

## **Opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług pedagoga poprzez zapewnienie pomocy pedagogicznej i wychowawczej dla dzieci i młodzieży oraz ich opiekunów, w tym pedagogów, w ramach bezpłatnego całodobowego Dziecięcego Telefonu Zaufania (dalej „DTZ”), prowadzonego przez Zamawiającego, w szczególności w zakresie przemocy rówieśniczej, spraw związanych z ocenianiem, klasyfikowaniem i promowaniem uczniów, indywidualnego nauczania, współpracy szkół, przedszkoli i innych placówek z opiekunami/ rodzicami, pomocy pedagogicznej realizowanej w przedszkolach, szkołach i innych placówkach, bezpiecznych i higienicznych warunków nauki oraz wychowania, reorganizacji szkół, likwidacji czy łączenia oddziałów i spraw związanych z organizacją transportu dzieci do szkół.

Celem zamówienia jest zapewnienie profesjonalnej bezpłatnej pomocy pedagogicznej i wychowawczej 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 pedagogicznej i wychowawczej, 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 1440 godzin usług, przy czym Zamawiający zleci Wykonawcy realizację nie mniej niż 1200 godzin w toku umowy. Zamawiający szacuje, że zleci Wykonawcy w każdy miesiąc realizacji umowy od 100 do 120 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 pedagoga 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 pedagogiczno-wychowawczej na każde zgłoszenie w ramach infolinii i czatu i będzie świadczył poradnictwo i wsparcie pedagogiczne bieżących zgłoszeń potrzeby pomocy wpływających na infolinię i czat.

Elementem niezbędnym świadczonej pomocy jest wsparcie osoby zgłaszającej potrzebę pomocy. Udzielana pomoc winna wskazywać rekomendacje co do dalszego postępowania, zwłaszcza jeśli stan osoby zgłaszającej potrzebę pomocy tego wymaga. W ramach udzielanej pomocy pedagog 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 i wymagającym podjęcia działań interwencyjnych.

Usługi winny być świadczone z należytą starannością i zachowaniem najwyższych standardów.

Zamawiający bezwzględnie wymaga realizacji usług objętych zamówieniem przez osobę spełniającą wymagania określone w SWZ - pedagoga 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). 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.