na poziomie spraw lokalnych, regionalnych i krajowych.

Obydwie organizacje ściśle współpracują. Główną funkcją niemieckiej sieci jest utrzymywanie stosunków pomiędzy EIC i biurami doradztwa na temat kontraktów publicznych.

Pomimo iż sieć istnieje od niedawna, zakres jej działalności i wymiana informacji i wiedzy w znacznym stopniu podniosły jakość usług świadczonych przez niemieckie EIC.

Grupa opracowała również ulotkę do wykorzystania przez niemieckie EIC, zarówno wyspecjalizowane, jak i nie wyspecjalizowane. Nie wyspecjalizowane EIC mogą zwracać się z zapytaniami do swoich wyspecjalizowanych partnerów. W ten sposób niemieckie MŚP, niezależnie od tego, gdzie się znajdują, mają dostęp do tej sieci za pośrednictwem swoich lokalnych Centrów Euro Info. Działanie tej grupy jest również modelem jak można opracować Pakiet Usług Minimalnych.

Niemiecki model pokazuje, że zwiększone współdziałanie na poziomie krajowym może prowadzić do podniesienia kompetencji zarówno MŚP, jak i sieci EIC.

Jeden z pierwszych celów tworzenia tej Grupy było stworzenie Grupy Ekspertckiej w oparciu o niemieckojęzyczne Specjalistyczne EIC. Po pierwszych udanych spotkaniach, członkowie grupy zdecydowali otworzyć prace tej grupy dla innych niemieckojęzycznych EIC. W ten sposób grupa jest teraz otwarta dla wszystkich niemieckich, austriackich, szwajcarskich, północno-włoskich i luksemburskich Centrów Euro Info.

Uważamy pomysł stworzenia takiej grupy za udany. Praca zespołowa wykonana wspólnie przez członkowskie EIC uległa znacznemu udoskonaleniu i w ciągu ostatnich trzech lat stworzono nowe formy Cupertino, np. EIC w Monachium świadczy swe usługi TED na rzecz innych członków grupy, nie tylko swoich klientów.

¹ Więcej informacji na temat Biur Doradztwa nt. Kontraktów Publicznych znaleźć można w publikacji „Sprzedaż na rzecz sektora publicznego w Europie. Przewodnik praktyczny dla małych i średnich przedsiębiorstw”, wydanej przez EIC UK 652 Liverpool w roku 1998. Przewodnik ten zawiera szczegółową sekcję poświęconą niemieckiemu sektorowi publicznemu. Egzemplarze tej publikacji dostępne są w EIC Liverpool.

Członkowie NPPG to:	
<p>Euro Info Centre ERIC Berlin in der BAO BERLIN – Marketing Service GmbH (DE 108) Fasanenstrasse 85 (Ludwig-Erhard-Haus)</p> <p>D-10623 BERLIN kontakt: Pani Anke WIEGAND Tel. (+49-30) 315 10-244 Fax (+49-30) 315 10-316 e-mail: wid@berlin.ihk.de URL: www.baoberlin.de</p>	<p>Euro Info Centre Zenit GmbH (DE 101) Dohne 54 Postfach 10 22 64</p> <p>D-45468 MULHEIM AN DER RUHR kontakt: Pani Marie-Theres KRAIENHORST Tel. (+49-208) 300 04 21 fax (+49-208) 300 04 29 e-mail: mk@www.zenit.de URL: www.zenit.de</p>
<p>Euro Info Centre Axon Technologie Consult GmbH (DE 113) Hanseatenhof 8</p> <p>D-28195 BREMEN kontakt: Pani Petra RUTZ Tel. (+49-421) 175 555 Fax (+49-421) 171 686 e-mail: eic@axon-technologie.de URL: www.axon-technologie.de</p>	<p>Euro Info Centre Rheinland-Pfalz (DE 126) Bahnhofstrasse 30-32 PF 1930</p> <p>D-54209 TRIER kontakt: Pani Angela STIPPAK Tel. (+49-651) 975 67 35 Fax (+49-651) 975 67 33 e-mail: eic-info@eic.trier.de</p>
<p>Euro Info Centre Landesbank Hessen-Thuringen (DE 131) Bonifaciusstrasse 16 Postfach 167</p> <p>D-ERFURT kontakt: Pani Christine KRATZKE Tel. (+49-361) 217 72-29 Fax (+49-361) 217 72-33 e-mail: EuroInfoCentreerfurt@t-online.de URL: www.helaba.de</p>	<p>Euro Info Centre Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern (DE 115) Max-Joseph-Strasse 2</p> <p>D-MÜNCHEN kontakt: Pani Andrea BERNERT kontakt: Pani Regine WEBER Tel. (+49-89) 511 63 60 Fax (+49-89) 511 66 15 e-mail: eic@muenchen.ihk.de URL: www.muenchen.ihk.de</p>

Korzystanie z Sieci

Zapytania

Korzystanie z Sieci EIC w poszukiwaniu doradztwa i wskazówek na temat zapytań dotyczących zamówień publicznych może okazać się owocne. Ma ona własną sieć intranetową, służącą do rozpowszechniania wiadomości, zapytań i porad (VANS), a także opracowała własny formularz zapytań służący do kontaktów pomiędzy Centrami Euro Info.

W związku z tym, że pozostałe EIC najprawdopodobniej są bardziej świadome potrzeb waszych klientów niż jakakolwiek inna organizacja, są one najlepszymi źródłami informacji potrzebnej wam i waszym klientom.

Zdecentralizowane szkolenie

Lokalne sesje szkoleniowe organizowane są regularnie dla tych EIC, które zamierzają rozwinąć świadczenie jakichś usług.

Korzyści dla EIC są następujące:

- są na bieżąco z najnowszymi osiągnięciami
- uczą się najlepszych praktyk
- podnoszą poziom swojej wiedzy
- zauważają pojawiające się możliwości pracy EIC jako sieci.

W trakcie trwania roku 2000 organizowana będzie pewna liczba zdecentralizowanych szkoleń. Jeżeli jesteście zainteresowani, prosimy o kontakt z właściwymi ekspertami zaangażowanymi w ich organizację:

KRAJ	EKSPERT	EIC	E-MAIL
Szwecja	Richard Jarlestam	Helsingborg	Richard.jarlestam@eicsyd.se
Holandia	Guus Scheepers	Arnhem	Eic457@tref.nl
Francja	Michel Beyet	Grenoble	michel.beyet@esc-grenoble.fr
Włochy	Paola Lesmo	Florencja	Lesmo@leonet.it

Poniżej podano model zdecentralizowanego szkolenia, który może być łatwo zaadaptowany do potrzeb dowolnego regionu czy kraju. Ten konkretny model miał miejsce w Wielkiej Brytanii w grudniu 1998 roku.

Moduł	Prowadzony przez
Sprzedaż na rzecz Rady Miejskiej w Belfaście	Gordon Murray, Rada Miejska w Belfaście
Co MŚP potrzebują sprzedawać sektorowi publicznemu	Rada Miejska w Newcastle
Sprzedaż na rzecz instytucji użyteczności publicznej	Achilles Information Ltd.
MŚP Case Study – doświadczenia konkretnej firmy w ubieganiu się o i wygrywaniu kontraktów na zamówienia publiczne	Lokalne MŚP (klient EIC)
Ćwiczenie przetargowe – co MŚP powinno brać pod uwagę przeglądając dokumenty przetargowe	Prowadzone przez Gordona Murray'a z Rady Miejskiej w Belfaście
Przewodnik po świadczeniu dobrej jakości usług TED	Brytyjska Krajowa Grupa ds. Zamówień Publicznych

Produkty Informacyjne

Różnorodne produkty informacyjne są obecnie albo w fazie opracowywania albo w fazie rozpatrywania propozycji (stan na lipiec 1999). Mają one pomóc Centrom Euro Info w dotarciu do MŚP.

Produkty te mają na celu zwiększyć wiedzę dostępną EIC, tak by mogły one zapewnić wysokiej jakości odpowiedzi na pytania zadawane przez MŚP. Zawierać one będą także wsparcie dla zadań technicznych i menadżerskich w świadczeniu usług.

Następujące produkty albo są w chwili obecnej opracowywane, albo zostały zaproponowane do realizacji:

- *Sprzedaż na rzecz sektora publicznego – praktyczny przewodnik dla MŚP*: opublikowany oficjalnie w połowie roku 1999; zanim jednak to nastąpi, wersje próbne były dostępne z EIC UK 562 Liverpool.
- *Często zadawane pytania na temat zamówień publicznych*: opracowany przez EIC FR 281 Grenoble.
- Przewodnik wskazujący MŚP jak udowodnić, że spełniają kryteria wyboru określone przez zleceniodawcę. W przygotowaniu przez EIC DE 126 Trier
- Ulotka promocyjna mająca na celu pomoc we wprowadzeniu Pakietu Usług Minimalnych. W przygotowaniu przez Grupę Ekspercką ds. Europeizacji.

Produkty te zostały przygotowane albo przez albo we współpracy z Grupą Ekspercką ds. Europeizacji. Wykorzystywane w powiązaniu z niniejszym przewodnikiem i ze sobą nawzajem, zapewniają one bezcenną pomoc doradczą i informacyjną dla Centrów Euro Info na temat świadczenia usług związanych z TED i zamówieniami publicznymi.

Projekty Trans-graniczne

Mimo rosnącej liczby inicjatyw mających na celu zachęcenie MŚP do ubiegania się o kontrakty zagraniczne, w praktyce liczba takich MŚP jest bardzo niewielka. Głównymi powodami takiego stanu rzeczy są:

- trudności językowe i kulturowe
- większość kontraktów i tak zawieranych jest z lokalnymi kupującymi
- brak przejrzystości norm i regulacji

Zwykle to większe firmy, które już mają trwałą pozycję na lokalnym rynku, mają większe szanse podczas procedur przetargowych za granicą. Bardzo często nawet podwykonawstwo jest poza możliwościami wielu MŚP. Jednak wiele EIC ma klientów, którzy osiągnęli sukcesy w ubieganiu się o zamówienia publiczne za granicami swoich krajów. Najlepszym sposobem przełamania barier dostępu jest zachęcanie jak największej liczby firm do ubiegania się o zamówienia publiczne za granicą.

Exploration Europe i inne imprezy organizowane przez Interprise pomogły wielu firmom podjąć wstępne kroki w kierunku podjęcia się sprzedaży na rzecz sektora publicznego za granicą. Sieć Centrów Euro Info jest najlepszą instytucją, która może pomóc MŚP w tym procesie. Sieć nasza, szczególnie Grupa Ekspertka, może pomóc każdemu EIC, które zechce rozwinąć stosunki trans graniczne na wiele sposobów. Na przykład:

- Znajdowanie partnerów za pośrednictwem Grupy Ekspertkiej, VANS, Grup Krajowych;
- Zapewniając doradztwo w efektywnym zarządzaniu projektem trans granicznym;
- Zapewniając kontakty pomiędzy kupującymi z sektora publicznego i MŚP do zorganizowania imprezy typu *Spotkaj Kupującego*.

4 Praktyczne rady dotyczące świadczenia usług związanych z TED

W tej sekcji przyjrzymy się następującym kluczowym aspektom świadczenia usług TED

- Środki
- Jakość
- Promocja

Sekcja ta zwiera również pewną liczbę analiz przypadków z EIC w całej sieci.

Pewna liczba problemów i kwestii dotyczy wszystkich EIC, niezależnie od ich wielkości i lokalizacji. Mogą one mieć wpływ na świadczone usługi jeżeli ich nie zidentyfikujemy i nie rozwiążemy. Kwestie te to przede wszystkim:

- Częste zmiany kadrowe
może to prowadzić do braku wiedzy eksperckiej w dziedzinie systemów i procedur
- Zwiększona konkurencja
od momentu dekomercjalizacji informacji z TED i redukcji kosztów z nią związanych, coraz więcej organizacji oferuje usługi podobne do tych świadczonych przez EIC
- Brak środków
cecha wspólna dla wielu EIC, szczególnie mniejszych, którym brakuje:
 - w pełni wyszkolonej kadry
 - sprzętu komputerowego (zarówno sprzętu, jak i oprogramowania)
 - znajomości zamówień publicznych
 - środków finansowych.

Środki

Kwestie związane z funduszami, kadrami i sprzętem w przypadku wielu EIC dyktowane są przez ich struktury macierzyste. ten stan rzeczy często pozostawia bardzo niewiele miejsca na elastyczność. Jednak nawet te EIC, które polegają na instytucjach macierzystych mogą stać się bardziej niezależne poszukując nowych możliwości.

Mówiąc ogólnie, podstawowe problemy EIC to:

Kadra

Nawet największe EIC mają tylko 10-12 na pełnych etatach. Najmniejsze mają za całą kadrę tylko jedną osobę, czasami nawet zatrudnioną na część etatu. W zarządzaniu usługami TED podstawowymi obszarami, na których skupia się uwaga to środki kadrowe i czasowe.

Infrastruktura komputerowa

Dostęp do nowoczesnego sprzętu informatycznego jest różny w różnych Centrach Euro Info. W zależności od wielkości i formatu konkretnego EIC, system informatyczny powinien składać się z niezależnych komputerów osobistych, sieci lokalnych i sieci o większym zasięgu. Wykorzystywane systemy operacyjne nie zawsze są takie same. Większość EIC używa obecnie co najmniej Windows 95 czy NT, jednak istnieją jeszcze takie, które korzystają z dużo starszych systemów operacyjnych.

Ta różnorodność może być źródłem wielu problemów, z których jednym jest opracowywanie systemów dla sieci EIC. Każdy nowy system czy oprogramowanie musi brać pod uwagę różnorodność systemów będących w użyciu oraz różny poziom umiejętności posługiwania się nimi przez kadrę Centrów. Nowe systemy muszą być tak elastyczne jak to tylko możliwe.

Jest to szczególnie ważny problem w przypadku świadczenia usług związanych z TED i zamówieniami publicznymi. Większość nowych systemów oprogramowania dostępnych obecnie lub w fazie przygotowywania działają tylko w środowisku stosunkowo nowych systemów operacyjnych (Windows 95 / 98 / NT). CD-ROM i witryna internetowa TED pracują w pełni tylko w powiązaniu z systemem '98 z dostępem do Netscape 4.51 lub Internet Explorer'a 4.0.

Podstawową sprawą dla Centrów Euro Info pragnących świadczyć takie usługi jest wzięcie pod uwagę kwestii informatycznych od samego początku. Bez dostępu do najnowszych systemów, oferowane usługi nie będą tak wszechstronne jak by się chciało.

Środki finansowe

Większość EIC jest zależna w tej kwestii od organizacji macierzystych, DG ds. Przedsiębiorstw i lokalnych umów partnerskich. Nakłada to ograniczenia na EIC, a także ogranicza możliwy stopień rozwoju oferowanych przez nie usług. Jak pokazuje przykład wielu wyspecjalizowanych EIC, świadczenie usług związanych z TED i zamówieniami publicznymi może szybko stać się zajęciem komercyjnym i zapewnić EIC tak potrzebne środki dochodu z sektora prywatnego. To, z kolei, może być wykorzystane do dalszego ograniczenia finansowania z sektora publicznego. Jednak osiągnięcie takiego stanu rzeczy wymaga sporego wydatku początkowego i znacznego

nakładu pracy u podstaw w początkowej fazie organizacji, tak by zapewnić sukces oferowanych usług.

Wiele Centrów Euro Info pokonało te problemy wchodząc w partnerski układ z lokalnymi organizacjami około biznesowymi i samymi kupującymi z sektora publicznego. Ciała te zapewniają EIC wsparcie finansowe, promocyjne i administracyjne pomagające we wprowadzeniu usług TED. Często tego typu umowy zawierają klauzule zapewniające korzyści instytucjom wspomagającym – finansowe czy inne – w dalszej fazie, dzięki sukcesowi wprowadzonych do oferty usług TED.

Warto szczególnie przyjrzeć się tej możliwości planując zarządzanie usługami związanymi z TED.

Jakość

Systemy jakości mogą stanowić solidną bazę, dzięki której EIC wprowadzają jakość do wszystkich aspektów swojej działalności.

ISO 9000 jest uznawane na skalę międzynarodową i przyznawane jest organizacjom, które mogą wykazać, że wprowadziły System Zarządzania Jakością. Systemy Zarządzania Jakością dotyczą stałości jakości produktu lub usługi, którą odnaleźć można na wszystkich etapach – od wstępnego zapytania klienta do obsługi posprzedażnej.

Należy spełnić pewne kryteria w celu osiągnięciu takiej normy. Istnieje łącznie 20 kwestii, które muszą być omówione w Księdze Jakości danej organizacji, oraz zestaw procedur dla tej konkretnej organizacji. Zawartość Księgi Jakości musi odzwierciedlać działanie organizacji w tym czasie.

Osiągnięcie tej normy nie gwarantuje doskonałego produktu czy usługi. Stwierdza ona jedynie, że dana organizacja świadczy usługi lub sprzedaje produkty w ten sam sposób dla każdego klienta. Teoretycznie więc, organizacja mogłaby świadczyć kiepskiej jakości usługi, ale w związku z tym, że robiła tak zawsze, może osiągnąć normę ISO 9000!

ISO 9000 jest ważne dla Centrów Euro Info w tym sensie, że może być zastosowane do działań w celu zapewnienia czystych procedur w załatwianiu potrzeb klientów. Waga tych procedur jest nie do przecenienia. Zapewniają one, że każdy klient lub potencjalny klient załatwiany jest w ten sam sposób i otrzymuje ten sam poziom usług, nawet jeżeli obsługiwany jest przez kilku członków kadry danej EIC.

Spisując procedury na potrzeby Podręcznika Jakości musimy dokładnie przyjrzeć się większości procesów EIC. Daje to okazję do uproszczenia procedur, udoskonalenia ich i wprowadzenia w życie przez wszystkich członków kadry. W rezultacie łatwiej szkolić nowo zatrudnionych pracowników.

Case Study 1

EIC UK 560 Humberside
Kontakt: Sue Arundale Scott

Jakie są korzyści z ISO9002 dla EIC?

Uprościliśmy nasze procesy i ustandaryzowaliśmy naszą dokumentację. Na przykład, ankiety klientowskie i pisma są teraz włączane w procedury, więc wykonywane są automatycznie. Zanim spisaliśmy te procedury często siadaliśmy i planowaliśmy co powinno znaleźć się w ankiecie. Obejmowało to planowanie formy, wybór przykładowych klientów i wybieranie daty do przeprowadzenia ankiety. Teraz nie potrzebujemy nawet o tym myśleć. Procedury przewidują włączenie ankiet i to się po prostu dzieje – regularnie i bez problemów.

Ani my, ani nasi klienci nie mamy wątpliwości co mam robić i jak mamy to robić. Oszczędzamy czas i możemy skoncentrować się na rozwijaniu naszych usług i bazy klientowskiej. Nie musimy już marnować czasu na komponowanie pism i ankiet ani na wypracowywanie strategii odpowiedniej do wymagań każdego indywidualnego klienta.

Jakie warunki musi spełnić inne EIC by osiągnąć podobny cel?

Większość Centrów Euro Info może spróbować osiągnąć wymagania normy ISO9002. Niektóre jednak mogą być w tej kwestii ograniczone wymaganiami organizacji macierzystych. Nasze EIC ma bardzo mały zespół, więc dostępne środki nie powinny być problemem. Nie miałam żadnego wcześniejszego doświadczenia w pisaniu procedur czy Podręcznika, choć pracowałam już wcześniej w organizacjach, które wprowadziły ISO9002. Teoretycznie, każde EIC mogłoby wykonać całą konieczną pracę.

Z jakimi problemami się borykaliście?

Głównym problemem była interpretacja norm. Język jest niejednoznaczny i często trudno jest ruszyć z miejsca. Inna rzecz, że duża część normy nie odnosi się do naszej działalności. Musieliśmy określić które części nie odnoszą się do nas, a później wybór ten uzasadnić w Podręczniku.

Jak rozwiązyaliście te problemy?

Mimo, że to ja napisałam procedury i sam Podręcznik Jakości, spędziłam dobrych kilka godzin z konsultantem w momentach krytycznych. Ogółem potrzebowaliśmy niecałych 8 godzin konsultacji, ale ten czas konsultacji, za który zapłaciliśmy był niezwykle pomocny w zrozumieniu wymagań. Mogłam wówczas rozpocząć projektować system, po czym korzystałam z pomocy konsultanta na godzinę co parę tygodni by sprawdzić moje postępy.

Czy planowane są jakieś dalsze działania?

Tak. Kiedy już osiągniesz ISO9002, musisz go utrzymać. Będziemy oceniani co roku by upewnić się, że w dalszym używamy systemu w sposób właściwy.

Czy zrobiłabyś to jeszcze raz, a jeżeli tak, co zmieniłabyś w swoim podejściu?

Na pewno bym to zrobiła i nie zmieniałabym żadnego z aspektów mojego podejścia. EIC posiadające więcej pieniędzy mogłyby korzystać z pomocy konsultanta częściej. Osobiście o wiele bardziej odpowiadało mi samodzielne opracowywanie systemu. Daje to mnie i całemu zespołowi poczucie prawdziwego zaangażowania w system i pewne poczucie własności.

Case Study 2

EIC UK 562 Liverpool

Przed EIC Liverpool postawiono zadanie przygotowania i wprowadzenia w życie zestawu procedur jakościowych, które miały być zastosowane po reorganizacji EIC w maju 1998. Polegała ona na połączeniu z nową organizacją macierzystą, Business Link Merseyside (BLM). W tym czasie BLM przechodziło procedury akredytacyjne do ISO9001, i EIC musiało przejść podobne procedury jako nowy wydział Business Link Merseyside.

Zespół zajmujący się TED w ramach EIC musiał przygotować specjalny podstawowy podręcznik jakościowy, zawierający procedury tylko dla tego rodzaju usługi w 1997, w związku z tym, że ta część EIC doświadczała najczęstszych zmian kadrowych. Spisanie procedur spowodowało, że szybkie szkolenie nowej kadry było o wiele łatwiejsze, a także, że możliwe były zastępstwa podczas nieobecności, urlopów, itp. Pozostała część EIC nie miała jednak takich procedur.

EIC odniosło duże korzyści z wiedzy eksperckiej i doradztwa dostępnego z organizacji macierzystej w trakcie całego procesu, który trwał około 10 miesięcy. W przeciwieństwie do przypadku EIC w Humberside, struktura macierzysta określiła dokładnie wymagany zakres informacji potrzebny z EIC, co bardzo ułatwiło cały proces. Było to szczególnie przydatne, gdyż – mimo iż część członków kadry EIC przeszło wcześniej przeszkolenie pod kątem ISO 9001 – ciągle jeszcze brakowało doświadczenia i wiedzy.

W pierwszym etapie tego procesu każdy z zespołów w ramach EIC musiał określić procedury wymagane w załatwianiu różnego rodzaju zapytań:

- zapytania o ogólne informacje na temat UE
- zapytania związane z TED / zamówieniami publicznymi
- zapytania dotyczące Euro
- zapytania dotyczące kontaktów biznesowych

Początkowo nie było ustanowionych procedur dotyczących sposobu załatwiania zapytań, tak więc ów pierwszy etap pomógł w ustaleniu podstawowych procesów. Wymagał on również określenia sposobów, w jakie procedury EIC wiązały się z procedurami organizacji macierzystej.

Po ustaleniu tego wstępnego szkicu wprowadzono szereg zmian w ciągu następnych miesięcy, tak by procedury EIC były zgodne z procedurami organizacji macierzystej. W tym czasie EIC była kilkakrotnie wizytowana i kontrolowana w celu zapewnienia zgodności.

Okazało się wkrótce, że sposób załatwiania zapytań nie różnił się zbyt od siebie. Tak więc uproszczono je w jedną generalną procedurę, która odnosiła się do wszystkich działań EIC. Dalsze procedury dotyczące indywidualnych usług (takie jak reagowanie na zapytania TED lub przeprowadzanie codziennych przeszukiwań TED) zawarte zostały w osobnych instrukcjach działań.

Ostateczna wersja procedur EIC została zaakceptowana w kwietniu 1998 roku. Składają się one z jednej procedury do załatwiania zapytań, która odnosi się do wszystkich rodzajów możliwych zapytań. Do tego dołączono dziesięć instrukcji działania dla indywidualnych usług, takich jak TED.

Procedury te udostępniono nie tylko kadrze EIC, ale także organizacji macierzystej poprzez system „Warsztat Jakości”, który obejmuje wszystkie procedury i instrukcje działania dla wszystkich usług w całej organizacji.

Końcowa kontrola organizacji macierzystej ma mieć miejsce w lipcu 1999 i wtedy to powinna być przyznana akredytacja.

Korzyści z posiadania takich procedur są następujące:

- nowi członkowie kadry łatwiej mogą oswoić się z procedurami, według których załatwia się zapytania
- istniejąca kadra jest bardziej świadoma tego, jak ich własne usługi i procedury zintegrowane są z EIC i na szerszą skalę z organizacją Business Links and Merseyside TEC.
- klienci – zarówno nowi, jak i stali – mają zapewniony ten sam poziom usług
- integracja z nową organizacją macierzystą stała się łatwiejsza dzięki opisanym procesom

W przeprowadzonej niedawno ankiecie wśród pracowników EIC i organizacji macierzystej w celu przeprowadzenia oceny świadomości procedur ISO, EIC okazało się być jednostką o najwyższej wiedzy, mimo iż pracowała nad akredytacją mniej niż jeden rok.

Załącznik 4 zawiera przykłady wspomnianych procedur ISO.

Kontrola jakości

Jak zapewnić jak najwyższą wartość usług w stosunku do ich kosztów, a także stałą i najwyższą ich jakość?

Nie można przecenić wagi ankiet przeprowadzanych wśród klientów. Wsluchując się w opinie klientów można uzyskać lepsze zrozumienie ich potrzeb, tak by później dostosować do nich oferowane usługi. Załącznik 6 zawiera przykładową ankietę klienta EIC. Ta ankieta akurat ma formę pisemnego kwestionariusza, jednak wiele EIC stwierdza, że bardziej efektywne sąankiety przeprowadzane telefonicznie. Często uzyskać można od klientów więcej informacji przez telefon niż za pomocą wysyłanego pocztą kwestionariusza. W taki sposób również EIC uzyskuje możliwość bezpośredniej odpowiedzi na wiele pytań, uwag i sugestii formułowanych przez klienta.

Co powinno być poddane pomiarowi w ankiecie klienta ?

Badanie subskrybentów usług TED za pomocą ankiet daje nam wgląd w sposób postrzegania naszej usługi przez klienta. Daje to również szansę oceny ich sukcesów i określenia ewentualnych form dalszej pomocy.

Należy szukać opowieści ze szczęśliwym zakończeniem – klientów, którzy wygrali kontrakty w rezultacie (bezpośrednio lub pośrednio) subskrypcji naszych usług. Można je później wykorzystywać w materiałach promujących nasze usługi.

Sukces jest pożywką kolejnego sukcesu!

Jest to także szansa dowiedzenia się jakiej jeszcze pomocy potrzebowałiby nasi klienci. Jest to również szansa promowania działań i usług innych usług EIC, np. kontaktów biznesowych, porad dot. Euro, imprez kooperacyjnych itp.

Badania pomagają zidentyfikować nowe rynki i projekty. Na przykład, można rozważyć prace nad projektem zapewnienia dalszego szkolenia i doradztwa jeżeli w obrębie naszego działania funkcjonuje wystarczająca liczba organizacji, które mogą tego potrzebować.

Marketing

Skuteczny marketing naszych usług jest kluczem do trwałego wzrostu i rozwoju.

Najpierw należy przyjrzeć się sposobom, w jaki możemy prowadzić marketing naszych usług. Główne kroki w tej dziedzinie to:

- identyfikacja rynku (rynków) docelowego
- identyfikacja konkurencji
- identyfikacja naszych zasobów EIC – jak dużą część potencjalnego rynku możemy realistycznie obsłużyć
- decyzja dotycząca metody promocji (mailing, imprezy typu *public relations*, tele-sprzedaż itp.)
- szkic pakietu marketingowego dostosowanego do naszego rynku docelowego
- przygotowanie terminarza marketingowego, w tym konkretne cele i plan działania dotyczący odpowiadania na odzew z rynku
- wprowadzenie w życie planu marketingowego

Identyfikacja rynku docelowego

Poniższa sekcja zawiera kluczowe wskazówki na temat identyfikacji rynku docelowego

1 Analiza istniejących wyników badań rynku

W związku z tym, że zdecydowana większość EIC działa na poziomie regionalnym, badania potrzebne do identyfikacji naszego rynku docelowego nie muszą być zakrojone na szeroką skalę. Najczęściej tego typu informacja już istnieje. Jeżeli tak, można zaoszczędzić cenny czas i środki i dokonać ekspansji na już zidentyfikowane rynki.

Wiele Centrów Euro Info zlokalizowanych jest na obszarach UE, które kwalifikują się do finansowania z ERDF, ESF czy SRB. Na tych obszarach, które już mają projekty służące wsparciu MŚP mogą zaistnieć możliwości sprzedaży usług EIC w ramach tych projektów.

Na przykład, Projekty finansowane z ERDF i ESF często obejmują konkretne gałęzie przemysłu lub grupy rynkowe. Może się okazać, że MŚP biorące udział w tych projektach są potencjalnymi celami naszych usług.

Wniosek: Należy skontaktować się z infrastrukturą około biznesową w swoim regionie. W przypadku wielu Centrów nie jest to wieli problem gdyż ich organizacje macierzyste odgrywają ważną rolę w lokalnym procesie regeneracji sektora MŚP.

2 Prowadzenie własnych badań rynku

Nawet te EIC, które świadczą najbardziej podstawowe usługi związane z zawiadaniem TED powinny być w stanie uzyskać jasny obraz swojej bazy klientowskiej. Jeżeli tak uczynią, mogą uderzać do podobnych firm. Jeżeli posiadane środki nie pozwalają nam na przeprowadzenie własnego wstępnego badania rynku, należy rozważyć współpracę z innymi EIC. Na przykład, EIC w Liverpool koordynowało odpowiedź EIC na Zielony Dokument (*Green Paper*) Komisji Europejskiej w 1997 roku. Opracowało ono kwestionariusz, który oceniał znajomość procedur dotyczących zamówień publicznych wśród MŚP i zidentyfikował główne obszary zainteresowania.

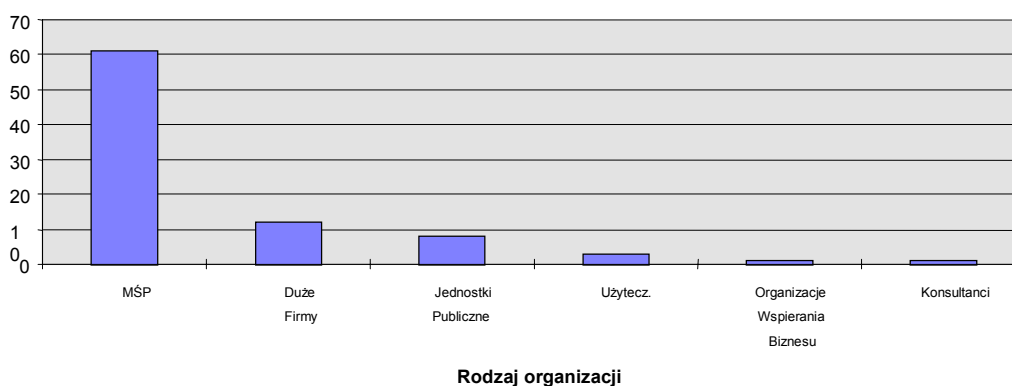
Ogólny zarys rezultatów opublikowany był w krajowym biuletynie brytyjskich EIC, *EuroNews*. Równoległe z przeprowadzaną ankietą prowadzony był konkurs dla przedsiębiorstw. Wystarczyło tylko odpowiedzieć na ankietę by wziąć udział w losowaniu sprzętu komputerowego.

Ankieta przeprowadzona została w większości krajów członkowskich. Jej rezultaty dały Centrom Euro Info cenny obraz obecnych i potencjalnych klientów na ich obszarach działania. W rezultacie również wykonano ćwiczenie z *public relations*, które pozwoliło Centrom Euro Info być zauważonym.

3 Poszerzanie rynku poza MŚP

Poniższa tabela analizuje typy organizacji korzystających z subskrypcji na regularne zawiadanie TED przez Centra Euro Info

Analiza subskrybentów usług zawiadamiających TED

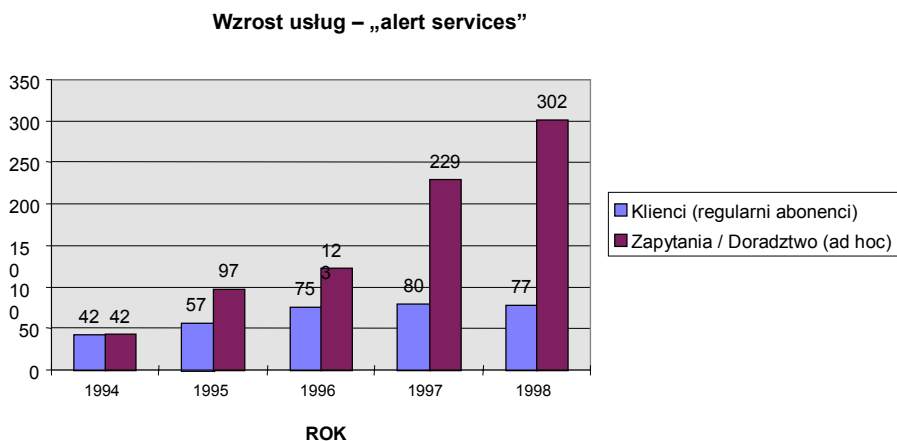


O ile MŚP stanowią większość klienteli EIC, znaczną jej część stanowią duże firmy, same władze publiczne, a także instytucje około biznesowe. Podstawowe znaczenie dla działalności EIC ma adresowanie swojej oferty również do tych organizacji, tym

bardziej, że mają one często bezpośrednie powiązania z MŚP. W związku z tym, że EIC działają na poziomie regionalnym, ważne jest również nawiązywanie szerszych stosunków ze środowiskiem około biznesowym na danym obszarze.

4 Wzrost usług poprzez skuteczną promocję na rynku

Następna tabelka pokazuje jak nieskuteczny marketing może mieć wpływ na rozwój usług.



W ciągu 5 lat nastąpił dramatyczny wzrost liczby pojedynczych zapytań, ale nie udało się go przełożyć na porównywalny wzrost liczby regularnych subskrybentów usług EIC.

Po bliższej analizie jasne jest, że główną przyczyną tego stanu rzeczy była nieskuteczna strategia marketingowa usług EIC. Możliwość przełożenia pojedynczych zapytań na płatnych subskrybentów często zostały niezauważone, a – co ważniejsze – częste zmiany kadrowe uniemożliwiły osiągnięcie stałego rozwoju tego rodzaju usług.

5 Poznanie klientów i sposobów, w jaki wykorzystują uzyskane informacje

W jaki sposób MŚP wykorzystują uzyskane informacje:

- do ubiegania się o kontrakty
- do identyfikowania możliwości pod-wykonawstwa
- jako źródło informacji o rynku

Jeżeli nasi klienci wykorzystują nasze usługi głównie jako źródło informacji o rynku, najczęściej poszukiwać będą źródła informacji kosztującego jak najmniej w sensie środków, jak i konkretnych kosztów. Jeżeli postrzegają nasze usługi jako skuteczny sposób uzyskiwania kontraktów, będą bardziej chętnie wydawać pieniądze i spędzać czas na ich uzyskiwanie.

Jaka metoda zawiadamiania (alertowania) jest najbardziej odpowiednia dla MŚP

- czas pracowników jest ważny – czy stać ich na przeglądanie biuletynów, baz danych itp.
- jeżeli potrzebują przeszkolić kadre w korzystaniu z systemów baz danych, czy może to odbyć się na terenie firmy
- czy posiadają niezbędny sprzęt i oprogramowanie komputerowe
- bazy danych, opłaty za usługi on-line i subskrypcje biuletynów mogą kosztować – czy mają na to fundusze
- jeżeli nie mają koniecznych środków do skutecznego przeprowadzania poszukiwań informacji, czy rozważą możliwość zatrudnienia trzeciej strony do ich przeprowadzenia

EIC muszą rozważyć wykorzystanie powyższych argumentów podczas promowania swoich usług.

6 Dodawanie wartości do naszych usług TED

Kluczem do sukcesu jest pokazanie klientom, że możemy im zapewnić więcej niż tylko informację. Jest to teraz o wiele ważniejsze niż kiedykolwiek dotąd, szczególnie w świetle dekomercjalizacji danych TED. EIC muszą być w stanie wyróżnić się wśród innych aktorów na scenie gospodarczej, tych którzy nie mają takiego doświadczenia czy możliwości sieciowych, jakie mają EIC w tej dziedzinie.

Poniżej zaprezentowano model załatwiania klientów. Prowadzi on nas krok po kroku przez proces – od pierwszego zapytania klientowskiego do zapisania go jako pełnopłatnego subskrybenta.

Kluczem do sukcesu naszych usług jest właściwa komunikacja z klientem.

- postrzeganie subskrybentów TED jako klientów
- budowanie bliższych stosunków z lokalnymi ciałami zleciodawczymi
- wykorzystywanie lokalnych sieci wsparcia biznesowego
- wykorzystywanie usług wspierających

Procedura przeprowadzania klienta od wstępnego zapytania do subskrypcji usług

Pierwszy etap komunikacji (klient jest zainteresowany TED)

- kontakt telefoniczny / spotkanie osobiste
- wy tłumaczenie zakresu usług TED
- progi
- różnorodne ciała zlecniodawcze
- przekazanie pakietu informacyjnego TED

Drugi etap komunikacji (darmowa próba)

- spotkanie z klientem (kontakt bezpośredni)
- szczegółowe objaśnienie usługi
- różne procedury przyznawania kontraktów
- różne rodzaje dokumentów
- przegląd kodów CPV
- (przygotowanie przewodnika roboczego)

Budowanie profilu klienta

- ogólne informacje o firmie
- portfolio kontraktów publicznych (główny / pod-wykonawca)
- punkty pozytywne (normy jakości, nagrody itp.)
- finanse
- strategia do klienta
- analiza konkurencji
- (niech klient wyjaśni charakter swojej działalności)

Trzeci etap komunikacji (po dokonaniu subskrypcji)

- utrzymywanie kontaktu z klientem (komunikacja)
- poszukiwanie innych możliwości
- czytanie ogłoszeń w czasopismach specjalistycznych
- prośba do lokalnych ciał zlecniodawczych o przysyłanie wiadomości o możliwościach kontraktowych

Imprezy typu *Spotkaj Klienta*

Warsztaty

Wnioski: Kluczowe znaczenie ma odpowiadanie na wymagania rynku, szczególnie w regionach, gdzie konkurencja na świadczenie tego typu usług jest duża. Aby prosperować na takich rynkach, EIC muszą przyjąć aktywne podejście do rozwijania i propagowania swoich usług.

ZAŁĄCZNIK 1

Dostępność TED od 1 stycznia 1998

Od 1 stycznia 1999

Baza danych TED dostępna jest bezpłatnie poprzez Internet, Telnet, X25 i X28 i strony www. W życie weszła nowa opłata za ściąganie pełnej bazy danych TED. Jest to roczna opłata za ściąganie całej bazy danych za pośrednictwem serwera FTP Eur-Op lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Koszty na rok 1999 wyglądały następująco:

- 3 000 Euro jeden język
- 3 600 Euro dwa języki
- 3 900 Euro trzy lub więcej języków

Nowe opłaty za CD-ROM również weszły w życie od 1 stycznia 1999:

- 495 Euro za 5 dysków tygodniowo
- 204 Euro za 2 dyski tygodniowo

(Uwaga: Centra Euro Info otrzymają CD-ROM bezpłatnie do 1 lipca 1999).

Od 1 kwietnia 1999

Nowy operator zastąpił ECHO i przejął odpowiedzialność za uaktualnianie TED (witryny internetowej, witryny FTP i CD-ROM'u).

Bezpośredni bezpłatny dostęp do TED dostępny jest obecnie tylko za pośrednictwem internetu (na aktualnej witrynie <http://ted.eur-op.eu.int>). Jedyny możliwy dostęp do danych TED jest za pośrednictwem licencji i z wykorzystaniem specjalistycznego oprogramowania umożliwiającego przechowywanie profili klientów i przeprowadzanie przeszukiwań. Wszystkie inne formy – telnet, bezpośredni kontakt z ECHO itp. – już nie funkcjonują.

Dla posiadaczy licencji format pliku pozostanie ISO 8859/1 (ASCII), a także wprowadzony zostanie nowy format – SGML. Obydwa dostępne będą za pośrednictwem serwera FTP lub e-maila.

Internetowa wersja TED (dla pojedynczych przeszukiwań) nie oferuje:

- żadnej możliwości przeszukiwań CCL
- żadnej możliwości przechowywania profili czy rezultatów przeszukiwań
- tylko ograniczoną pomoc on-line.

Materiał archiwalny będzie w dalszym ciągu dostępny (dane z około 4 poprzednich lat) a nowy format interfejsu został wprowadzony na początku kwietnia 1999.

EIC, które obecnie przeszukują TED sporadycznie za pośrednictwem telnetu czy bezpośrednich połączeń z ECHO i które przechowują w systemie swoje profile, nie będą już mogły tego robić od kwietnia 1999.

Nie ma żadnych restrykcji w stosunku do posiadaczy licencji – teoretycznie każda organizacja dysponująca sumą 3000 Euro może zostać agentem TED. Oczywiście jest jednak, że nie będzie ona miała takiego samego doświadczenia ani wiedzy co sieć EIC. Nie będzie również miała dostępu do szerszej sieci ekspertów i informacji.

Zwiększona konkurencja nie pojawi się z dnia na dzień. Minie trochę czasu zanim te zmiany odniosą pełny skutek. W międzyczasie sieć EIC powinna zwiększać swoje wysiłki, aby EIC były na czele rynku.

ZAŁĄCZNIK 2

Krajowe źródła informacji na temat dostępnych kontraktów

Niniejszy załącznik wymienia źródła informacji w różnych krajach członkowskich UE. Niektóre z nich są publikacjami publicznymi, inne – prywatnymi. Lista może stanowić punkt wyjściowy w poszukiwaniach informacji.

AUSTRIA

Federalne zamówienia publiczne publikowane są w:

Wiener Zeitung
Verlag der Osterreichischen Staatsdruckerei
Rennweg 12a
1030 Wien
Tel. (+43-1) 797 89 0
Fax (+43-1) 797 891 39

Władze lokalne i regionalne publikują ogłoszenia w prasie regionalnej i w bazach danych austriackiej izby gospodarczej. Obszar Vorarlberg publikuje bezpośrednio w internecie:

<http://www.vorarlberg.at/Landesregierung/lhba/ausinh.htm>

Kontrakty finansowane z budżetu federalnego publikowane są w:

Lieferungsanzeiger
Compass-Verlages
Matznerg. 17
1141 Wien
Tel. (+43-1) 981 16 0
Fax (+43-1) 981 16 18
e-mail: webmaster@zentralblatt.co.at
URL: <http://www.zentralblatt.co.at/>

Istnieje obszerna baza danych austriackiej izby gospodarczej, która zawiera informacje na tematy międzynarodowe oraz linki:

<http://www.wk.or.at/aw/ausschreibungen/>

Inne adresy internetowe zawierające informacje na temat zamówień publicznych:

<http://members.ping.at/camen/>
http://www.bau-info.at/ind_oeff.htm
http://www.magwien.gv.at/ma53/in_auss.htm
<http://www.osiris.co.at/abserv/aindex2.htm>

BELGIA

Bulletin des Adjudications (BdA)
Bulletin des Ausschreibungen
(Direction du Moniteur belge)
Rue de Louvain 40-42
B-1000 Bruxelles
Tel. (+32-2) 522 22 11

Ogłoszenia odnoszące się do projektów budowlanych publikowane są po francusku i holendersku w cotygodniowym biuletynie federacji firm budowlanych:

CNC – Confederation Nationale de la Construction
(Nationaler Verband der Bauindustrie)
Rue du Lombard 34-42
B-1000 Bruxelles
Tel. (+32-2) 545 58 49
Fax (+32-2) 545 59 02

Dokumenty przetargowe mogą być zamawiane, kupowane lub czytane w:

Bureau de Vente at de Consultation des Cahiers de Charge
Offnungszeiten: 10-17 Uhr
Rue J. de Lalaing 10
B-1040 Bruxelles
Tel. (+32-2) 286 48 50/286 48 51
Fax (+32-2) 286 48 90

DANIA

Przetargi muszą być publikowane w formie ogłoszeń w lokalnych wiadomościach i czasopismach technicznych. Najobszerniejszą publikacją w tej dziedzinie jest:

Visholm Media A/S
Sydvestvej 49
DK-2600 Glostrup
Tel. (+45) 436 302 22
Fax (+45) 436 301 21
<http://www.visholm.dk>

FINLANDIA

Poza TED zamówienia publiczne ogłaszane będą w Fińskim Oficjalnym Biuletynie:

Oy Edita Ab
Hakunimaantie 2/PL 110
FIN 00101 HELSINKI
Tel. (+358-9) 56 601
Fax (+358-9) 56 60 374
<http://portti.edita.fi/lehdet/julha/>

FRANCJA

BULLETIN OFFICIEL DES ANNONCES DES MARCHES PUBLICS (BOAMP)

Journal Officiel

26, Rue Desaix

75727 Paris Cedex 15

Tel. (+33-1) 405 878 78

Fax (+33-1) 407 917 84

Dostęp on-line: Direction des Journaux Officiels (tel+33-1-40 58 78 70).

Przez: 3617 JOELECO

SERVICE DE VEILLE COMMERCIAL EXPORT-AFFAIRES

Export-AFFAIRES

24, bd de 'Hopital

75005 Paris

Tel. (+33-1) 407 336 72

Fax (+33-1) 433 647 98

Przez: 3617 CIBLEXPORT

GRECJA

Ogłoszenia o przetargach muszą być publikowane w gazetach codziennych

EXPRESS

39 Amaroussiou-Halandriou Rd.

GR – 151 25 Maraussi/Attica

Tel. (+30-1) 689 94 00

Fax (+30-1) 689 94 22

internet: <http://www.kapatel.gr/express>

KERDOS

178 Kiffisia Ave.

GR – 152 31 HALANDRI ATHEN

Tel. (+30-1) 674 78 81

Fax (+30-1) 674 78 93

e-mail: kerdos1@netor.gr

NAFTEMBORIKI

205 Lenorman

GR – 104 42 Athen

Tel. (+30-1) 513 06 05

Fax (+30-1) 514 60 13

e-mail: naftemporiki@hol.gr

internet: <http://www.hol.gr/naftemporiki>

Zamówienia techniczne publikowane są w biuletynie izby inżynierskiej:

TEE
4, Karagiorgis Sevias
GR – 102 48 Athen
Tel. (+30-1) 325 45 91
Fax (+30-1) 322 17 72
e-mail: teedem@tee.gr

Program zamówień publicznych na następny rok będzie opublikowany w kwietniu lub maju w katalogu zamówień.

HISZPANIA

Zaproszenia do składania ofert publikowane są albo w oficjalnym biuletynie na poziomie krajowym (patrz poniżej), w oficjalnych notach indywidualnych władz lokalnych lub regionalnych, lub w oficjalnych biuletynach władz miejskich. Ogłoszenia można także znaleźć w regionalnej prasie codziennej, a także w niektórych publikacjach związanych z biznesem.

Boletín Oficial del Estado (B.O.E.)
Trafalgar, 29
E-28071 Madrid
Tel. (+34-1) 538 21 00
Fax (+34-1) 538 22 75

Hiszpańskie przetargi: CONPUB (Concursos Publicos) zawierające zarówno krajowe jak i międzynarodowe zaproszenia do składania ofert, aktualizowane codziennie i pobierane z oficjalnych publikacji (Boletín Oficial del Estado). Dostęp on-line: IMPI (tel. + 34-1-582 93 38).

HOLANDIA

Oficjalny biuletyn:

Staatscourant
SDU Servicecentrum Uitgeverijen
Postbus 20014
NL-2500 EA Den Haag
Tel. (+31-70) 378 93 79
Fax (+31-70) 382 27 59
e-mail: staatscourant@sdu.nl

Cobouw
Construction journal
Ten Hagen & Stam B.V.
Postbus 34
NL-2501 AG Den Haag
Tel. (+31-30) 457 00
Fax (+31-30) 458 00
e-mail: cobouw@wkths.nl

WEAG – West European Armaments Group
Biuletyn z kontraktami dla przemysłu zbrojeniowego
N I I D
Prinsessegracht 19
NL-2514 AP Den Haag
Tel. (+31-36) 448 07
Fax (+31-36) 569 33
e-mail: niid@pi.net

IRLANDIA

„Public Procurement”
Government Publications Sales Office
Molesworth Street
Dublin 2
Tel. (+353-1) 661 31 11
Fax (+353-1) 475 27 60

Gazety:

Irish Times
11 D’Olier Street
Dublin 2
Tel. (+353-1) 679 20 22
Fax (+353-1) 679 39 10
e-mail: itwired@irish-times.com

Irish Independent
Independent Newspapers
90 Middle Abbey Street
Dublin 1
Tel. (+353-1) 873 13 33
Fax (+353-1) 873 17 87

The Examiner
Academy Street
Cork
Tel. (+353-21) 27 27 22
Fax (+353-21) 27 51 12
e-mail: mail@examiner.ie

NIEMCY

Patrz: Sekcja **Rozwój Sieci**

PORTUGALIA

Przetargi ogłaszane są w następujących gazetach codziennych i prasie technicznej:

Diario da Republica
Imprensa Nacional
Rua Escola Politecnica, 135
P-200 Lisboa
Tel. (+351-1) 397 47 68
Fax (+351-1) 396 94 33

Diario de Noticias
Av. da Liberdade 266
P-1200 Lisboa
Tel. (+351-1) 356 11 51
Fax (+351-1) 352 48 95

Publico
Rua Joao de Barros 265
P-4150 Porto
Tel. (+351-2) 615 10 00
Fax (+351-2) 615 10 99

Expresso
Rua Duque de Palmela 37-3
P-1299 Lisboa Codex
Tel. (+351-1) 311 40 00
Fax (+351-1) 314 49 81

Diario Economico
Av. Almirante Reis 113-8
P-1150 Lisboa
Tel. (+351-1) 353 85 25
Fax (+351-1) 352 85 15

Boletim de InformaAoes
Rua dos Correeiros 40-2. Dto.
P-1118 Lisboa Codex
Tel. (+351-1) 342 41 05
Fax (+351-1) 347 75 57

SZWECJA

Anbuds Journalen i Sverige AB

Box 406

791 28 Falun

Tel. (+46-2) 365 200

Fax (+46-2) 366 52 05

internet: <http://www.ajour.se/>

(czasopismo; dwutygodnik)

Anbud och Ink^p

Box 3313

103 66 Stockholm

Tel. (+46-8) 412 27 02

Fax (+46-8) 411 41 21

(czasopismo; tygodnik)

OAS, Offentlig Anbudsservice AB

Box 70262

107 22 Stockholm

Tel. (+46-8) 406 06 20

Fax (+46-8) 406 06 22

(Prywatna firma usługowa oferująca informacje dot. identyfikacji przetargów w Szwecji w pozostałych krajach europejskich)

WIELKA BRYTANIA

W Wielkiej Brytanii nie ma żadnego „oficjalnego biuletynu”. Władze zlecniodawcze same decydują gdzie najlepiej ogłosić przetarg, najczęściej w specjalistycznych czasopismach w przypadku większych kontraktów lub w lokalnych gazetach w przypadku mniejszych.

Prywatne przedsiębiorstwo, Business Information Publications Limited, publikuje ogłoszenia o przetargach wydziałów rządu centralnego, ministerstwa obrony i innych władz zlecniodawczych. Można dokonać subskrypcji kontaktując się z nimi pod następującym adresem:

Business Information Publications Limited

Freepost

Glasgow

G3 6BR

Tel. (+44-141) 332 82 47

Fax (+44-141) 331 2652

internet <http://www.bipcontracts.com>

WŁOCHY

Nie ma żadnej formalnej procedury publikowania ogłoszeń. W większości przypadków zaproszenia do składania ofert ogłaszane są w notach oficjalnych poszczególnych regionów lub w ważnych tytułach codziennej prasy. Poza tym istnieją bardziej wyspecjalizowane publikacje. Dwie z najważniejszych gazet informacyjnych:

Teledil

(Biuletyn federacji włoskich firm budowlanych)

ANCE, Rom

Via Guattani 20

00161 ROMA

Tel. (+39-6) 848 83 34

Fax (+39-6) 442 329 94

Telemat

(Biuletyn zamówień budowlanych)

Largo Parolini 89

36061 Bassano del Grappa (VI)

Tel. (+39-424) 52 11 55

Fax (+39 424) 52 11 66

POLSKA

Urząd Zamówień Publicznych

Al. Szucha 2/4

00-582 Warszawa

Tel. (022) 622-65-82, 694-60-03, 694 72 06, 694 71 40, 694 68 08

Fax (022) 629-16-32, 622-65-79

internet <http://www.uzp.gov.pl>

Inne bazy danych zawierające informacje o kontraktach

- Szwedzkie przetargi: ADB-LINK (Upphandlingsdatabas) zawiera szwedzkie przetargi i związane z nimi informacje. Dostęp on-line: Dialog Informationssystem AB, Tel. (+46-8) 749 80 00
- Przetargi amerykańskie: CBD (Commerce Business Daily), wersja on-line drukowanego biuletynu oficjalnego o tym samym tytule. Dostęp on-line: Knight Ridder Information / Dialog, Tel. (+44-171) 930 55 03.
- Przetargi indyjskie: AKR Tebderbase. Dostęp on-line: AKR Information, Fax (+91-11) 331 26 01
- Przetargi międzynarodowe (głównie kraje trzeciego świata): SCAN-A-BID, wersja on-line czasopisma „Development Business” publikowanego na forum rozwoju ONZ. Dostęp on-line: Knight Ridder Information / Data-Star), Tel. (+ 44-171) 930 55 03.
- Przetargi międzynarodowe (głównie trzeci świat): „BfAI-Auslandsausschreibungen”, opracowywany przez Niemiecką Izbę Handlu Zagranicznego. Dostęp on-line: Genios, Tel. (+49-211) 887 15 24, GBI, Tel. (+49-89) 957 60 64, FIZ Technik, Tel. (+49-69) 430 82 25.

ZAŁĄCZNIK 3

Informacje dotyczące ram prawnych: przegląd obowiązującego obecnie prawodawstwa Unii Europejskiej

Poniższa tabela zawiera wszystkie akty prawne dotyczące zamówień publicznych obowiązujące w chwili obecnej (stan na grudzień 1998).

Opinia wydana przez Komitet Regionalny, opublikowana w Biuletynie Oficjalnym C 373/02 2 grudnia 1998, zaleca harmonizację prawodawstwa w celu uproszczenia procesu i redukcji procedur biurokratycznych. Zawiera ona również rekomendacje podniesienia obowiązujących progów, konsolidacji prawodawstwa w jedną główną dyrektywę oraz wyjaśnienia „białych plam” w prawodawstwie.

Prawodawstwo	Dyrektywa	Dziennik Urzędowy
Sektor publiczny		
Roboty	93/37/EEC	L199 9/8/93
Dostawy	93/36/EEC	L199 9/8/93
Usługi	92/50/EEC	L209 24/7/92
Naprawy	89/665/EEC	L395 30/12/89
Dyrektywa GPA	97/52/EC	L328 28/11/97
Instytucje użyteczności publicznej		
Roboty	93/38/EEC	L199 9/8/93
Dostawy	93/38/EEC	L199 9/8/93
Dostawy (telekomunikacyjne)	93/38/EEC	L199 9/8/93
Usługi	93/38/EEC	L199 9/8/93
Usługi (telekomunikacyjne)	93/38/EEC	L199 9/8/93
Naprawy	92/13/EEC	L76 23/3/92
Dyrektywa GPA	98/4/EC	L101 1/4/98
Progi		
Władze centralne	SDR	EURO
Roboty	5 000 000	5 358 153
Dostawy	130 000	139 312
Usługi	130 000	139 312

Inne instytucje sektora publicznego		
Roboty	5 000 000	5 358 153
Dostawy	200 000	214 326
Usługi	200 000	214 326
Instytucje użyteczności publicznej		
Roboty	5 000 000	5 000 000
Dostawy i usługi	400 000	400 000
Dostawy i usługi (telekomunikacyjne)		600 000

Progi kalkulowane są zgodnie ze Specjalnymi Prawami Poboru* (Special Drwaing Rights – SDR). Względne wartości w Euro i w walutach narodowych są aktualizowane 1 stycznia lat parzystych (tj. 1998, 2000 itp.). Wartości w walutach narodowych publikowane są w Biuletynie Oficjalnym (na przykład, wartości obowiązujące od 1.01.2000 do 31.12.2001 zostały opublikowane w C 379 z 31.12.1999). W sektorze publicznym większość progów opartych jest na wyliczeniach SDR. Istnieje kilka wyjątków – patrz Dyrektywa GPA (97/52/EC).

Progi SDR odnoszą się do przedsięwzięć publicznych w sektorach objętych GPA oraz, zgodnie z wprowadzoną w życie Dyrektywą GPA, do prywatnych zleceniodawców w sektorach objętych GPA.

Progi w Euro mają zastosowanie dla wszystkich zleceniodawców w sektorach nie objętych GPA (np. telekomunikacja, wydobywanie ropy na platformach wiertniczych, wydobywanie węgla i gazu ziemnego, transport kolejowy).

Jaki wpływ ma Dyrektywa 97/52/EC na istniejące prawodawstwo?

Dyrektywa 97/52/EC zmienia Dyrektywy dot. Usług, Dostaw i Robót – odpowiednio 92/60/EEC, 93/36/EEC oraz 93/37/EEC. Główne zmiany obejmują:

- Zmiany w ogłoszeniach o przetargach
Wymaganie podania szczegółów dotyczących opcji wielkości i ram czasowych w ogłoszeniach przetargowych
- Progi
Wymaganie podania informacji dotyczącej wartości kontraktu w ogłoszeniach przetargowych
- Przekazywanie informacji
Zostało to rozszerzone na zakres wszystkich Dyrektyw. Wymaga się podania powodów odrzucenia oferty, a także informacji na temat względnej przewagi oferty wygrywającej, jak również nazwy i adresu zwycięzcy. W niektórych

* SDR – jednostka rozliczeniowa Światowej Organizacji Handlu (przyp. autora)

przypadkach informacja taka może być utajniona, na przykład jeżeli istnieje podejrzenie o nieczystej konkurencji pomiędzy oferentami.

- Decyzje dot. przydzielania kontraktów
Zleceniodawca musi niezwłocznie zawiadomić usługodawcę. Tam, gdzie nie zawiera się kontraktu mimo iż poszukiwano zleceniobiorców, należy poinformować uczestników procesu o powodach takiej decyzji, a także osobno poinformować Biuro Oficjalnego Biuletynu (mimo iż nie istnieje modelowa forma zawiadomienia).
- Zasady zgłaszania ofert przetargowych
Wymagane są oferty pisemne. Kraje członkowskie mogą autoryzować użycie innych środków (np. e-mail) pod warunkiem, że: zawarto wszelkie niezbędne informacje; zachowano poufność ofert; odbiór oferty jest potwierdzony tak szybko, jak to tylko możliwe w formie pisemnej; oferty otwierane są tylko po upływie daty przyjmowania ofert.
- Sprawozdania statystyczne
Muszą być prowadzone dla wszelkiego rodzaju kontraktów, od 31 października każdego roku. Przedtem, poza kontraktami na dostawy na rzecz ciał wymienionych w GATT, wymagane one były tylko co dwa lata. Istnieje również wymaganie by ciała wymienione w GATT wskazały gdzie zawarły kontrakty przy naruszeniu zasad GPA.

ZAŁĄCZNIK 4

Procedury jakościowe dot. załatwiania zapytań

Zalecenia EIC UK 562 Liverpool

Następujące procedury i instrukcje działania opracowane zostały w latach 1998/1999 w ramach procesu akredytacyjnego Euro Info Centre.

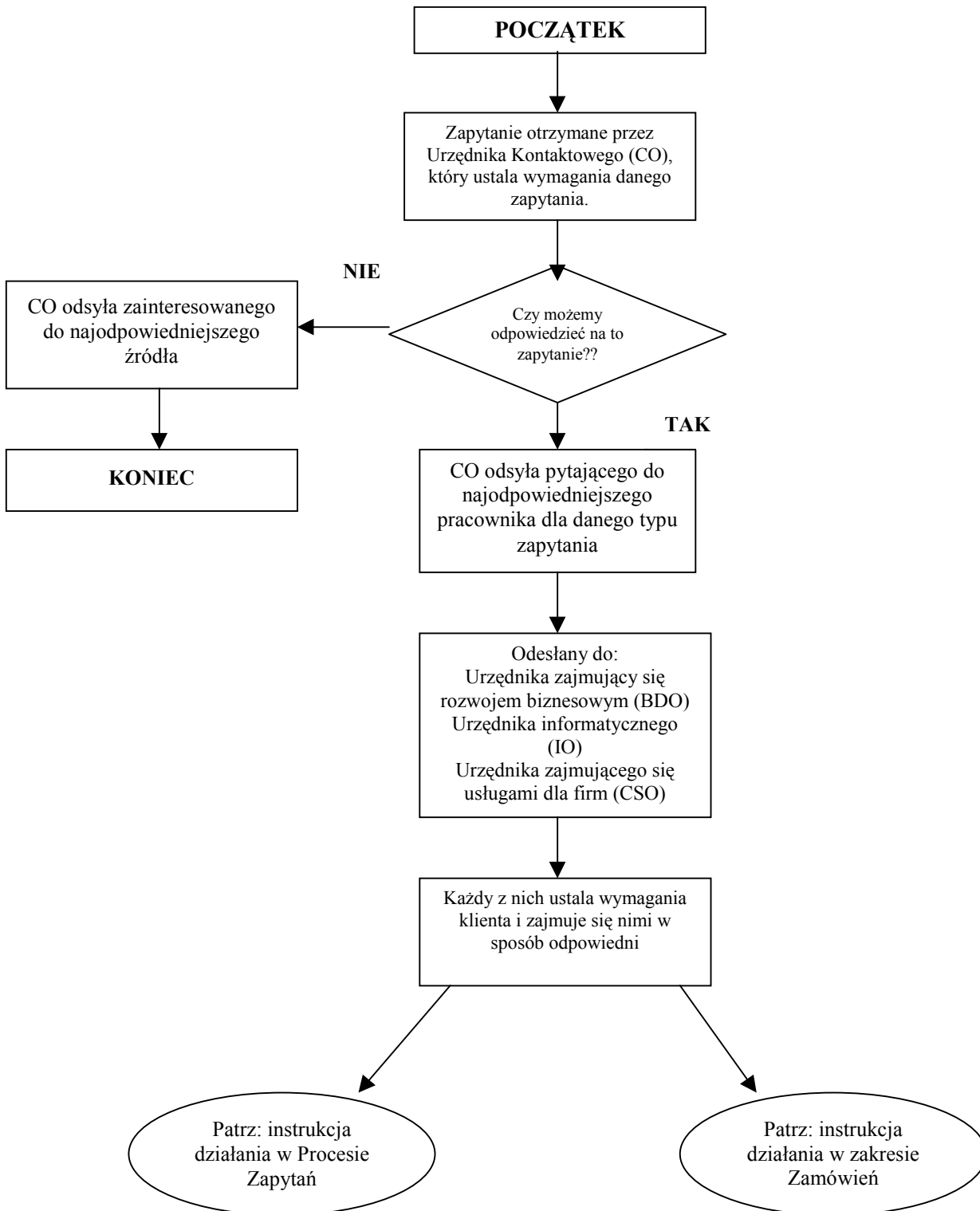
Schemat blokowy pn. *Załatwianie zapytań – za pośrednictwem pojedynczego punktu kontaktowego* pokazuje jak dowolne zapytanie, w tym również te dotyczące usług związanych z zamówieniami publicznymi, powinno być załatwiane. Każdy kto odbierze telefon (urzędnik kontaktowy) powinien przejść ten proces i odesłać pytającego do najodpowiedniejszego członka kadry EIC.

Drugi schemat, *Proces usługowy związany z TED*, opisuje szczegóły załatwiania pojedynczego zapytania: od zapytania wstępnego przez etap próbnego przeszukiwania do wpisania klienta na listę pełnoprawnych subskrybentów oraz procesu odnawiania subskrypcji rok później.

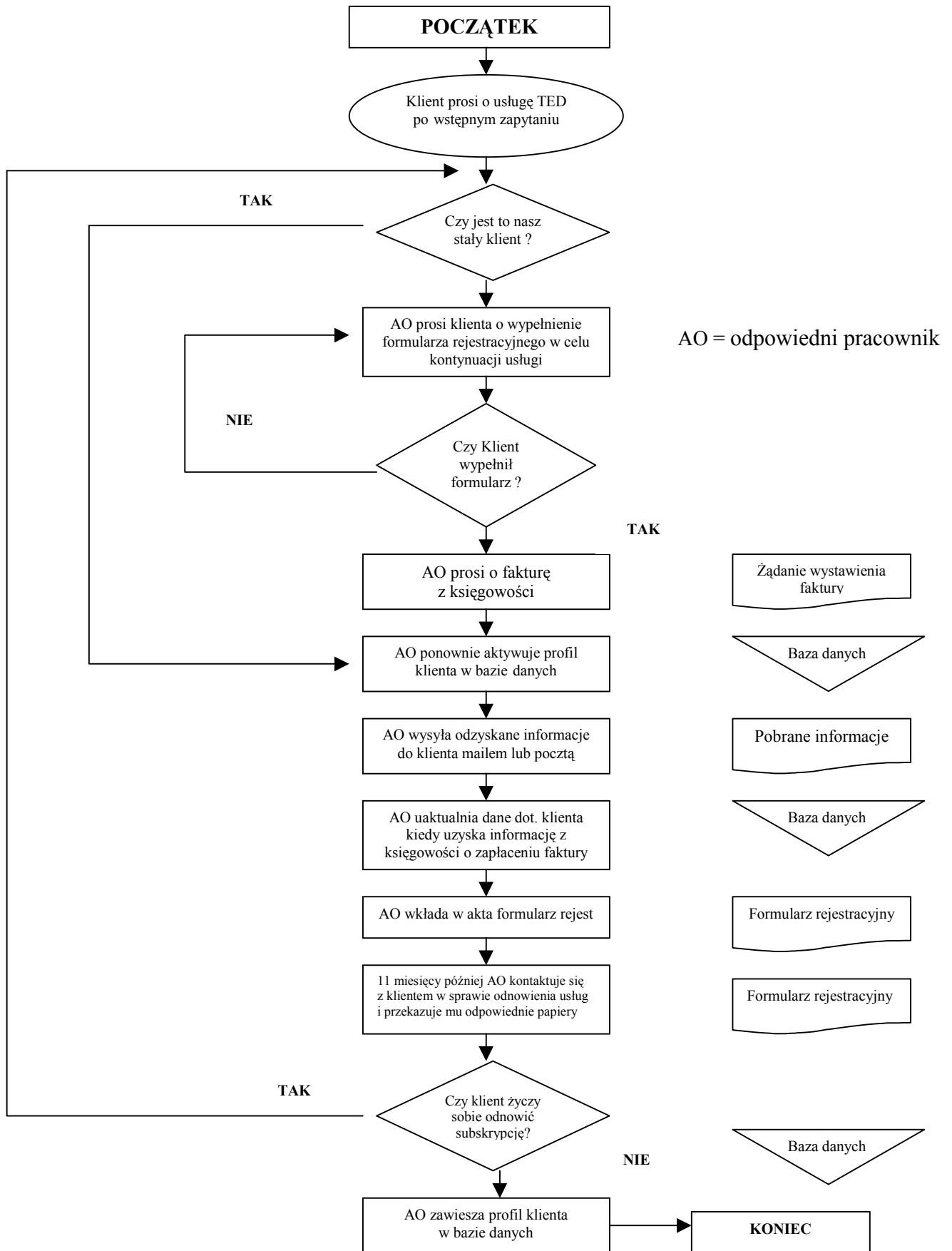
Na odpowiednich etapach wyróżniono systemy i formy odpowiadające tym etapom – baza danych, formularz rejestracyjny itp.

Procedury te mają na celu zapewnienie tego samego wysokiego poziomu usług każdemu (potencjalnemu) klientowi. Pomagają one również szkolić nowe kadry.

Załatwianie zapytań – za pośrednictwem pojedynczego punktu kontaktowego



Proces usługowy związany z TED



ZAŁĄCZNIK 5

Inne opracowania dotyczące zamówień publicznych w UE, dostępne w języku polskim

"Zamówienia publiczne w Unii Europejskiej - Sektor użyteczności publicznej";
Urząd Zamówień Publicznych; Warszawa 2000 rok

"Zamówienia publiczne w Unii Europejskiej - Procedury odwoławcze w świetle dyrektyw. Wydanie II rozszerzone i poprawione"; Urząd Zamówień Publicznych;
Warszawa 2000 rok

"Zamówienia publiczne w Unii Europejskiej - Sektor użyteczności publicznej";
Urząd Zamówień Publicznych; Warszawa 2000 rok

„Zamówienia publiczne. Dyrektywy dotyczące Zamówień Publicznych na usługi, dostawy i roboty budowlane”; Urząd Zamówień Publicznych; Warszawa 1999 rok

"Zamówienia publiczne w Unii Europejskiej. Orzecznictwo Trybunału Sprawiedliwości. Część I."; Urząd Zamówień Publicznych; Warszawa 1999 rok

"Zamówienia publiczne w Unii Europejskiej. Procedury odwoławcze w świetle dyrektyw"; Urząd Zamówień Publicznych; Warszawa 1998 rok

„Zielona Księga. Zamówienia publiczne w Unii Europejskiej - w poszukiwaniu rozwiązań”; Urząd Zamówień Publicznych; Warszawa 1998 rok

„Zamówienia publiczne w prawie Wspólnot Europejskich – Roboty Budowlane”;
Fundusz Współpracy; Warszawa 1999

„Zamówienia publiczne w prawie Wspólnot Europejskich – Usługi”; Fundusz Współpracy; Warszawa 1999

„Zamówienia publiczne w prawie Wspólnot Europejskich – Dostawy”; Fundusz Współpracy; Warszawa 1999

ZAŁĄCZNIK 6

Centra Euro Info wyspecjalizowane w usługach z zakresu zamówień publicznych w Unii Europejskiej

AUSTRIA

Euro Info Centre Wien
Wiedner Hauptstrasse 63
A-1045 **Wien**
Tel: (+43-1) 501 054 193
Fax: (+43-1) 502 062 55
email: euaussch@aw.wk.or.at

Euro Info Centre Linz
Mozartstrasse 20
A-4010 **Linz**
Tel.: (+43-732) 780 02 49
Fax: (+43-732) 780 06 42
email: eicoo@wkoee.wk.or.at

BELGIA

Euro Info Centre Namur
avenue Sergent Vrithoff , 2
5000 **Namur**
Tel: (+32-81) 717 171
Fax: (+ 32-81) 717 100
email: sri@bepn.namur.be

Euro Info Centre Liege
Rue Vertbois, 13A
B-4000 **Liege**
Tel: (+32-4) 220 11 11
Fax: (+32-4) 220 11 20
email: ipcm@mail.interpac.be

DANIA

Euro Info Centre Copenhagen
Boersen
1217 **Copenhagen**
Tel: (+45-33) 95 05 00
Fax: (+45-33) 32 52 16
email: eic@commerce.dk

Euro Info Centre Aarhus
Haslegaardsvaenget 18-20
DK-58210 **Aarhus V**
Tel: (+45-86) 152 577
Fax: (+45-86) 154 322
email: lr@cvu.dk
Internet: www.cvu.dk

Euro Info Centre Odense
Blangstedgaardsvej
DK-5220 **Odense SOE**
Tel: (+45-66) 156 531
Fax: (+45-66) 156 531
email: fer@fynerhv.dk
Homepage: www.fynerhv.dk

Euro Info Centre Aabenraa
Bjerggade 4 C
DK-6200 **Aabenraa**
Tel.: (+45-73) 621 010
Fax: (+45-73) 621 011
email: sec@po.ia.dk

Euro Info Centre Herning
Centerpark 7
DK-7400 **Herning**
Tel: (+45-97) 12 92 00
Fax: (+45- 97) 12 92 44
email: herning@inet.uni-c.dk

Euro Info Centre Viborg
Lille Sct. Hansgade 20
k-880 **Viborg**
Tel: (+45-86) 62 77 11
Fax: (+45-61) 614921
email: hvri@hvri.image.dk

Euro Info Centre Taastrup
Gregersensevej, P.O. Box 141
DK-2630 **Taastrup**
Tel: (+45-43) 50 40 00
Fax: (+45-43) 71 63 60
email: eic@dti.dk

Euro Info Centre Vordingborg
Marienbergvej 80
DK-4760 **Vordingborg**
Tel: (+45-55) 34 01 55
Fax: (+45-55) 34 03 55
email: seic@post3.tele.dk

FINLANDIA

Euro Info Centre Helsinki
PO Box 908
FI-00101 **Helsinki**
Tel.: (+358-9) 228 602 28
Fax: (+358-9) 228 602 28
email: teuvo.jurela@exports.finland.fi

Euro Info Centre Vaasa
Raastuvankatu 20
FIN 65100 **Vaasa**
Tel.: (+358-6) 318 64 00
Fax: (+358-6) 318 64 90
email: eic-botnia@multi.fi

Euro Info Centre Oulu
Asemakatu 37
FI-90100 **Oulu**
Tel: (+358-8) 316 02 20
Fax: (+358-8) 316 02 21
email: riitta.heikkinen@ktm.vn.fi

Euro Info Centre Turku
Puolalankatu 1
FIN-20100 **Turku**
Tel: (+358-2) 210 04 00
Fax: (+358-2) 210 05 21
email: jyri.arrponen@ktm.vn.fi
or satu.artiola@ktm.vn.fi

FRANCJA

Euro Info Centre Metz
2, rue Augustin Fresnel
Technopole 2000
57082 **Metz** CEDEX 3
Tel.: (+33-3) 873 360 80
Fax: (+33-3) 87328933/336040
email: eic@cr-lorraine.fr

Euro Info Centre Orleans
35 Avenue de Paris
45000 **Orléans**
Tel.: (+33-2) 38 54 58 58
Fax: (+33-2) 38 54 09 09
email: gdebruin@valcofim.fr

Euro Info Centre Versailles
21, rue d' Angiviller RP 3541
78035 **Versailles** CEDEX
Tel: (+33-1) 392 058 54/64
Fax: (+33-1) 392 058 78
email idf2@freenet.fr

Euro Info Centre Bordeaux
2 Place de la Bourse
33076 **Bordeaux** CEDEX
Tel: (+33-5) 567 944 34
Fax: (+33-5) 567 944 38
email: mdronval@bordeaux.cci.fr

Euro Info Centre Grenoble
5, place Robert Schuman BP 1509
F-38025 **Grenoble** CEDEX 1
Tel.: (+33-4) 762 828 43
Fax: (+33-4) 762 828 35
email: beyet@esc-grenoble.fr

GRECJA

Euro Info Centre Athens
Akadimias 7
10671 **Athens**
Tel.: (+30-1) 362 73 37
Fax: (+30-1) 360 78 97
email: eurocntr@acci.gr

HISZPANIA

Euro Info Centre Madrid
Plaza de la Independencia
28001 **Madrid**
Tel: (+34-1) 538 36 10
Fax: (+34-1) 538 36 43
email: eurl@camaramadrid.es

Euro Info Centre Murcia
Plaza San Agustin , 5
E-30005 **Murcia**
Tel: (+34-68) 362 818
Fax: (+34-68) 293 245
email: rafael.ataz@info.carm.es

HOLANDIA

Euro Info Centre Amsterdam
Post box 2852
1000 CW **Amsterdam**
Tel: (+31-20) 531 44 32
Fax: (+31-20) 531 45 98
email: eic@amsterdam.kvk.nl

Euro Info Centre s-Hertogenbosch
Postbus 70060
5201 DZ **'s-Hertogenbosch**
Tel: (+31-73) 680 66 00
Fax: (+31-73) 612 32 10
email: info@egadvies.nl

Euro Info Centre Arnhem
Nieuwe Plein 1B
Postbus 7006
6801 HA **Arnhem**
Tel: (+31-26) 446 19 42
Fax: (+31-26) 446 15 37
email: eic457@tref.nl

IRLANDIA

Euro Info Centre Waterford
George's Street
Waterford
Tel.: (+353-51) 872 539
Fax: (+ 353-51) 876 002
email: jorourke@indigo.ie

LUKSEMBURG

Euro Info Centre Luxembourg
7, rue Alcide de Gasperi
Luxembourg
Tel: (+352) 423 939 333
Fax: (+352) 438 326
email: eic@cc.lu

NIEMCY

Euro Info Centre Berlin
Fasanenstr. 85 (Ludwig-Erhard-Haus)
D-10623 **Berlin**
Tel: (+49-30) 315 10 240-241
Fax: (+49-30) 315 10 316/154
email: hes@berlin.ihk.de

Euro Info Centre Mulheim an der Ruhr
Dohne 54
Postfach 10 22 64
D-45468 **Mulheim an der Ruhr**
Tel.: (+49-208) 300 04 21
Fax : (+49-208) 300 04 29
email: mk@www.zenit.de

Euro Info Centre Stuttgart
Heilbronner Str. 43
D-70191 **Stuttgart**
Tel: (+49-711) 165 72 52
Fax: (+49-711) 165 73 00
email: csalm@hwk-stuttgart.de

Euro Info Centre Bremen
Hanseatenhof 8
D-28195 **Bremen**
Tel: (+49-421) 175 555
Fax: (+49-421) 171 686
email: d.voss@axon-technologie.de

Euro Info Centre Muenchen
Max-Joseph-Strasse 2
D - 80333 **Muenchen**
Tel: (+49-89) 511 62 09
Fax: (+49- 89) 511 62 90
email: eic@muenchen.ihk.de

Euro Info Centre Hannover
Vahrenwalder Str. 7
D-30165 **Hannover**
Tel: (+49-511) 935 71 21/122
Fax: (+49-511) 935 74 39
email: NATI@asys-h.de

Euro Info Centre Lahr
Lotzbeckstr. 31
Postfach 1547
D-77905 **Lahr/Schw**
Tel: (+49-78) 212 70 30
Fax: (+49-78) 212 70 32
email: eic@lr.freiburg.ihk.de

Euro Info Centre Saarbruecken
Franz-Josef-Roeder-Strasse 9
D-66119 **Saarbruecken**
Tel: (+49-681) 952 04 55
Fax: (+49-681) 584 61 25
email: baus.zpt@t-online.de

Euro Info Centre Erfurt
Bonifaciusstr. 16
Postfach 167
D-99004 **Erfurt**
Tel: (+49-361) 217 72-29
Fax: (+49-361) 217 72-33
email: EuroInfoCentreerfurt@t-online.de

Euro Info Center Trier
Bahnhofstr. 30-32
PF 1930
D-54209 **Trier**
Tel.: (+49-651) 975 67 0
Fax: (+49-651) 975 67 33

Euro Info Centre Leipzig
Goerdeerring 5
04109 **Leipzig**
Tel: (+49-341) 126 73 25
Fax: (+49-341) 126 74 25
email: friedrich@leipzig.ihk.de

NORWEGIA

Euro Info Centre Oslo
Drammensveien 40
N-0243 **Oslo**
Tel: (+47) 229 265 70
Fax: (+47) 224 316 40
email: euroinfo@ntc.no

Euro Info Centre Narvik
Teknologiveien 10
8500 **Narvik**
Tel: (+47) 769 672 00
Fax: (+47) 769 672 01
email: eicnord@vinn.no

Euro Info Centre Trondheim
PO Box 6018
N-7003 **Trondheim**
Tel.: (+47-73) 82 54 50
Fax: (+47-73) 82 54 40
email: soer@online.no

PORTUGALIA

Euro Info Centre Lecada Palmeira
Exponor - Feira Inrternacional do Porto
P-4450 **Lecada Palmeira**
Tel: (+351-2) 998 15 80
Fax: (+351-2) 995 70 17

Euro Info Centre Coimbra
Rua Luis de Camoes 150
P-3000 **Coimbra**
Tel: (+351-39) 492 532/389
Fax: (+351-39) 405 688 – 701 562
email: eicrc@mail.telepac.pt

Euro Info Centre Lisboa
Apartado 3200
P - 1301 **Lisboa** CODEX
Tel: (+351-1) 363 94 58
Fax: (+351-1) 364 67 86
email: eic@aip.pt

SZWECJA

Euro Info Centre Helsingborg
Jarnvagsgatan 14
SE-252 78 **Helsingborg**
Tel: (+46-42) 10 44 00
Fax: (+46-42) 16 10 50
email: euinfo@eicsyd.se

Euro Info Centre Vasteras
Stora Gatan 16
722 27 **Vasteras**
Tel: (+46-21) 107 860
Fax: (+46-21) 197 869
email: c.tegerstrand@arosnet.se

WIELKA BRYTANIA

Euro Info Centre
33 Queen Street
London
EC4R 1AP
Tel: (+44-171) 489 19 92
Fax: (+44-171) 489 03 91
email: europa@londonchamber.co.uk

Euro Info Centre Glasgow
Franborough House
123 Bothwell Street
Glasgow
G2 7JP
Tel: (+44-141) 221 09 99
Fax: (+44-141) 229 65 39
email: euroinfocentre@scotent.co.uk

Euro Info Centre Birmingham
75 Harborne Road
Birmingham B15 3DH
Tel: (+44-121) 455 02 68
Fax: (+ 44-121) 455 86 70
email:
g.quinton@briminghamchamber.org.uk

Euro Info Centre Newcastle upon Tyne
Great North House
Sandyford Road
Newcastle upon Tyne NE1 8ND
Tel: (+44-191) 261 00 26
Fax: (+44-191) 261 17 74
email:
kirsten_johnston.ndc@nordev.co.uk

Euro Info Centre Belfast
Local Enterprise Development Unit
LEDU House
Upper Galwally
Belfast BT8 4TB
Tel: (+44-232) 491 031
Fax: (+44-232) 691 432
email: ebic.ledu@nics.gov.uk

Euro Info Centre Bristol
16 Clifton Park Clifton
Bristol BS8 3BY
Tel: (+44-117) 973 73 73
Fax: (+44-117) 923 80 24
email: eic@blw.westec.co.uk

Euro Info Centre Inverness
20 Bridge Street
Inverness IV1 1QR
Tel: (+44-1463) 702 560/715 400
Fax: (+44-1463) 715 600
email: eic@sprite.co.uk

Euro Info Centre Hull
Cottingham Road
Hull HU6 7RX
Tel: (+44-1482) 465 940/35
Fax: (+44-1482) 466 488
email: euro-info-centre@hull.ac.uk

Euro Info Centre Leicester
10 York Road
Leicester LE1 5TS
Tel: (+44-116) 255 99 44
Fax: (+44-116) 255 34 70
email:
joanne.martin@leicestershire.businesslink.co.uk

Euro Info Centre **Liverpool**
No. 1 Old Hall Street
Liverpool L3 9HG
Tel: (+44-151) 298 19 28
Fax: (+44-151) 224 24 01
email: info@eicnw.u-net.com

Euro Info Centre Maidstone
Springfield
Maidstone Kent ME14 2LL
Tel: (+44-1622) 694 109
Fax: (+44-1622) 691 418
email: kenteic@kent.gov.uk

Euro Info Centre Manchester
Churchgate House
56 Oxford Road
Manchester M60 7BL
Tel (+44-161) 237 40 20
Fax (+44-161) 236 99 45
email: dereks@manccitecbl.org.uk

Euro Info Centre Norwich
112 Barrack Street
Norwich NR3 1UB
Tel: (+44-1603) 625 977
Fax: (+44-1603) 633 032
email: eileen.wallace@nwccte.co.uk

Euro Info Centre Nottingham
309 Haydn Road
Nottingham NG5 1DG
Tel: (+44-115) 962 46 24
Fax: (+44-115) 985 66 12

Euro Info Centre Cardiff
Senghennydd Road
Cathays,
Cardiff CF2 4AY
Tel: (+44-1222) 229 525
Fax: (+44-1222) 229 740

Euro Info Centre Slough
2 Bath Road
Slough Berks SL1 3SB
Tel: (+44-1753) 577 877
Fax: (+44-1753) 524 644
email:
enquiries@thamesvalleychamber.co.uk

Euro Info Centre Telford
Trevithick House
Stafford Park 4
Telford
TF3 3BA
Tel.: (+44-1952) 208 213
Fax: (+44-1952) 208 208
email: ebc_sshire@Blink_sshire.cityscape.co.uk

Euro Info Centre Southampton
Northguild Civic Centre
Southampton SO14 7LW
Tel: (+44-1703) 832 866
Fax: (+44-1703) 231 714
email: xeicsenq@hants.gov.uk

Euro Info Centre Bradford
2nd Floor, Mercury House
Manchester Road
Bradford BD5 0QL
Tel: (+44-1274) 754 262
Fax: (+44-1274) 393 226
email: info@wyebic.demon.co.uk

Euro Info Centre Stoke on Trent
Commerce House
Festival Park
Stoke on Trent
Staffordshire
ST1 5BE
Tel: (+44-1782) 202 222
Fax: (+44-1782) 274 394
email: eic@staffs.businesslink.co.uk

WŁOCHY

Euro Info Centre Milano
Via Pantano 9
20122 **Milano**
Tel.: (+39-2) 583 704 11
Fax: (+39-2) 583 704 16
email: ail.euro@ibm.it

Euro Info Centre Verona
Viale el Lavoro, 8
Verona
Tel.: (+39-45) 829 82 83, 829 39 17-22-23
Fax: (+39-45) 829 82 45
email: euoinfo@euosportellovr.inet.it

POLSKA

**Centrum Euro Info
Fundusz Współpracy
ul. Nowy Świat 6/12
00-400 Warszawa
Tel: (022) 625 13 19, 625 14 26, 661 73
Fax: (022) 625 12 90
email: euroinfo@cofund.org.pl**

**Centrum Euro Info
Zachodniopomorskie Stowarzyszenie Rozwoju Regionalnego
ul. Kolumba 86
70-035 Szczecin
Tel: (091) 433 02 20
Fax: (091) 433 02 66
email: euroinfo@aci.com.pl**

**Centrum Euro Info
Dolnośląska Agencja Rozwoju Regionalnego S.A.
ul. Wysockiego 10
58-300 Wałbrzych
Tel/Fax (074) 843 49 12
email: eic@darr.pl**

**Centrum Euro Info
Stowarzyszenie Promocji Przedsiębiorczości
ul. Słowackiego 7a
35-060 Rzeszów
Tel: (017) 852 49 75
emial: euro@intertele.pl**