

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług psychologa poprzez zapewnienie pomocy psychologicznej dla dzieci i młodzieży oraz ich opiekunów, w tym pedagogów, w ramach bezpłatnego całodobowego Dziecięcego Telefonu Zaufania (dalej „DTZ”), prowadzonego przez Zamawiającego.

Celem zamówienia jest zapewnienie profesjonalnej bezpłatnej pomocy psychologicznej dla dzieci i młodzieży oraz ich opiekunów, zwłaszcza w sytuacjach kryzysowych, wymagających interwencji kryzysowej i fachowej pomocy. Dziecięcy Telefon Zaufania jest bezpłatną i całodobową - prowadzoną w trybie ciągłym - infolinią wsparcia, w tym pomocy psychologicznej, dedykowaną dzieciom i młodzieży oraz ich opiekunom. W ramach DTZ zgłoszenia obsługiwane są również poprzez bezpłatny całodobowy czat on-line, powiązany z infolinią.

W ramach zamówienia Wykonawca będzie świadczył maksymalnie 2160 godzin usług, przy czym Zamawiający zleci Wykonawcy realizację nie mniej niż 1800 godzin w toku umowy. Zamawiający szacuje, że zleci Wykonawcy w każdy miesiąc realizacji umowy od 150 do 180 godzin usług. W uzasadnionych przypadkach i w porozumieniu z Wykonawcą Zamawiający może zmniejszyć ilość zleconych godzin w danym miesiącu z jednoczesnym zwiększeniem ilości zleconych godzin w kolejnym/kolejnych miesiącach.

Usługi objęte zamówieniem będą realizowane w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Chocimskiej 6 z wykorzystaniem środków komunikacji na odległość. Wykonawca będzie świadczył usługi psychologa w ramach obsługi infolinii DTZ oraz czatu. Usługi będą realizowane w formie dyżurów, których długość nie przekroczy jednorazowo 24 godzin. Minimalny czas trwania dyżuru wynosi 4 godziny. Ze względu na całodobową działalność DTZ usługi będą świadczone w różnorodnym przedziale czasowym, w tym w godzinach nocnych. Podczas dyżuru Wykonawca będzie pozostawał w gotowości do świadczenia pomocy psychologicznej na każde zgłoszenie w ramach infolinii i czatu i będzie świadczył poradnictwo i wsparcie psychologiczne bieżących zgłoszeń potrzeby pomocy wpływających na infolinię i czat. Elementem niezbędnym świadczonej pomocy psychologicznej jest wsparcie emocjonalne osoby zgłaszającej potrzebę pomocy i poradnictwo psychologiczne. Udzielana pomoc winna wskazywać rekomendacje co do dalszego postępowania, jeśli stan osoby zgłaszającej potrzebę pomocy tego wymaga. W ramach udzielanej pomocy psycholog dedykowany do realizacji zamówienia zobowiązany jest do podjęcia wszelkich niezbędnych działań chroniących bezpieczeństwo zagrożonych osób.

Usługi będą wykonywane zgodnie z harmonogramem sporządzanym przez Zamawiającego na każdy tydzień realizacji umowy. Harmonogram na dany tydzień będzie sporządzony z min. 3 - dniowym wyprzedzeniem. Przedstawiony Wykonawcy harmonogram stanowi zlecenie świadczenia wskazanych w nim usług. Podstawą rozliczenia usług będzie czas świadczonego dyżuru.

Przez godzinę rozumieć należy każdorazowo pełną godzinę zegarową - 60 minut.

W ramach świadczenia usług Wykonawca zobowiązany będzie dokumentować świadczenie usług w wymaganej formie w dedykowanym do obsługi DTZ systemie

informatycznym, udostępnionym przez Zamawiającego. Zamawiający przeszkoli osobę dedykowaną do realizacji zamówienia z obsługi tego narzędzia. Wykonawca jest zobligowany zapewnić niezwłoczne powiadomienie Zamawiającego o każdym przypadku zagrożenia życia zidentyfikowanym w toku realizacji usług.

Usługi winny być świadczone z należytą starannością i zachowaniem najwyższych standardów. Psycholog dedykowany do realizacji zamówienia zobowiązany jest do udziału w superwizjach grupowych organizowanych przez Zamawiającego - 1 raz w miesiącu w wymiarze 2 godzin. Psycholog dedykowany do realizacji zamówienia w ramach całego zamówienia zobowiązany jest uczestniczyć w min. w 70% organizowanych superwizji grupowych. Zamawiający jest uprawniony zorganizować 1 raz w miesiącu superwizję indywidualną, w której zobowiązany będzie uczestniczyć psycholog dedykowany do realizacji zamówienia. Każdorazowo termin superwizji zostanie przedstawiony z min. 3 dniowych wyprzedzeniem.

Zamawiający bezwzględnie wymaga realizacji usług objętych zamówieniem przez osobę spełniającą wymagania określone w SWZ - psychologa dedykowanego do realizacji usług.

Z uwagi na fakt, iż zamówienie dotyczy pracy z dziećmi i młodzieżą, zgodnie z ustawą z dnia 16 maja 2016 roku *o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym* (Dz. U. poz. 862 ze zm.) Zamawiający nie dopuszcza realizacji zamówienia przez osobę figurującą w Rejestrze Sprawców Przystępstw na Tle Seksualnym (RSTPS).

Koszt Wykonawcy wynikający z powyższych warunków wykonania zamówienia winien zostać skalkulowany w ramach ceny za godzinę świadczenia usług. Zamawiający nie dopuszcza również realizacji zamówienia przez osobę figurującą w Krajowym Rejestrze Karnym.

Zamawiający zapewnia pełną infrastrukturę techniczną do realizacji usług, w tym w pełni wyposażone stanowisko obsługi dyżuru.