Załącznik nr 5 do SWZ

(Załącznik nr 1 do umowy)

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Konsultacje psychologiczne za pośrednictwem narzędzia komunikacyjnego Platformy Koordynacyjno-Edukacyjno-Informacyjnej służące realizacji projektu „Lepsza przyszłość. Przeciwdziałanie zaburzeniom psychicznym dzieci i młodzieży”, realizowanego w ramach RPO Województwa Pomorskiego na lata 2014-2020

# Informacje o Projekcie

Platforma Koordynacjo-Edukacyjno-Informacyjna jest jedną z form realizacji celu Projektu, tj. działań wspierających zdrowie psychiczne osób zamieszkujących województwo pomorskie, dotkniętych bezpośrednimi i pośrednimi skutkami pandemii COVID-19 w obszarze zdrowia psychicznego. Platforma stanowi narzędzie pomocnicze dla realizacji tego celu. Grupą docelową Projektu są dzieci i młodzież oraz ich rodziny, które ze względu na długotrwałą izolację wywołaną pandemią, zostały pozbawione właściwych warunków do prawidłowego rozwoju społecznego i psychicznego oraz wymagają wsparcia w szeroko rozumianym obszarze zdrowia psychicznego, oraz są jednocześnie zagrożone wykluczeniem społecznym, przy czym preferowane będą osoby, które spełniają kryteria, o których mowa w punkcie 1 Standardów realizacji wsparcia w zakresie Działania 6.2 Usługi społeczne RPO WP 2014-2020.

Odbiorcami są również osoby zagrożone ubóstwem lub wykluczeniem społecznym oraz ich rodziny. Osoby wymagające wsparcia, korzystające z usług społecznych, podmioty świadczące usługi społeczne lub zdrowotne, ich pracownicy i ich rodziny, a także osoby przebywające w instytucjach całodobowego pobytu.

Platforma Koordynacjo-Edukacyjno-Informacyjnej funkcjonuje pod adresem <https://pomorskiedlaciebie.pl/>. Informuje o korzyściach i wyzwaniach dla zdrowia psychicznego wynikających z przebywania w Internecie oraz przedstawia pomysły dotyczące dbania o siebie w Internecie i uzyskiwania wsparcia. Platforma zawiera również informacje na temat zachowania bezpieczeństwa w Internecie i uzyskania właściwej równowagi między życiem online i offline.

Zadaniem Wykonawcy jest zaoferowanie usługi polegającej na świadczeniu konsultacji psychologicznych za pomocą narzędzia komunikacyjnego za pośrednictwem wyżej wspomnianej Platformy przez zespół psychologów.

# Wymagania

* 1. Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na świadczeniu konsultacji psychologicznych za pomocą narzędzia komunikacyjnego (czat i/lub audio i/lub video) przez zespół psychologów, udostępnionego przez Zamawiającego na Platformie <https://pomorskiedlaciebie.pl/>, w ramach realizacji projektu „Lepsza przyszłość. Przeciwdziałanie zaburzeniom psychicznym dzieci i młodzieży”, RPO Województwa Pomorskiego na lata 2014-2020.
	2. Zamawiający wymaga, aby wszystkie osoby skierowane do realizacji przedmiotu zamówienia, wykonujące czynności polegające na udzielaniu świadczeń konsultacji psychologa, posiadały kwalifikacje do wykonywania zawodu psychologa zgodnie z ustawą z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów (Dz.U. z 2019 r. poz. 1026).
	3. Każda z osób świadczących usługę musi posiadać odpowiednie kwalifikacje umożliwiające jej realizację, tj. ukończyła studia wyższe II stopnia na kierunku psychologia oraz posiadała minimum 3 (trzy) letnie doświadczenie w świadczeniu usług psychologa i/lub psychoterapeuty.
	4. Do realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca musi skierować minimalnie 4 osoby spełniających wszystkie wymagania.
	5. Wykonawca musi dysponować wykwalifikowanym i dostatecznie licznym personelem zapewniającym należyte wykonanie usługi.
	6. Usługa powinna być realizowana przez personel Wykonawcy w siedzibie Wykonawcy lub w formie pracy zdalnej.
	7. Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na:
1. świadczeniu 3576 godzin konsultacji psychologów (zamówienie podstawowe),
2. konsultacje będą odbywały się w formie zdalnej za pomocą narzędzia komunikacyjnego czat i/lub audio i/lub video udostępnionego przez Zamawiającego,
3. narzędzie rejestrować będzie czas pracy konsultantów – psychologów, ich dostępność oraz czas oczekiwania użytkownika na rozpoczęcie konsultacji,
4. usługa świadczona będzie codziennie, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, od poniedziałku do piątku nieprzerwanie w godzinach 8:00-20:00 oraz w soboty i niedziele w godzinach 8:00-16:00,
5. w godzinach świadczenia usługi Wykonawca zapewni nieprzerwaną dostępność min. 2 konsultantów – psychologów,
6. Wykonawca zapewni bieżącą obsługę przez jednego konsultanta - psychologa min. 3 konsultacji trwających równocześnie,
7. w godzinach świadczenia usługi czas oczekiwania przez uczestnika na konsultację wynosić może maksymalnie 5 minut,
8. konsultacje realizowane będą bez wcześniejszych zapisów,
9. godzina pracy psychologa trwa 60 minut,
10. Zamawiający nie określna czasu ani limitu liczby konsultacji na użytkownika,
11. Zamawiający zastrzega możliwość weryfikowania jakości świadczonych konsultacji zarówno poprzez weryfikację stenogramów konsultacji, jak i poprzez wystąpienie w roli użytkownika.
	1. Informacje na temat wykonania usługi:
12. czat musi być prowadzony w czasie rzeczywistym,
13. czat będzie umieszczony na stronie <https://pomorskiedlaciebie.pl/>,
14. reaktywne działanie obsługi czatu - zadanie nawiązania rozmowy należy do użytkownika,
15. prowadzenia interaktywnej i spersonalizowanej konsultacji psychologa,
16. zaangażowanie użytkownika i zapewnienie mu aktywnego wsparcia,
17. wsparcie dostępne od razu, na żywo – w godzinach pracy zespołu obsługi.
	1. Zakresu świadczeń psychologóww ramach realizacji przedmiotu zamówienia obejmuje:
18. udzielaniu pomocy psychologicznej,
19. udzielanie wsparcia psychologicznego osobom znajdującym się w kryzysie, które zgłaszają taką potrzebę,
20. podejmowanie działań interwencyjnych w czasie pełnienia dyżuru psychologa względem osób wymagających nagłej interwencji kryzysowej,
21. wykonania czynności będących przedmiotem umowy z należytą starannością,
22. czuwania nad prawidłową realizacją niniejszej umowy,
23. świadczenia usług zgodnie z harmonogramem,
24. przedkładania zestawienia ze zrealizowanego wsparcia z uwzględnieniem:
25. liczby przeprowadzonych konsultacji,
26. liczby osób, które z niego skorzystały
27. rodzaju problemów jakie były przedmiotem wsparcia.
28. zachowania zgodnie z ustawą z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów w tajemnicy informacji związanych z klientami, uzyskanych w związku z wykonywaniem usługi.
29. obowiązkiem Psychologa jest w szczególności:
30. zbieranie wywiadu od użytkowników, w zakresie koniecznym do realizacji zadań,
31. udzielanie porad psychologicznych ,
32. przestrzeganie zasad etyki zawodowej,
33. zadania wynikające z Systemu Zarządzania Jakością,
34. kreowanie pozytywnego wizerunku Szpitala.
35. ponadto Psycholog jest zobowiązany do:
36. zachowania tajemnicy zawodowej,
37. przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych i ustawy o ochronie zdrowia psychicznego,
38. wykonywania konsultacji z najwyższą starannością, poszanowaniem praw osób z chorobami i problemami zdrowotnymi zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, zasadami etyki zawodowej.
	1. Wykonawca zobowiązuje się do organizacji, nadzoru i kierowania usługą zleconą przez Zamawiającego.
	2. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji harmonogram realizacji usługi w dniu zawarcia umowy.
	3. Wykonawca ma obowiązek wyposażyć personel świadczący usługi w sprzęt, odpowiedniej jakości, nieuszkodzony umożliwiający realizację przedmiotu zamówienia.
	4. Narzędzia komunikacyjne: czat i/lub audio i/lub video zostaną udostępnione przez Zamawiającego . Dostęp dla konsultantów do narzędzia zostanie przekazany na adresy e-mail wskazane przez Wykonawcę.

# Zamówienia opcjonalne

* 1. Zamawiający zgodnie z zapisem art. 441 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych przewiduje możliwość zastosowania prawa opcji na pisemne żądanie Zamawiającego, skierowane do Wykonawcy.
	2. Przedmiotem opcji jest:

**Prawo Opcji 1** – świadczenie usługi będącej przedmiotem zamówienia zgodnego z OPZ w okresie kolejnego miesiąca po zakończeniu usługi wynikającej z zamówienia podstawowego, tj. do 31 października 2023 roku w wymiarze dodatkowych 672 godzin. Zamawiający przewiduje skorzystanie z prawa opcji w przypadku zwiększenia potrzeb Zamawiającego w zakresie zdalnych konsultacji psychologicznych.

**Prawo Opcji 2** – świadczenie usługi będącej przedmiotem zamówienia zgodnego z OPZ w okresie kolejnego miesiąca po zakończeniu usługi wynikającej z zamówienia podstawowego i Prawa Opcji 1, tj. do 30 listopada 2023 roku w wymiarze dodatkowych 616 godzin. Zamawiający przewiduje skorzystanie z prawa opcji w przypadku zwiększenia potrzeb Zamawiającego w zakresie zdalnych konsultacji psychologicznych**.**

* 1. Prawo opcji jest uprawnieniem Zamawiającego, z którego może, ale nie musi skorzystać w ramach realizacji umowy. W przypadku nieskorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, Wykonawcy nie przysługuje żadne roszczenie z tego tytułu.
	2. Warunkiem uruchomienia prawa opcji jest złożenie przez Zamawiającego Wykonawcy pisemnego, jednostronnego oświadczenia (oświadczenia woli) drogą mailową w przedmiocie skorzystania z prawa opcji z 20 dniowym wyprzedzeniem.
	3. Zamawiający może skorzystać z Prawa Opcji 1, jak również z Prawa Opcji 2. Zamawiający nie może skorzystać z Prawa Opcji 2 nie korzystając z Prawa Opcji 1.
	4. Cena jednostkowa za usługę w ramach Prawa Opcji 1 i 2 musi być taka sama jak cena jednostkowa w ramach zamówienia podstawowego.