*załącznik nr 1 do zapytania ofertowego*

**Znak sprawy nr: 6/ZO/S2S/2024**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Przedmiot zamówienia:**

1. część nr 1 przedmiotu zamówienia – interwencja kryzysowa w formie infolinii dla obywateli państw trzecich, osób w kryzysie uchodźczym, w wymiarze średnio 55 h/m-c.
2. część nr 2 przedmiotu zamówienia – interwencja kryzysowa w formie infolinii dla obywateli państw trzecich, osób w kryzysie uchodźczym, w wymiarze średnio 55 h/m-c.

**Opis przedmiotu zamówienia – część 1 i 2**

Świadczenie usług interwencji kryzysowej w formie infolinii dla obywateli państw trzecich, w tym w szczególności obywateli Ukrainy, będących w kryzysie uchodźczym w związku z atakiem Federacji Rosyjskiej na Ukrainę.

Usługa realizowana będzie w okresie od listopada 2024 r. do 31 sierpnia 2027 r.

**Informacje techniczne dotyczące przedmiotu zamówienia:**

1. Realizacja przedmiotu zamówienia odbywać się będzie w lokalu na terenie Łodzi, wskazanym przez Zamawiającego, wyposażonym w stanowiska i system do obsługi infolinii pomocowej.
2. Dyżury infolinii odbywają się codziennie od poniedziałku do piątku przez 5 godzin (od 14:00 do 19:00). Jedna osoba dyżurująca zrealizuje miesięcznie średnio 55 h dyżuru (nie więcej, niż 1925 h). Na podstawie dotychczasowego doświadczenia Zamawiający zakłada, że interwent odbiera ok 8 rozmów w trakcie jednego 5-godzinnego dyżuru.
3. Do zadań osoby realizującej usługi należeć będzie, oprócz wsparcia interwencyjnego osób dzwoniących na bezpłatną infolinię, aktualizowanie danych o projektach, miejscach i formach wsparcia dla społeczności uchodźczej.
4. Realizacja przedmiotu zamówienia będzie oparta o opracowywany na bieżąco przez Zamawiającego harmonogram.
5. Zakładany czas trwania zamówienia/termin wykonania: październik 2024 r. – 31 sierpnia 2027 r. (termin może ulec zmianie).
6. Usługi mogą być realizowane w godzinach od 14 do 19-tej, od poniedziałku do piątku.

**Zamawiający przeznacza na realizację zamówienia:**

**w części 1: 226.600,00 zł**

**w części 2: 226.600,00 zł**