

OPIS PRZEDMIOTU KONSULTACJI

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia o wstępnych konsultacjach rynkowych dotyczących wykonania oprogramowania wykorzystującego sztuczną inteligencję do analizy tekstowej wzorców umów i regulaminów stosowanych w obrocie konsumenckim (j.polski) pod kątem wyszukiwania niedozwolonych i potencjalnie niedozwolonych klauzul we wzorcach umów w relacji B2C, zwany dalej „Rozwiązaniem”.

I WPROWADZENIE: Czym jest wyzwanie, dlaczego jest takie ważne dla organizacji i obywateli?

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów realizuje projekt współfinansowany ze środków UE pt. "Artificial Intelligence for Consumer Protection Empowerment". Jego celem jest przygotowanie narzędzia AI, które mogłoby w znaczący sposób przyczynić się do zwiększenia efektywności i skuteczności wykrywania potencjalnych naruszeń praw konsumentów. Projekt jest odpowiedzią na zidentyfikowaną przez Urząd potrzebę przyspieszenia procesu analizy dużej ilości danych przetwarzanych przez Urząd, a także zautomatyzowania czynności, które mogą być wykonywane przy wykorzystaniu sztucznej inteligencji i uwolnienia ograniczonych zasobów ludzkich.

Aktualnie Urząd funkcjonuje głównie w schemacie reaktywnym: negatywne zdarzenie konsumenckie (np. zapis wyłączający odpowiedzialność sprzedawcy za wady produktu, skrócenie terminu zwrotu produktu zakupionego przez Internet poniżej 14 dni, jednostronne rozwiązanie umowy) -> poszkodowany -> zgłoszenie do UOKiK -> ocena stanu faktycznego -> decyzja o reakcji UOKiK.

II WIZJA: Jaki jest oczekiwany długoterminowy rezultat? Co zostanie wdrożone? Co to zmieni?

Założeniem wyzwania jest że dojdzie do zwiększenia efektywności wykrywania naruszeń praw konsumentów w postanowieniach umów i regulaminów dzięki zwiększeniu możliwości analizy dużej ilości wzorców umów stosowanych w obrocie konsumenckim. W rezultacie pozwoli to na szybkie i skuteczne eliminowanie z obrotu niedozwolonych klauzul, a także szeroki bieżący monitoring umów oferowanych konsumentom.

Dzięki zastosowaniu rozwiązania planujemy w pierwszym kroku wzmocnić pracowników Urzędu we wstępnej ocenie postanowień umów i regulaminów oraz zwrócenie im uwagi na konkretne klauzule, wcześniej sklasyfikowane jako „niedozwolone”.

Docelowo, dzięki zastosowaniu rozwiązania planujemy zmianę schematu funkcjonowania Urzędu na proaktywny: wyszukiwanie umów i regulaminów publikowanych w Internecie -> zautomatyzowana ocena pod kątem postanowień niedozwolonych -> alert do pracownika UOKiK -> decyzja o reakcji UOKiK. Takie podejście spowodowałoby, że Urząd reagowałby zanim dojdzie do pokrzywdzenia konsumenta.

III ROZWIĄZANIE: Jakie oczekiwania wobec Rozwiązania definiuje Zamawiający?

Optymalne rozwiązanie to oprogramowanie, które powinno być w stanie samodzielnie dokonywać analizy dostarczonych plików tekstowych (.doc, .pdf) i raportować wyniki w postaci pliku zawierającego wskazanie niedozwolonych klauzul wraz z uzasadnieniem abuzynośi. Wyniki analizy dokonanej przez system będą każdorazowo poddawane ocenie pracownika merytorycznego Urzędu, który dokona ostatecznej oceny abuzynośi klauzul wyselekcjonowanych przez sztuczną inteligencję i poprawności uzasadnienia abuzynośi, jednak bez konieczności analizy treści całego wzorca umownego. Dodatkowo system powinien posiadać funkcję uczenia się na podstawie nowo gromadzonych danych (aktualizacja modelu), a także możliwość rozbudowania o narzędzie do przeszukiwania Internetu i samodzielnego wyszukiwania wzorców umownych na stronach www przedsiębiorców.

Kluczowe funkcje systemu

- analiza plików tekstowych (.doc, .pdf) i raportowanie wyników analizy w postaci pliku zawierającego wskazanie niedozwolonych klauzul wraz z uzasadnieniem
- funkcja uczenia się na podstawie nowo gromadzonych danych (aktualizacja modelu)

Dodatkowe funkcje systemu

- rozbudowanie systemu o narzędzie do przeszukiwania Internetu i samodzielnego wyszukiwania wzorców umownych na stronach www przedsiębiorców

IV Użytkownicy rozwiązania

Użytkownikami rozwiązania będą:

- pracownicy Urzędu prowadzący postępowania w sprawach dot. naruszeń zbiorowych interesów konsumentów

Najważniejsze elementy rozwiązania (wartości dla użytkowników) to:

- zwiększenie możliwości ilościowych analizy wzorców umownych funkcjonujących w obrocie B2C i przyspieszenie reakcji na zagrożenia dla konsumentów.

V Mierniki skuteczności wdrożenia

- skuteczność wykrywania niedozwolonych klauzul we wzorcach umownych przez narzędzie AI
- wzrost możliwości ilościowych analizy wzorców umownych przez Urząd
- funkcjonalność i rozwijalność systemu

Rozważany jest wybór najlepszego Rozwiązania w dwóch etapach. Pierwszy pozwalający szybko ocenić i wybrać 5 najlepiej rokujących propozycji i drugi, prowadzący do wyboru najlepszego wykonawcy/najlepszej pracy konkursowej.

VI Kryteria I Etapu: Jak definiujemy kryteria wyboru I Etapu?

Ocenie podlega:

- sprawdzenie kompetencji uczestników w przetwarzaniu języka naturalnego (szczegółowe kryteria zostaną określone na podstawie informacji uzyskanych w toku konsultacji)

Dane w I Etapie: Jakie dane udostępniamy? Jaki mają charakter? Skąd będą pobierane?

Dane w formacie pdf lub word przygotowane na specjalnym formularzu (ok. 10.000 formularzy) pozyskane z publicznego rejestru klauzul niedozwolonych i ogólnodostępnej bazy decyzji Prezesa UOKiK, a także z prowadzonych przez Urząd działań miękkich i wystąpień do przedsiębiorców (informacje jawne).

VII Kryteria II Etapu: Jak weryfikujemy rozwinięcie aplikacji I Etapu i jej zbieżności do głównego celu?

Ocenie podlega:

- skuteczność wykrywania klauzul abuzywnych w testowych wzorcach umownych

Dane w II Etapie:

Dane w II etapie będą miały taki sam charakter jak w etapie I.

Estymowany budżet przeznaczony na całe postępowanie/konkurs: zamówienie o wartości ok. 1.450.000 PLN, nagrody w konkursie o łącznej wartości 50.000 PLN

Estymowany czas wdrożenia: 18 miesięcy (nie później niż do 31.12.2022)

VIII Przykładowe pytania jakie zadane zostaną w trakcie konsultacji:

1. Jakie rozwiązania są Państwu znane, które mogą mieć zastosowanie do realizacji Rozwiązania? Czym się wyróżniają, jakie są ich silne i słabe strony?
2. Jaki byłby estymowany koszt wykonania takiego Rozwiązania? Możliwe jest podanie w formie widełek.
 - a. Jaki byłby estymowany koszt wykonania wymaganych funkcjonalności bez uzupełniających?
3. Jakie informacje, które mógłby przekazać Zamawiający, pozwoliłyby precyzyjniej określić wycenę?
4. Jak estymują Państwo czas wykonania przedmiotu zamówienia (w miesiącach)? Możliwe jest podanie w widełkach.
5. Załóżmy przez moment, że to Państwo prowadzą takie postępowanie dla swojej firmy i planują wybrać wykonawcę. Przy założeniu, że chcą Państwo zweryfikować umiejętność tworzenia najtrudniejszej części dla tego zamówienia – jakie zadanie, by Państwo postawili przed potencjalnymi wykonawcami? Jakie dane udostępnił? Jakimi kryteriami się kierowali?
6. Czy widzą Państwo jakieś zagrożenia wynikające z aktualnie sformułowanych kryteriów?
7. Jak estymują Państwo poziom potrzebnego zaangażowania (czasowy, zasobowy) w przygotowanie rozwiązania na I etap?
8. Jak estymują Państwo poziom potrzebnego zaangażowania w przygotowanie rozwiązania na II etap?
9. Co jest najtrudniejszym elementem proponowanego rozwiązania? Wymagającym największego zaangażowania w wytworzenie/przygotowanie?