Warszawa, 20 listopada 2026 r.

OGŁOSZENIE O KONKURSIE OFERT NA REALIZACJĘ ZADANIA Z ZAKRESU ZDROWIA PUBLICZNEGO

Na podstawie art. 14 ust. 1 w zw. z art. 13 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o zdrowiu publicznym (Dz. U. z 2026 r. poz. 149, z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą", Minister Zdrowia ogłasza konkurs ofert na wybór Realizatora zadań z zakresu zdrowia publicznego, pn.:

Prowadzenie Centrum wsparcia dla osób dorosłych oraz Funkcjonariuszy i Pracowników Służb Mundurowych, Ratownictwa Medycznego i ich Rodzin w kryzysie psychicznym**,** zwanego dalej łącznie „zadaniem",

w ramach zadania „promocja zdrowia" i zadania „działania w celu rozpoznawania, eliminowania lub ograniczania zagrożeń i szkód dla zdrowia fizycznego i psychicznego w środowisku zamieszkania, nauki, pracy i rekreacji" [art. 2 pkt 3 i 5 ustawy]

Ogłoszenie zawiera:

- ***Opis zasad konkursu;***
- *Załącznik nr 1 do ogłoszenia* – ***Formularz oferty;***
- *Załącznik nr 2 do ogłoszenia* – ***Ogólne Warunki Umowy*** *- stanowi informację o Ogólnych Warunkach Umowy, jaka zostanie zawarta z wybranym w konkursie Realizatorem zadania;*
- *Załącznik nr 3 -* ***Wykaz kosztów referencyjnych.***

I. Opis zadania będącego przedmiotem konkursu oraz cele jego realizacji

1. Opis zadania będącego przedmiotem konkursu

Przedmiotem konkursu jest prowadzenie w 2027 roku **Centrum wsparcia dla osób dorosłych oraz Funkcjonariuszy i Pracowników Służb Mundurowych, Ratownictwa Medycznego i ich Rodzin w kryzysie psychicznym (dalej: „Centrum wsparcia"), wraz z realizacją działań kampanii promującej i informującej o działającym Centrum (dalej: „kampania")**, w celu poprawy dostępności doraźnego wsparcia dla osób doświadczających sytuacji kryzysowej, trudności emocjonalnych, pogorszenia samopoczucia lub innych trudności wpływających na ich codzienne funkcjonowanie.

Działalność Centrum wsparcia ma służyć poprawie dostępności doraźnego wsparcia dla odbiorców z grupy docelowej, tj. osób dorosłych, w tym funkcjonariuszy i pracowników służb mundurowych, ratownictwa medycznego i ich rodzin.

Realizacja zadania odpowiada na problemy związane z narastającą skalą trudności w zakresie zdrowia psychicznego i sytuacji kryzysowych, a także na bariery utrudniające korzystanie z dostępnych form wsparcia, wynikające w szczególności z obawy przed stygmatyzacją, czy ograniczonej wiedzy o możliwościach uzyskania pomocy. Istotnym problemem pozostaje również niewystarczająca dostępność doraźnego, anonimowego i łatwo dostępnego wsparcia dla osób doświadczających trudności emocjonalnych, kryzysu psychicznego lub innych problemów wpływających negatywnie na zdrowie i codzienne funkcjonowanie.
Ponadto, charakter obowiązków wykonywanych przez funkcjonariuszy i pracowników służb mundurowych, ratownictwa medycznego może wiązać się ze zwiększonym obciążeniem psychicznym, wynikającym między innymi z kontaktu z sytuacjami traumatycznymi i działania pod presją. Odrębna telefoniczna linia wsparcia ma umożliwić tym osobom oraz członkom ich rodzin skorzystanie z anonimowej pomocy uwzględniającej specyfikę ich doświadczeń i potrzeb.

Zachowania samobójcze stanowią w Polsce poważny problem zdrowotny i społeczny. W 2025 roku w grupie wiekowej powyżej 19 roku życia odnotowano 12 849 zamachów samobójczych, z których 4 615 zakończyło się zgonem (dane Komendy Głównej Policji). Wśród najczęściej odnotowywanych powodów popełnienia zamachu samobójczego znajdują się: choroba psychiczna lub zaburzenia psychiczne, nieporozumienia rodzinne lub przemoc w rodzinie oraz zawód miłosny. Pomimo spadku liczby zamachów samobójczych zakończonych zgonem w stosunku do 2024 r., skala zachowań samobójczych w Polsce pozostaje wysoka. Ponadto, dane wskazują na utrzymujące się istotne zróżnicowanie ze względu na wiek i płeć. Wśród mężczyzn nadal odnotowuje się znacznie większą liczbę zgonów samobójczych, a podejmowane przez nich zamachy samobójcze częściej kończą się zgonem.

Centrum wsparcia, działając z wykorzystaniem telefonicznej linii wsparcia (w formie „telefonu wsparcia") oraz innych kanałów komunikacji elektronicznej takich jak: e-mail i czat, jest, obok pomocy udzielanej w poradniach czy oddziałach szpitalnych, istotną częścią systemu pomocy dla osób doświadczających kryzysów. Możliwość skorzystania z całodobowej, bezpłatnej (dzwoniący nie ponosi kosztów), szybkiej i anonimowej konsultacji jest szczególnie istotna w przypadku zagrożenia suicydalnego. Anonimowa forma kontaktu może ułatwiać skorzystanie ze wsparcia, w szczególności w sytuacji obawy przed stygmatyzacją, poczucia wstydu, trudności w bezpośrednim zwróceniu się o pomoc lub innych barier utrudniających korzystanie ze stacjonarnych form wsparcia.
Dotychczasowe doświadczenie potwierdza zasadność udzielania tej formy pomocy. Tylko w okresie od stycznia do czerwca 2026 r. Centrum wsparcia obsłużyło ponad 25 tys. kontaktów.

W ramach prowadzenia Centrum wsparcia zapewniane będzie doraźne wsparcie dostosowane do potrzeb osób kontaktujących się z Centrum, obejmujące w szczególności rozmowę wspierającą, przekazywanie informacji o dostępnych formach pomocy oraz zachęcanie do korzystania z odpowiednich form wsparcia specjalistycznego.

Istotnym elementem działalności Centrum będzie również informowanie o możliwościach skorzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, w szczególności w zakresie opieki psychiatrycznej, pomocy psychologicznej i psychoterapeutycznej oraz leczenia uzależnień. Wsparcie będzie dostępne za pośrednictwem telefonicznej linii wsparcia oraz kanałów komunikacji elektronicznej, w tym poczty elektronicznej (e-mail) i czatu.

2. **Cele realizacji zadania**

1) Cel główny realizacji zadania

Głównym celem realizacji zadania jest zwiększenie dostępu osób dorosłych do doraźnego i anonimowego[1)] wsparcia w sytuacji kryzysu psychicznego, trudności emocjonalnych lub innych okoliczności mających negatywny wpływ na ich dobrostan.

2) Cele szczegółowe realizacji zadania:

a) zwiększenie dostępu do doraźnego wsparcia udzielanego w ramach całodobowego Centrum wsparcia, w szczególności za pośrednictwem telefonicznej linii wsparcia oraz kanałów komunikacji elektronicznej takich jak: e-mail i czat;

b) zwiększenie dostępu funkcjonariuszy i pracowników służb mundurowych, ratownictwa medycznego oraz ich rodzin do doraźnego wsparcia, uwzględniającego specyfikę ich doświadczeń i potrzeb, poprzez zapewnienie odrębnej, całodobowej telefonicznej linii wsparcia przeznaczonej dla tej grupy;

c) podniesienie poziomu wiedzy społeczeństwa na temat dostępnych form wsparcia w ramach Centrum wsparcia, w szczególności poprzez prowadzenie działań informacyjno – promocyjnych, o których mowa w dalszej części Ogłoszenia.

II. Grupa docelowa

[1)] Podanie danych demograficznych przez osobę korzystającą ze wsparcia jest dobrowolne i nie stanowi warunku udzielenia wsparcia, a odmowa ich podania nie może skutkować odmową ani ograniczeniem wsparcia. Dane statystyczne, o których mowa w części V ust. 6 Ogłoszenia, dotyczące osób korzystających ze wsparcia pozyskuje się wyłącznie w zakresie niezbędnym do monitorowania realizacji zadania, z zachowaniem zasady dobrowolności podawania danych demograficznych. Dane przekazywane Ministrowi Zdrowia mają postać zagregowaną i nie mogą umożliwiać bezpośredniej ani pośredniej identyfikacji osoby korzystającej ze wsparcia. Powyższe zasady nie uchybiają obowiązkom wynikającym z przepisów prawa ani podejmowaniu działań niezbędnych do ochrony życia lub zdrowia.

Osoby pełnoletnie (powyżej 18 roku życia), doświadczające trudności emocjonalnych lub znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej, związanej w szczególności ze śmiercią bliskiej osoby, doświadczaniem przemocy, stresem związanym z pracą, pogorszeniem stanu zdrowia somatycznego, pogorszeniem stanu zdrowia psychicznego lub innymi czynnikami, w tym funkcjonariusze, pracownicy służb mundurowych i ratownictwa medycznego oraz ich rodziny.

III. Podmioty uprawnione do złożenia oferty

1. **Oferentem/Realizatorem[2] mogą być podmioty, które łącznie spełniają następujące wymagania:**
   1) cele statutowe lub przedmiot działalności podmiotu dotyczą spraw objętych zadaniami określonymi w art. 2 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o zdrowiu publicznym (Dz. U. z 2026 r. poz. 149, z późn. zm.), w tym posiada on status organizacji pozarządowej lub podmiotu, o którym mowa w art. 3 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2025 r. poz. 1338, z późn. zm.);
   2) posiadają doświadczenie w zakresie prowadzenia infolinii o charakterze telefonu wsparcia nieprzerwanie przez co najmniej 24 miesiące przed dniem złożenia oferty.
2. **Spełnienie wymagania określonego w pkt 1 podlega weryfikacji na podstawie dokumentów dołączonych do Oferty, określonych w części VII ust. 1 pkt 8 lit. b Ogłoszenia. Spełnienie wymagania określonego w pkt 2 podlega ocenie na podstawie informacji zawartych w części IV ust. 1 formularza Oferty - *Informacja o wcześniejszej działalności podmiotu składającego ofertę, związanej z przedmiotem konkursu*.** Posiadanie doświadczenia w prowadzeniu infolinii o charakterze telefonu wsparcia przez okres dłuższy niż wymagane 24 miesiące podlega ocenie w ramach kryterium merytorycznego premiującego, określonego w części VII. ust. 3 pkt 1 Ogłoszenia.

IV. Sposób i okres realizacji zadania

1. **Zadanie ma być realizowane poprzez:**
   1) **zapewnienie bezpłatnego i anonimowego wsparcia osobom dorosłym, dostępnego 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, za pośrednictwem telefonicznej linii wsparcia, czatu oraz e-mail**. Skorzystanie ze wsparcia nie wymaga podania przez osobę kontaktującą się z Centrum wsparcia danych umożliwiających jej identyfikację. Wsparcie obejmuje w szczególności prowadzenie rozmów wspierających, prowadzenie interwencji kryzysowych, przekazywanie informacji o dostępnych formach pomocy oraz zachęcanie do skorzystania z odpowiedniej formy wsparcia specjalistycznego.

[2)] Przez Realizatora należy rozumieć podmiot, który został wyłoniony w postępowaniu konkursowym i zawarł umowę na realizację zadania.

2) **zapewnienie bezpłatnego i anonimowego wsparcia funkcjonariuszom i pracownikom służb mundurowych, ratownictwa medycznego oraz ich rodzinom, dostępnego 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, za pośrednictwem odrębnej telefonicznej linii wsparcia, przeznaczonej dla tej grupy.** Do zasad korzystania ze wsparcia oraz zakresu udzielanej pomocy stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 1.
3) **informowanie o możliwościach skorzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych,** w szczególności w zakresie dotyczącym opieki psychiatrycznej, pomocy psychologicznej i psychoterapeutycznej oraz leczenia uzależnień;
4) **stosowanie procedur postępowania w sytuacjach kryzysowych,** określonych w części V ust. 4 pkt 1 Ogłoszenia;
5) **zapewnienie bezpłatnego i anonimowego wsparcia specjalistycznego osobom stanowiącym grupę docelową zadania w formie dyżurów specjalistycznych poprzez umożliwienie konsultacji ze specjalistami** określonymi w części V ust. 1 pkt 13 Ogłoszenia, co najmniej w wymiarze dyżurów wskazanym w części V ust. 1 pkt 11 i 12 Ogłoszenia;
6) **przygotowanie i przeprowadzenie działań informacyjno-promocyjnych dotyczących działalności Centrum wsparcia** (również jako: **kampania**), określonych w części V ust. 5 Ogłoszenia.

2. **Zadanie będzie realizowane od dnia zawarcia umowy, nie wcześniej jednak niż od dnia 1 stycznia 2027 r. do dnia 31 grudnia 2027 r.**

V. Warunki realizacji zadania

1. **Kadra merytoryczna i techniczna**

1) Podmiot realizujący zadanie zagwarantuje zapewnienie kadry merytorycznej i technicznej, zgodnie z wymaganiami określonymi w Ogłoszeniu.
2) **Kadrę merytoryczną** będą stanowili konsultanci, specjaliści oraz psycholog - koordynator.
3) **Kadrę techniczną** będą stanowiły osoby zapewniające obsługę techniczną i administracyjną niezbędną do prawidłowej realizacji zadania.
4) **Konsultantami** mogą być osoby, które łącznie spełniają następujące wymagania:

a) **ukończyły studia na kierunku**: psychologia lub są absolwentami następujących kierunków: praca socjalna, socjologia, resocjalizacja, pielęgniarstwo, ratownictwo medyczne, kierunek lekarski, zdrowie publiczne, terapia zajęciowa, prawo,
b) posiadają co najmniej **6 - miesięczne doświadczenie** w pracy w co najmniej jednym z następujących obszarów związanych z działalnością Centrum wsparcia: wsparcie osób dorosłych w kryzysie psychicznym, prowadzenie interwencji kryzysowej, wspieranie rodzin.

5) Konsultanci zapewniają całodobową obsługę kontaktów z Centrum wsparcia, przez 7 dni w tygodniu, za pośrednictwem telefonicznej linii wsparcia, czatu oraz e-mail, zgodnie z zasadami określonymi w Ogłoszeniu.
6) Oferent zagwarantuje zapewnienie zespołu konsultantów w liczbie umożliwiającej całodobowe funkcjonowanie Centrum wsparcia w systemie dyżurów przez 7 dni w tygodniu przez cały okres realizacji zadania, z uwzględnieniem wymagań dotyczących minimalnej liczby działających stanowisk udzielania wsparcia określonych w części V ust. 3 pkt 1 i 2 Ogłoszenia.
7) Oferent zagwarantuje, że w zespole konsultantów znajdzie się **co najmniej 12 psychologów**.
8) W ramach liczby psychologów określonej w pkt 7, Oferent zagwarantuje, że w zespole konsultantów znajdzie się **co najmniej 6 psychologów mających co najmniej roczne doświadczenie w pracy z funkcjonariuszami, pracownikami służb mundurowych lub ratownictwa medycznego.**
9) **Oferent zagwarantuje, przez 7 dni w tygodniu, przez cały okres funkcjonowania Centrum wsparcia, całodobową dostępność dyżuru psychologa w ramach ogólnej telefonicznej linii wsparcia oraz całodobową dostępność dyżuru psychologa posiadającego doświadczenie wskazane w pkt 8, w ramach odrębnej telefonicznej linii wsparcia dla funkcjonariuszy i pracowników służb mundurowych, pracowników ratownictwa medycznego oraz ich rodzin**.
10) Oferent zagwarantuje, że **co najmniej 70% osób** wchodzących w skład kadry merytorycznej będzie wykonywało zadanie odpłatnie, tj. w formie innej niż wolontariat.
11) Oferent zagwarantuje umożliwienie **konsultacji ze specjalistami** mogącymi wspierać osoby dorosłe w ramach odrębnych dyżurów specjalistycznych, realizowanych **w wymiarze minimum 35 godzin tygodniowo**.
12) Oferent zagwarantuje, że minimum połowa dyżurów specjalistycznych, o których mowa w pkt 11, będzie realizowana **po godz. 16.00**.
13) **Dyżury specjalistyczne, o których mowa w pkt 11, będą realizowane przez co najmniej trzech specjalistów wybranych spośród następujących osób**: prawnika z tytułem zawodowym adwokata albo radcy prawnego, lekarza specjalisty w dziedzinie psychiatrii, seksuologa, pracownika socjalnego, terapeutę uzależnień, psychoterapeutę.
14) W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się realizowanie dyżurów specjalistów, o których mowa w pkt 11, w formie pracy zdalnej lub telepracy, pod warunkiem zapewnienia dostępności, poufności i bezpieczeństwa na poziomie nie niższym niż w przypadku dyżurów realizowanych stacjonarnie. **Realizator poinformuje Ministra Zdrowia o zamiarze**

realizowania dyżurów w tej formie nie później niż 7 dni roboczych przed planowanym terminem ich rozpoczęcia. Informacja powinna zawierać: wskazanie specjalisty, planowany okres realizacji dyżurów w tej formie oraz opis sposobu zapewnienia dostępności, poufności i bezpieczeństwa wsparcia. **Minister Zdrowia może zgłosić sprzeciw w terminie 5 dni roboczych** od dnia otrzymania ww. kompletnej informacji. Jeżeli Minister Zdrowia nie zgłosi sprzeciwu w tym terminie, dyżury specjalistyczne mogą być realizowane w formie pracy zdalnej, zgodnie z przedstawioną przez Realizatora informacją. W przypadku zgłoszenia sprzeciwu Realizator jest zobowiązany do zapewnienia realizacji dyżurów w formie stacjonarnej.

15) Oferent zagwarantuje koordynację i nadzór merytoryczny prowadzonych dyżurów konsultantów i dyżurów specjalistycznych przy pomocy **psychologa-koordynatora** z **co najmniej 5-letnim doświadczeniem w pracy z osobami w kryzysie psychicznym** lub z **co najmniej 2-letnim doświadczeniem w zakresie koordynowania zespołem osób udzielających wsparcia osobom znajdującym się w kryzysie psychicznym w szczególności za pośrednictwem telefonicznej linii wsparcia lub innych kanałów komunikacji elektronicznej, tj. czat, e-mail.**
16) **Osoby wchodzące w skład kadry merytorycznej mogą wykonywać wyłącznie czynności odpowiadające posiadanym przez nie kwalifikacjom i uprawnieniom zawodowym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.**
17) Wszystkie osoby wchodzące w skład kadry merytorycznej będą posługiwać się biegle językiem polskim w mowie i piśmie, przy czym w przypadku osoby, dla której język polski jest językiem obcym, wymagane jest posługiwanie się nim na poziomie zaawansowanym (C2), zgodnie z rozporządzeniem Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 14 lutego 2025 r. w sprawie egzaminów z języka polskiego jako obcego (Dz. U. poz. 217);
18) **Oferent wskaże w Ofercie** (cz. IV ust. 2 formularza oferty - *Informacja o zasobach kadrowych oferenta przewidywanych do zaangażowania przy realizacji zadania, kompetencjach i zakresie obowiązków kluczowych osób biorących udział w realizacji zadania)* **osoby przewidziane do realizacji zadania w ramach kadry merytorycznej oraz przedstawi informacje pozwalające potwierdzić:**
    a) spełnianie przez konsultantów wymagań określonych w pkt 4;
    b) zapewnienie minimalnej liczby psychologów określonej w pkt 7;
    c) posiadanie przez co najmniej 6 psychologów doświadczenia określonego w pkt 8;
    d) zapewnienie specjalistów spełniających wymagania określone w pkt 13;
    e) spełnianie przez psychologa-koordynatora wymagań określonych w pkt 15;

f) spełnianie przez osoby wchodzące w skład kadry merytorycznej wymagań językowych określonych w pkt 17.

19) **Oferent wskaże w Ofercie** (cz. II ust. 1 lit. c formularza oferty **–** *Szczegółowy opis działań planowanych do realizacji)* **opis sposobu organizacji pracy kadry merytorycznej, obejmujący organizację dyżurów konsultantów, psychologów i specjalistów, sposób zapewnienia wymaganej obsady oraz ciągłości funkcjonowania Centrum wsparcia, a także sposób sprawowania koordynacji i nadzoru merytorycznego,** z uwzględnieniem wymagań wskazanych w pkt 5 -15.

20) Zadeklarowanie przez Oferenta zapewnienia w zespole konsultantów większej liczby psychologów niż określona w pkt 7 i 8 oraz zapewnienia dyżurów specjalistycznych w wymiarze przekraczającym minimalny wymiar określony w pkt 11 będzie podlegało ocenie w ramach kryteriów premiujących określonych w części VII ust. 3 pkt 9 i 10 Ogłoszenia.

2. **Szkolenia dla kadry merytorycznej**

1) Oferent zagwarantuje przeszkolenie kadry merytorycznej w zakresie: zasad udzielania wsparcia, obsługi telefonicznej linii wsparcia, czatu, e-mail, przekazywania informacji o dostępnych formach pomocy, stosowania procedur w zakresie postępowania w sytuacjach kryzysowych (o których mowa w części V ust. 4 Ogłoszenia).
2) Oferent przedstawi w Ofercie (cz. II ust. 1 lit. c formularza oferty - *Szczegółowy opis działań planowanych do realizacji)*, informacje dotyczące planowanego szkolenia wstępnego kadry merytorycznej, obejmujące co najmniej zakres tematyczny określony w pkt 1 powyżej oraz zagwarantuje, że osoby rozpoczynające udzielanie wsparcia w ramach Centrum wsparcia będą posiadać przygotowanie odpowiadające temu zakresowi.
3) Osobami szkolącymi będą: psycholog-koordynator i prawnik.
4) Ponadto Oferent zagwarantuje stały cykl szkoleń doskonalących dla konsultantów w trakcie realizacji zadania (minimum raz na kwartał). Tematyka szkoleń będzie dostosowana do potrzeb konsultantów oraz potrzeb wynikających z funkcjonowania Centrum wsparcia.
5) Przeprowadzenie cyklu szkoleń doskonalących stanowi produkt realizacji zadania, określony w tabeli C – *Produkty zaplanowane do wytworzenia w ramach realizacji zadania*, w załączniku nr 2 do umowy – *Harmonogram realizacji zadania*. Realizator będzie dokumentował przeprowadzenie każdego szkolenia co najmniej poprzez wskazanie jego: terminu, tematyki, liczby godzin oraz liczby uczestników. Dokumentacja szkoleń przeprowadzonych w danym kwartale będzie przekazywana Ministrowi Zdrowia do akceptacji w terminie do 15. dnia miesiąca następującego po zakończeniu tego kwartału, z zastrzeżeniem, że dokumentacja szkoleń przeprowadzonych w ostatnim kwartale 2027 r. zostanie przekazana do dnia 31 grudnia 2027 r.

3. **Wymagania organizacyjne i techniczne**

1) **Oferent zagwarantuje całodobowe funkcjonowanie Centrum wsparcia, przy czym liczba działających stanowisk udzielania wsparcia będzie wynosiła co najmniej: 5 równocześnie działających stanowisk w godzinach 6:00 – 18:00; 3 równocześnie działających stanowisk w godzinach 18:00 – 6:00.**
2) **Oferent zagwarantuje funkcjonowanie odrębnej telefonicznej linii wsparcia przeznaczonej dla funkcjonariuszy, pracowników służb mundurowych, ratownictwa medycznego i ich rodzin. Oferent zapewni 1 stanowisko udzielania wsparcia dedykowane funkcjonariuszom i pracownikom służb mundurowych, ratownictwa medycznego i ich rodzinom działające całodobowo i minimum jedno stanowisko udzielania wsparcia dedykowane ww. grupom działające w godzinach 16:00-24:00.** Obsługę ww. linii zapewnią psychologowie posiadający doświadczenie określone w części V ust. 1 pkt 8 Ogłoszenia.

   Zadeklarowanie przez Oferenta liczby i czasu działania stanowisk konsultantów powyżej wymagań minimalnych będzie podlegało ocenie w ramach kryterium premiującego, określonego w części VII ust. 3 pkt 3 Ogłoszenia.

   Zadeklarowanie przez Oferenta dodatkowych kanałów komunikacji przeznaczonych dla funkcjonariuszy oraz pracowników służb mundurowych, ratownictwa medycznego i ich rodzin, ponad minimalne wymaganie dotyczące zapewnienia odrębnej telefonicznej linii wsparcia, będzie podlegało ocenie w ramach kryterium premiującego, określonego w części VII ust. 3 pkt 4 Ogłoszenia.
3) Oferent zagwarantuje uruchomienie Centrum wsparcia w terminie, o którym mowa w części IV ust. 2 Ogłoszenia.
4) Oferent przedstawi planowany sposób organizacji dyżurów konsultantów, w tym planowaną liczbę konsultantów i działających stanowisk udzielania wsparcia w poszczególnych przedziałach czasowych, z uwzględnieniem przewidywanego rozkładu zgłoszeń w ciągu doby i tygodnia. Oferent uwzględni w planowanym sposobie organizacji dyżurów planowaną liczbę konsultantów i działających stanowisk udzielania wsparcia dedykowanego funkcjonariuszom i pracownikom służb mundurowych, ratownictwa medycznego i ich rodzinom.
5) W okresie realizacji zadania Realizator będzie na bieżąco analizował liczbę i rozkład zgłoszeń w ciągu doby i tygodnia oraz, na podstawie wyników tej analizy, dostosowywał obsadę konsultantów i liczbę działających stanowisk udzielania wsparcia do stwierdzonego

zapotrzebowania, w szczególności w okresach największej aktywności osób korzystających ze wsparcia. Informacje o przyjętej obsadzie oraz działaniach podjętych w celu jej dostosowania do stwierdzonego zapotrzebowania, Realizator będzie przedstawiał w protokołach częściowego odbioru przedmiotu umowy, sporządzanych zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 3 do umowy.

6) Niedopuszczalne jest zastępowanie bezpośredniego wsparcia udzielanego przez członków kadry merytorycznej zautomatyzowanymi systemami.
7) Czas udzielania wsparcia za pośrednictwem telefonicznej linii wsparcia i czatu dostosowuje się do indywidualnych potrzeb osoby kontaktującej się z Centrum wsparcia oraz charakteru zgłoszenia. Kontakt powinien umożliwić w szczególności rozpoznanie potrzeb tej osoby, udzielenie doraźnego wsparcia, przekazanie informacji o dostępnych formach pomocy oraz, jeżeli wymaga tego sytuacja, podjęcie działań zgodnych z procedurami, o których mowa w części V ust. 4 Ogłoszenia.
8) Oferent określi w Ofercie maksymalny czas udzielenia pierwszej odpowiedzi na wiadomość e-mail, **nie dłuższy niż 2 godziny** oraz sposób identyfikowania wiadomości wskazujących na bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia. Sposób identyfikowania wiadomości wskazujących na bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia zostanie określony w procedurach, o których mowa w części V ust. 4 Ogłoszenia.
9) Oferent zagwarantuje, że posiada niezbędne do obsługi Centrum wsparcia zaplecze teletechniczne i logistyczne, obejmujące co najmniej: platformę komunikacyjną, na bazie której można prowadzić bezpłatną linię telefoniczną, liczbę i wyposażenie stanowisk udzielania wsparcia, łącza telekomunikacyjne i internetowe umożliwiające nieprzerwaną obsługę wymaganej liczby stanowisk, dostosowany lokal.
10) Oferent zagwarantuje zaplecze techniczne pozwalające na nieprzerwany dostęp do telefonicznej linii wsparcia, czatu i e-mail oraz odrębnej telefonicznej linii wsparcia dla funkcjonariuszy i pracowników służb mundurowych, ratownictwa medycznego i ich rodzin, przez cały okres realizacji zadania, zgodnie z warunkami określonymi w Ogłoszeniu.
11) **Oferent zagwarantuje, że dopuszczalny łączny czas awarii[3)] w ciągu miesiąca nie przekroczy 32 godzin, a pojedyncza przerwa nie będzie dłuższa niż 2 godziny (łączny czas liczony od momentu stwierdzenia do chwili jej usunięcia**).

[3)] Awaria rozumiana jest jako brak dostępnej usługi, tj. braku możliwości dodzwonienia się, brak możliwości połączenia z Konsultantem oraz braku dostępności innej formy wsparcia. Za awarię nie uważa się sytuacji, w których niemożność świadczenia usług zgodnie ze zdaniem poprzednim nastąpiła z przyczyn niezależnych od Realizatora.

12) **Przerwy techniczne/ prace serwisowe**[4)] będą realizowane w terminach ustalonych z uwzględnieniem przewidywanej lub stwierdzonej aktywności osób korzystających z Centrum wsparcia, w sposób ograniczający wpływ tych przerw na dostępność wsparcia.
    Realizator poinformuje Ministra Zdrowia o planowanych dniach i godzinach przerwy technicznej lub prac serwisowych nie później niż **3 dni robocze** przed planowanym terminem rozpoczęcia.
13) Realizator jest zobowiązany zareagować w celu usunięcia usterki[5)] **w ciągu 30 minut od czasu jej stwierdzenia**.
14) W trakcie trwania przerwy technicznej/ prac serwisowych telefonicznej linii wsparcia Realizator zapewni odtwarzanie komunikatu zawierającego informację o czasowej niedostępności tego kanału oraz możliwości skorzystania z pozostałych dostępnych kanałów wsparcia (czatu, e-mail). W przypadku niedostępności czatu lub e-maila, analogiczny komunikat zostanie zamieszczony w miejscu umożliwiającym zapoznanie się z nim przed podjęciem próby kontaktu.
15) Realizator zapewni osobom oczekującym na połączenie stosowną informację, jeżeli wszystkie linie są zajęte, z określeniem które miejsce zajmuje dana osoba w kolejce do rozmowy.
16) W czasie oczekiwania na połączenie osoba ta otrzyma (automatyczne) informacje o dostępnych innych formach pomocy, w tym za pośrednictwem czatu i e-maila.
17) Ww. wymagania organizacyjne i techniczne Oferent wskaże w Ofercie (cz. II ust. 1 lit. c formularza oferty - *Szczegółowy opis działań planowanych do realizacji).*

4. **Procedury postępowania w sytuacjach kryzysowych**

1) Oferent zagwarantuje opracowanie i wdrożenie procedur postępowania w sytuacjach kryzysowych. Przez sytuacje kryzysowe rozumie się sytuacje występujące podczas udzielania wsparcia, związane w szczególności z zagrożeniem życia lub zdrowia, podejrzeniem popełnienia przestępstwa, zagrożeniem bezpieczeństwa lub innymi okolicznościami wymagającymi podjęcia odpowiednich działań.
    Celem wprowadzenia procedur jest zapewnienie jednolitego sposobu prowadzenia rozmów oraz podejmowania działań, szczególnie w sytuacjach kryzysowych. Procedury powinny obejmować co najmniej następujące sytuacje:

[4)] Przerwa techniczna lub prace serwisowe są rozumiane jako uprzednio zaplanowane, czasowe ograniczenie albo wyłączenie dostępności usługi w celu przeprowadzenia niezbędnych prac technicznych lub serwisowych.
[5)] Usterka rozumiana jest jako utrudnienia ograniczające jakość techniczną udzielanego wsparcia lub brak pełnej funkcjonalności technicznej wynikającej np. z uszkodzenia sieci lub urządzenia.

a) odebranie zgłoszenia o zamiarze popełnienia zamachu samobójczego (telefonicznego, za pomocą czatu lub e-maila),

b) stwierdzenie w trakcie prowadzonej rozmowy (telefonicznej, za pomocą czatu lub e-maila) zagrożenia życia albo zdrowia osoby dzwoniącej (innego niż zamiar popełnienia zamachu samobójczego),

c) zgłoszenie lub podejrzenie zamiaru popełnienia przestępstwa przez osobę kontaktującą się z Centrum wsparcia,

d) odebranie informacji (telefonicznej, za pomocą czatu lub e-maila) o podłożeniu lub zlokalizowaniu urządzenia/ materiału wybuchowego w obiekcie użyteczności publicznej,

e) odebranie zgłoszenia (telefonicznego, za pomocą czatu lub e-maila) z groźbami, które wzbudzają uzasadnioną obawę, że będą spełnione (np. z groźbą popełnienia przestępstwa na szkodę konsultanta lub jego osób bliskich),

f) zgłoszenie (telefoniczne, za pomocą czatu lub e-maila) zaobserwowania zachowań innych osób mogących budzić podejrzenie zagrożenia wobec dzwoniącego lub jego otoczenia (innych niż przemoc domowa),

g) postępowanie w przypadku połączeń od osób cyklicznie telefonujących i zajmujących linię wsparcia bez konkretnej i pilnej potrzeby, uniemożliwiające skorzystanie z niej innym osobom,

h) wystąpienie innych sytuacji, które mogą być szczególnie trudne dla konsultantów.

2) Oferent zagwarantuje, że przygotowane procedury zostaną zaakceptowane przez: lekarza specjalistę w dziedzinie psychiatrii, psychologa oraz prawnika z tytułem zawodowym adwokata albo radcy prawnego oraz będą dotyczyć wszystkich form kontaktu z Centrum wsparcia.
3) Oferent załączy do oferty **dwie koncepcje procedur postępowania w sytuacji kryzysowej,** które będą obejmowały następujące tematy:
   a) zgłoszenie podejrzenia wystąpienia zachowań samobójczych,
   b) zgłoszenie podejrzenia popełnienia przestępstwa, którego ofiarą jest osoba dzwoniąca lub bliski osoby dzwoniącej.
4) Każda z koncepcji powinna zawierać co najmniej:
   a) opis warunków, w których procedura ma zostać zastosowana,

b) opis działania konsultanta w przytoczonej sytuacji (krok po kroku, od momentu przyjęcia zgłoszenia do zakończenia kontaktu),
c) działania podejmowane po zakończeniu rozmowy (w tym dokumentujące przebieg zdarzenia).

5) Dołączenie do Oferty obu koncepcji podlega weryfikacji w ramach oceny formalnej. W ramach oceny spełnienia kryteriów merytorycznych progowych (obowiązkowych), zostanie zweryfikowane, czy każda z dwóch koncepcji zawiera wszystkie elementy określone w pkt 3 i 4. Niespełnienie tego wymagania przez co najmniej jedną z koncepcji oznacza niespełnienie kryterium progowego.
6) Koncepcje spełniające kryterium progowe zostaną następnie ocenione przez Konsultanta krajowego w dziedzinie psychiatrii na podstawie kryterium merytorycznego premiującego określonego w części VII ust. 3 pkt 8 Ogłoszenia.
7) Opracowane procedury stanowią produkt realizacji zadania, określony w tabeli C – *Produkty zaplanowane do wytworzenia w ramach realizacji zadania*, w załączniku nr 2 do umowy – *Harmonogram realizacji zadania*. Procedury zostaną przekazane Ministrowi Zdrowia do akceptacji w terminie do końca pierwszego miesiąca realizacji zadania.

5. **Działania informacyjno – promocyjne (kampania)**

1) **Oferent przygotuje i przeprowadzi działania informacyjno-promocyjne dotyczące działalności Centrum wsparcia** (dalej również jako: **kampania**), z uwzględnieniem prowadzenia strony internetowej poświęconej działalności Centrum wsparcia. Działania informacyjno-promocyjne będą działaniami wysokozasięgowymi (tj. spełniającymi co najmniej wartości wskaźników rezultatu określonych w części V ust. 8 Ogłoszenia), prowadzonymi przez cały okres działania Centrum wsparcia. Działania informacyjno-promocyjne będą realizowane przede wszystkim w Internecie, głównie za pośrednictwem strony internetowej poświęconej Centrum wsparcia, na portalach oraz w mediach społecznościowych dopasowanych do grupy docelowej oraz serwisie YouTube.

2) **Oferent przedstawi, w formie załącznika do oferty, koncepcję działań informacyjno – promocyjnych (kampanii), zawierającą co najmniej elementy wskazane w pkt 4 poniżej.** Ocena spełnienia tych elementów będzie przedmiotem oceny merytorycznej w zakresie spełnienia kryteriów progowych (obowiązkowych). Niezawarcie w koncepcji któregokolwiek z tych elementów oznacza niespełnienie kryterium progowego. Koncepcja spełniająca kryterium progowe zostanie następnie oceniona na podstawie kryterium merytorycznego premiującego określonego w części VII ust. 3 pkt 6 Ogłoszenia.

3) Celami kampanii są:

a) zwiększenie świadomości na temat funkcjonowania Centrum wsparcia,

b) zwiększenie liczby kontaktów z Centrum wsparcia podejmowanych przez osoby dorosłe potrzebujące pomocy,

c) budowanie zaufania do Centrum wsparcia,

d) upowszechnianie informacji o zasadach korzystania z oferowanego wsparcia, w tym o jego anonimowym i bezpłatnym charakterze,

e) przełamywanie barier związanych z poszukiwaniem pomocy,

f) promowanie postaw sprzyjających dbaniu o zdrowie psychiczne oraz wzmacnianie gotowości do poszukiwania pomocy w sytuacjach kryzysowych.

4) Koncepcja kampanii powinna zawierać co najmniej:

a) nazwę Centrum wsparcia,
b) propozycję graficzną identyfikacji wizualnej Centrum wsparcia,
c) koncepcję kreatywną działań informacyjno – promocyjnych obejmującą szatę graficzną (Key Visual), banery oraz interfejs strony internetowej,
d) proponowane działania promocyjne, w tym kluczowe komunikaty,
e) proponowane działania edukacyjne z zakresu zdrowia psychicznego osób dorosłych, ukierunkowane na zwiększanie wiedzy o dobrostanie psychicznym, rozpoznawaniu sygnałów kryzysu psychicznego, sposobach radzenia sobie z trudnymi emocjami oraz dostępnych formach wsparcia i pomocy.
f) strategię komunikacji, z uwzględnieniem efektywności prowadzonych działań w kontekście budowania świadomości nazwy Centrum, adresu www strony Centrum wsparcia oraz telefonicznej linii wsparcia, specyfiki grupy docelowej oraz sposobów dotarcia do niej,
g) kanały komunikacji (online/ offline),
h) harmonogram działań,
i) mierniki efektywności (KPI),
j) sposób monitorowania i ewaluacji działań,
k) opis planowanych działań oraz materiałów informacyjno-promocyjnych w językach angielskim i ukraińskim, określony w pkt 6 poniżej,
l) emisję reklam na portalach wysokozasięgowych oraz w mediach społecznościowych, dostosowaną do grupy docelowej,
m) informowanie o odrębnej telefonicznej linii wsparcia przeznaczonej dla funkcjonariuszy, pracowników służb mundurowych oraz ratownictwa medycznego i

ich rodzin, w tym proponowane działania informacyjno – promocyjne (co najmniej 2) i kanały dotarcia dostosowane do tej grupy (co najmniej 2).

5) Kampania powinna być prowadzona przede wszystkim w języku polskim.
6) Ponadto, w ramach kampanii Realizator przygotuje wybrane materiały informacyjno-promocyjne oraz przeprowadzi wybrane działania również w językach angielskim i ukraińskim. **Minimalny zakres materiałów przygotowanych w językach angielskim i ukraińskim powinien obejmować podstawowe informacje o Centrum wsparcia, w szczególności informacje dotyczące:**
    a) zakresu oferowanego wsparcia;
    b) grupy docelowej, do której kierowane jest wsparcie;
    c) dostępnych form i kanałów kontaktu z Centrum wsparcia;
    d) godzin dostępności poszczególnych form wsparcia (dotyczy konsultacji specjalistycznych);
    e) anonimowego i bezpłatnego charakteru wsparcia.
7) W przypadku podjęcia współpracy z osobą znaną w grupie docelowej (zwaną dalej „Influencerem") w zakresie prowadzenia kampanii Centrum wsparcia, każda współpraca będzie wymagała uprzedniej zgody Ministra Zdrowia na zaangażowanie wskazanej osoby oraz koncepcji współpracy z nią, w formie pisemnej, pod rygorem nieważności. Jednocześnie budżet przeznaczony na działania z Influencerami nie może przekraczać 30% całkowitego budżetu kampanii Centrum wsparcia, przy czym standardowo wydatki te powinny być planowane na poziomie do 20%, a zwiększenie ich do 30% jest dopuszczalne wyłącznie w szczególnie uzasadnionych przypadkach, za uprzednią zgodą Ministra Zdrowia, wyrażoną w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
8) Oferent zagwarantuje opracowanie i przedstawianie kwartalnych zestawień danych w postaci raportów dotyczących prowadzonej kampanii w danym okresie sprawozdawczym. Raport będzie obejmował co najmniej następujące informacje:
    a) podjęte działania informacyjno-promocyjne, w tym rodzaj tych działań,
    b) wykorzystany budżet,
    c) liczbę wejść na stronę internetową Centrum wsparcia,
    d) zasięg działań informacyjno–promocyjnych (suma odsłon, zasięgów i odbiorców),
    e) zasięg postów kampanii w mediach społecznościowych.
9) Oferent zagwarantuje opracowanie raportu końcowego z przeprowadzonych działań informacyjno – promocyjnych (kampanii), obejmującego informacje wskazane w pkt 8

powyżej za cały okres realizacji zadania oraz ewaluację kampanii, przeprowadzoną zgodnie z częścią V ust. 7 Ogłoszenia.

10) Raporty wskazane w pkt 8 i 9 stanowią produkty realizacji zadania, określone w tabeli C – *Produkty zaplanowane do wytworzenia w ramach realizacji zadania*, w załączniku nr 2 do umowy – *Harmonogram realizacji zadania*. Raporty kwartalne będą przekazywane do akceptacji Ministra Zdrowia w terminie do 15. dnia miesiąca następującego po zakończeniu danego okresu sprawozdawczego. Raport za IV kwartał oraz raport końcowy zostaną przekazane najpóźniej do dnia 31 grudnia 2027 r. i będą obejmowały dane dostępne na dzień ich sporządzenia.

6. **Dane statystyczne z funkcjonowania Centrum wsparcia**

1) Oferent zagwarantuje przedstawienie miesięcznych zestawień danych statystycznych, dotyczących funkcjonowania Centrum wsparcia w danym okresie sprawozdawczym, obejmujących co najmniej następujące informacje (baza danych uzupełniana po każdym wsparciu udzielonym w formie wskazanej w ogłoszeniu):
   a) liczbę połączeń,
   b) czas trwania połączeń,
   c) mediana czasu oczekiwania na rozpoczęcie połączenia z konsultantem,
   d) najdłuższy czas oczekiwania osoby oczekującej na połączenie,
   e) liczbę kontaktów z Centrum wsparcia (z rozróżnieniem na rodzaj udzielonego wsparcia: psychologiczne i specjalistyczne, w tym np. prawne, psychiatryczne oraz na formę kontaktu: telefoniczną i za pomocą czatu i e-maila),
   f) średni czas trwania kontaktu (z rozróżnieniem na rodzaj udzielonego wsparcia: psychologiczne i specjalistyczne, w tym np. prawne, psychiatryczne oraz na formę kontaktu: telefoniczną lub za pomocą czatu lub e-maila),
   g) przedziały czasowe największego natężenia kontaktów,
   h) rodzaj poruszanych problemów, w szczególności myśli lub zamiary samobójcze, problemy rodzinne lub relacyjne, uzależnienia, problemy zawodowe, trudności finansowe,
   i) rodzaj przekierowania do innej instytucji,
   j) dane demograficzne osób, którym udzielono wsparcia, tj.:
   – płeć,
   – wiek z podziałem na kategorie wiekowe, tj. 18 - 20 lat, 21 - 30 lat, 31 - 40 lat, 41 - 50 lat, 51 – 60, 61 - 70 lat, 71 lat i więcej, „inne osoby”,
   – miejsce zamieszkania tj. wieś, miasto do 50 tys. mieszkańców, miasto od 50 do 100 tys. mieszkańców, miasto od 100 do 500 tys., miasto powyżej 500 tys. Mieszkańców,

- w przypadku niepodania danej informacji należy wskazać „brak danych”.

k) liczba przeszkolonych konsultantów,
l) liczba przeprowadzonych superwizji, z podziałem na indywidualne i grupowe oraz liczbę uczestników poszczególnych superwizji[6)],
m) liczba aktualizacji miejsc pomocowych zawartych w bazie danych,
n) liczba interwencji policyjnych polegających na ratowaniu życia z powodu zamiaru lub podjęcia zamachu samobójczego,
o) liczba interwencji dotyczących przemocy,
p) dane dotyczące funkcjonowania odrębnej telefonicznej linii wsparcia przeznaczonej dla funkcjonariuszy i pracowników służb mundurowych, ratownictwa medycznego i ich rodzin, przedstawione odrębnie od danych dotyczących pozostałych kontaktów z Centrum wsparcia (oddzielny dokument), w zakresie określonym w lit. a – j, n – o oraz z uwzględnieniem:
    - liczby połączeń w godzinach 16:00 – 24:00 oraz w godzinach 24:00 – 16:00,
    - danych dotyczących formacji, tj. policja, wojsko, państwowa straż pożarna, ochotnicza straż pożarna, państwowe ratownictwo medyczne, straż graniczna, służba więzienna, straż miejska, „inne” lub „brak danych”,
    - statusu osób kontaktujących się, tj. funkcjonariusz/ pracownik służby (czynny), weteran – funkcjonariusz, weteran poszkodowany – funkcjonariusz, członek rodziny, „inna osoba”.

2) Oferent zagwarantuje przedstawienie raportu końcowego zawierającego łączną analizę zestawień danych statystycznych, o których mowa w pkt 1 powyżej, w szczególności z uwzględnieniem najczęściej zgłaszanych problemów.

3) Pozyskiwanie danych statystycznych, o których mowa w pkt 1 powyżej, będzie prowadzone wyłącznie w zakresie niezbędnym do monitorowania realizacji zadania. Podanie danych demograficznych przez osobę korzystającą ze wsparcia jest dobrowolne, a odmowa ich podania nie może stanowić podstawy odmowy udzielenia wsparcia ani ograniczenia jego zakresu. Dane przekazywane Ministrowi Zdrowia przedstawia się wyłącznie w postaci zagregowanej, uniemożliwiającej bezpośrednią lub pośrednią identyfikację osoby korzystającej ze wsparcia, z uwzględnieniem obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz konieczności podejmowania działań niezbędnych do ochrony życia lub zdrowia.

[6)] W przypadku zadeklarowania przez Oferenta zapewnienia superwizji.

4) Zestawienia danych statystycznych, określone w pkt 1 oraz raport końcowy, określony w pkt 2 stanowią produkt realizacji zadania, określony w tabeli C – *Produkty zaplanowane do wytworzenia w ramach realizacji zadania*, w załączniku nr 2 do umowy – *Harmonogram realizacji zadania*. Miesięczne zestawienia danych statystycznych będą przekazywane Ministrowi Zdrowia do akceptacji w terminie do 5. dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczą. Zestawienie danych statystycznych za ostatni miesiąc realizacji zadania oraz raport końcowy zostaną przekazane najpóźniej do dnia 31 grudnia 2027 r. i będą obejmowały dane dostępne na dzień ich sporządzenia.

7. **Monitoring i ewaluacja**

1) Realizator jest zobowiązany do prowadzenia monitoringu i ewaluacji realizacji zadania, obejmujących:
   a) liczbę kontaktów z Centrum wsparcia, z uwzględnieniem poszczególnych kanałów kontaktu, tj. telefonicznej linii wsparcia, czatu i e-mail oraz odrębnej telefonicznej linii wsparcia dla funkcjonariuszy, pracowników służb mundurowych, ratownictwa medycznego i ich rodzin,
   b) realizację i efektywność działań informacyjno – promocyjnych (kampanii),
   c) stopień osiągnięcia zakładanych rezultatów zadania.
2) Monitoring i ewaluacja będą prowadzone z uwzględnieniem:
   a) danych statystycznych, o których mowa w części V ust. 6 pkt 1 Ogłoszenia,
   b) wymagań dotyczących działań informacyjno – promocyjnych (kampanii), określonych w części V ust. 5 Ogłoszenia,
   c) zakładanych rezultatów zadania, o których mowa w części V ust. 8 Ogłoszenia.
3) Wyniki monitoringu i ewaluacji zostaną przedstawione w następujących dokumentach:
   a) w zakresie liczby kontaktów z Centrum wsparcia – w raporcie końcowym, o którym mowa w części V ust. 6 pkt 2 Ogłoszenia,
   b) w zakresie działań informacyjno – promocyjnych (kampanii) – raporcie końcowym, o którym mowa w części V ust. 5 pkt 9 Ogłoszenia,
   c) w zakresie osiągnięcia zakładanych rezultatów zadania – w Sprawozdaniu merytorycznym z realizacji zadania za całość realizacji umowy, stanowiącym załącznik nr 5 do umowy.

8. **Zakładane rezultaty**

1) Oferent jest zobowiązany do przedstawienia w ofercie zakładanych rezultatów realizacji zadania (cz. II. ust. 2 formularza oferty - *Zakładane rezultaty realizacji zadania z zakresu zdrowia publicznego oraz opis sposobu ich monitorowania/ewaluacji*).

2) **Osiągnięcie w okresie realizacji umowy planowanego poziomu rezultatów stanowi przedmiot umowy** (wartość docelowa wykazana w załączniku nr 5 do umowy – Sprawozdaniu merytorycznym z realizacji zadania za całość realizacji umowy).
3) Niewywiązanie się z tego obowiązku będzie uprawniać Ministra Zdrowia do wyciągnięcia konsekwencji wobec Realizatora, określonych w umowie.
4) Oferent jest zobowiązany do określenia wskaźników rezultatu, z określeniem przyjętych poziomów tych wskaźników oraz sposobem ich monitorowania. Wskaźniki te będą obejmować co najmniej:
    a) liczbę sporządzonych i przekazanych miesięcznych zestawień danych statystycznych oraz raportu końcowego z tych zestawień obejmującego cały okres realizacji zadania – **24 zestawienia miesięczne (12 z funkcjonowania Centrum wsparcia i 12 z funkcjonowania odrębnej linii wsparcia dla funkcjonariuszy i pracowników służb mundurowych, ratownictwa medycznego i ich rodzin) i 1 raport końcowy**,
    b) liczbę sporządzonych i przekazanych w formie raportu kwartalnych zestawień danych z przeprowadzonych w danym okresie działań informacyjno – promocyjnych oraz raportu końcowego z tych zestawień obejmującego cały okres realizacji zadania – **4 raporty kwartalne i 1 raport końcowy**,
    c) łączny zasięg działań informacyjno–promocyjnych (suma odsłon, zasięgów i odbiorców) – **co najmniej 1 000 000 odbiorców,**
    d) zasięg postów kampanii w mediach społecznościowych (łącznie) – **co najmniej 1 500 000 odbiorców,**
    e) liczbę odbiorców działań informacyjno – promocyjnych należących do grupy docelowej – **co najmniej 150 000 osób**.
5) Ponadto należy określić **co najmniej dwa** dodatkowe wskaźniki odnoszące się do działań zaplanowanych w ramach zadania.
6) **Zadanie uznaje się za zrealizowane pod warunkiem osiągnięcia co najmniej 85% wartości docelowej każdego ze wskaźników rezultatu określonych w ofercie.**

9. **Pozostałe warunki realizacji zadania**

1) Opis planowanych działań przedstawiony w cz. II - *Koncepcja realizacji zadania*, ust. 1 lit. c formularza oferty - *Szczegółowy opis działań planowanych do realizacji* musi uwzględniać wszystkie działania wskazane w części IV. ust. 1 Ogłoszenia.

2) Cele realizacji zadania przedstawione w cz. II - *Koncepcja realizacji zadania*, ust. 1, lit. a formularza oferty - *Cele realizacji zadania* muszą być spójne z celami realizacji zadania

określonymi w części I ust. 2 Ogłoszenia oraz sformułowane zgodnie z metodą SMART, tj. cel powinien być: prosty, mierzalny, osiągalny, istotny i określony w czasie.

3) Zakładane rezultaty realizacji zadania, przedstawione w cz. II - *Koncepcja realizacji zadania* ust. 2 formularza oferty - *Zakładane rezultaty realizacji zadania z zakresu zdrowia publicznego oraz opis sposobu ich monitorowania/ewaluacji*, muszą uwzględniać wymagania określone w części V ust. 8 Ogłoszenia. Dla każdego zakładanego rezultatu Oferent określi wskaźnik rezultatu, jego wartość docelową oraz sposób monitorowania lub ewaluacji stopnia jego osiągnięcia. Wartości docelowe wskaźników nie mogą być niższe niż minimalne wartości określone w Ogłoszeniu.
4) Planowane do wytworzenia materiały i produkty, przedstawione w cz. II - *Koncepcja realizacji zadania* ust. 3 formularza oferty - *Materiały planowane do wytworzenia w ramach realizacji zadania z zakresu zdrowia publicznego*, muszą obejmować co najmniej wszystkie produkty wymagane w Ogłoszeniu (część V ust. 2 pkt 5, ust. 4 pkt 7, ust. 5 pkt 10, ust. 6 pkt 4). Dla każdego materiału i produktu Oferent określi jego nazwę, wskaże działanie w ramach którego produkt został wytworzony, szacunkową liczbę wytworzonych materiałów tego samego rodzaju, szacowany koszt przeniesienia na Ministra Zdrowia autorskich praw majątkowych oraz terminy przekazania. Terminy przekazania produktów muszą być zgodne z wymaganiami określonymi w Ogłoszeniu.
5) Szczegółowy harmonogram realizacji zadania objętego konkursem ofert w cz. II - *Koncepcja realizacji zadania* ust. 4 formularza oferty - *Szczegółowy harmonogram realizacji zadania objętego konkursem ofert* musi być zgodny z okresem realizacji zadania określonym w części IV ust. 2 Ogłoszenia oraz uwzględniać wszystkie działania wskazane w opisie planowanych działań i terminy ich realizacji.
6) Plan rzeczowo – finansowy określony w cz. III formularza oferty musi być sporządzony z uwzględnieniem zasady kwalifikowalności wydatków, zgodnie z załącznikiem nr 3 do Ogłoszenia - Wykazem kosztów referencyjnych. Łączna kwota kosztów realizacji zadania wskazana w planie rzeczowo-finansowym nie może przekraczać wysokości środków przeznaczonych na realizację zadania, określonej w części VI. ust. 1 Ogłoszenia. Udział kosztów administracyjnych nie może przekroczyć limitu procentowego określonego w części VI ust. 8 Ogłoszenia.
7) Oferent może przewidzieć zlecenie realizacji poszczególnych działań w ramach zadania osobom trzecim (podwykonawcom). W takim przypadku Oferta powinna wskazywać działania planowane do powierzenia podwykonawcom oraz sposób ich realizacji.
8) Dopuszcza się powierzenie podwykonawcom w szczególności:

a) obsługi infrastruktury teleinformatycznej telefonicznej linii wsparcia, czatu i poczty elektronicznej (w tym obsługę techniczną lub serwisową),
b) zapewnienie usług telekomunikacyjnych, internetowych, hostingowych, serwerowych oraz usług związanych z bezpieczeństwem teleinformatycznym, w tym utrzymania lub serwisowania urządzeń i wyposażenia stanowisk udzielania wsparcia,
c) zapewnienie obsługi informatycznej, administracyjnej, księgowej lub prawnej,
d) przeprowadzenie działań z zakresu monitoringu i ewaluacji,
e) przeprowadzanie szkoleń kadry merytorycznej,
f) zapewnienie superwizji (jeżeli dotyczy),
g) dystrybucję materiałów informacyjno – promocyjnych (w tym wydruk, dystrybucja online i offline).

9) Podwykonawcy muszą spełniać wymagania określone w Ogłoszeniu dla Realizatora, w zakresie odpowiednim do powierzonych im działań. Powierzenie podwykonawcy działań niewskazanych w Ofercie, a także zmiana podwykonawcy wskazanego w Ofercie, będą wymagały uprzedniej pisemnej zgody Ministra Zdrowia, udzielonej pod rygorem nieważności. Realizator będzie ponosił wobec Ministra Zdrowia pełną odpowiedzialność za działania lub zaniechania podwykonawców jak za własne.

10) Zasady odpowiedzialności Realizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy, w tym podstawy, wysokość i sposób naliczania kar umownych, zostały określone w Ogólnych warunkach umowy, stanowiących załącznik nr 2 do Ogłoszenia.

11) Działania i materiały przedstawione w Ofercie, a także działania realizowane i materiały opracowywane w ramach zadania **nie mogą wzbudzać agresji i wywoływać nietolerancji, stygmatyzować, jak również nie mogą być wulgarne i obraźliwe ani zawierać niedozwolonych treści**.

12) Działania i materiały przedstawione w Ofercie, a także działania realizowane i materiały opracowywane w ramach zadania **nie mogą promować znaków towarowych ani zawierać lokowania produktów**.

13) **Wytworzone w ramach realizacji zadania materiały (utwory), w tym materiały informacyjno-edukacyjne, zostaną przekazane do Ministerstwa Zdrowia w formie edytowalnej do akceptacji w wersji elektronicznej, przed ich opublikowaniem**. Realizator odpowiada za odpowiedni skład i korektę przekazywanych produktów. Minister Zdrowia zastrzega sobie prawo odstąpienia od obowiązku wcześniejszej akceptacji produktów w wybranym zakresie, w szczególności w przypadku treści powtarzalnych czy oczywistych.

14) Materiały, utwory i inne produkty wytworzone w ramach realizacji zadania nie mogą być oznaczane logo, znakiem graficznym, firmą ani nazwą Realizatora lub jego podwykonawców. **Minister Zdrowia może jednak uprzednio wyrazić, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, zgodę na umieszczenie na tych materiałach, utworach i produktach logo lub innych oznaczeń identyfikujących Realizatora.**
15) W przypadku materiałów przeznaczonych do prezentowania na stronach internetowych – materiał powinien być przystosowany do **standardu WCAG 2.1**, **zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych** (Dz. U. z 2023 r. poz. 1440).

VI. Zasady finansowania realizacji zadania

1. Na realizację zadania w **2027 roku** planuje się przeznaczyć środki publiczne w maksymalnej wysokości **14 000 000,00 zł** (słownie: czternaście milionów złotych 0/00), które pochodzić będą ze środków budżetu państwa ujętych w ustawie budżetowej, których dysponentem jest minister właściwy do spraw zdrowia.
2. Z Realizatorem zostanie zawarta umowa na powierzenie realizacji zadania z zakresu zdrowia publicznego.
3. Umowa może podlegać zmianom wyłącznie, w przypadku gdy dana zmiana nie wprowadza do umowy takich warunków, które gdyby zostały zastosowane na etapie konkursu, skutkowałyby wyborem lub możliwością wyboru innego Oferenta niż Realizator oraz jest zgodna z dokumentacją konkursu i przepisami prawa. Za niedopuszczalne uznaje się w szczególności zmiany polegające na: ograniczeniu zakresu rzeczowego zadania, obniżeniu zadeklarowanych w Ofercie parametrów, za które przyznano punkty w ramach kryteriów merytorycznych premiujących, obniżeniu wartości wskaźników rezultatu określonych w Ofercie.
4. Oferent może zadeklarować wkład własny na pokrycie kosztów realizacji zadania.
5. Współfinansowanie zadania nie jest warunkiem otrzymania środków publicznych.
6. Środki publiczne przeznaczone na realizację zadania powinny być:
   1) faktycznie poniesione i niezbędne do realizacji zadania;
   2) należycie udokumentowane i możliwe do zweryfikowania;
   3) poniesione w sposób efektywny i racjonalny;
   4) dokonane w sposób gospodarny, tzn. w oparciu o zasadę dążenia do uzyskania określonych efektów przy jak najkorzystniejszej cenie.
7. **Realizator może dokonywać przesunięć środków finansowych pomiędzy poddziałaniami wyodrębnionymi w ramach tego samego działania**, pod warunkiem że łączna wartość tych

przesunięć nie przekroczy **10%** wartości środków publicznych zaplanowanych na realizację danego działania w planie rzeczowo-finansowym, stanowiącym załącznik nr 1 do umowy.

Dokonanie przesunięcia w ramach wskazanego limitu nie wymaga zmiany umowy w formie aneksu. Realizator jest zobowiązany do poinformowania Ministra Zdrowia o planowanym przesunięciu, ze wskazaniem jego wysokości oraz uzasadnienia, nie później niż na **14 dni** przed planowanym terminem jego dokonania. Minister Zdrowia może zgłosić sprzeciw wobec planowanego przesunięcia **w terminie 14 dni** od dnia otrzymania informacji o planowanym przesunięciu. Przesunięcie może zostać dokonane, jeżeli Minister Zdrowia nie zgłosi sprzeciwu w tym terminie. Przesunięcia nie mogą prowadzić do zmiany zakresu rzeczowego zadania ani obniżenia wartości docelowych wskaźników rezultatu.

8. Do rozliczenia kosztów administracyjnych należy zastosować metodę ryczałtową. **Udział kosztów administracyjnych nie może przekroczyć 10% kosztów poniesionych na realizację zadania**. Przy sporządzaniu planu rzeczowo - finansowego w ramach oferty Oferent jest zobowiązany do wyszczególnienia wydatków wchodzących w skład kosztów administracyjnych oraz podania przyjętych założeń do ich wyliczenia.
9. Koszty administracyjne to koszty kwalifikowalne wynikające z obsługi realizacji zadania obejmujące:
    1) zarządzanie;
    2) obsługę finansową;
    3) obsługę prawną;
    4) obsługę kadrową;
    5) obsługę administracyjną, w tym w szczególności:
    6) utrzymanie powierzchni biurowych;
    7) opłaty za energię elektryczną, cieplną, gazową, wodę, konserwację, ubezpieczenie i inne opłaty przemysłowe;
    8) usługi pocztowe, kurierskie, telefoniczne i internetowe;
    9) materiały biurowe i artykuły piśmiennicze;
    10) pozostałe wydatki pośrednie, niezbędne w związku z realizacją zadania.

VII. Kryteria oceny ofert

Ocena ofert składa się z:

1. **oceny formalnej** – na podstawie weryfikacji spełnienia **kryteriów formalnych**;
2. **oceny merytorycznej** – na podstawie weryfikacji spełnienia:

    a) kryteriów progowych (obowiązkowych),

b) kryteriów premiujących (fakultatywnych).

Spełnienie kryteriów będzie weryfikowane na podstawie treści oferty i załączników do niej.

1. **Kryteria formalne**

Lp.	Kryterium formalne
1.	Oferta została podpisana przez osobę/y upoważnioną/e do składania oświadczeń woli w imieniu oferenta.
2.	Oferta została złożona zgodnie ze wzorem (formularzem oferty) stanowiącym załącznik nr 1 do ogłoszenia.
3.	Prawidłowo uzupełniono cz. I formularza oferty – I. Zgłoszenie ofertowe.
4.	Prawidłowo uzupełniono cz. II formularza oferty – II. Koncepcja realizacji zadania
5.	Prawidłowo uzupełniono cz. III formularza oferty – III. Plan rzeczowo-finansowy
6.	Prawidłowo uzupełniono cz. IV formularza oferty – IV. Informacja o prowadzonej działalności
7.	Prawidłowo uzupełniono cz. V formularza oferty – V. Oświadczenia
8.	Dołączono do oferty wymagane dokumenty: a) aktualny odpis z odpowiedniego rejestru lub inne dokumenty informujące o statusie prawnym Oferenta i umocowania osób go reprezentujących, b) statut lub inny dokument, z którego wynika, że cele statutowe lub przedmiot działalności Oferenta dotyczą spraw objętych zadaniami określonymi w art. 2 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o zdrowiu publicznym, w tym posiada ona status organizacji pozarządowej lub podmiotu, o którym mowa w art. 3 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, c) koncepcję działań informacyjno – promocyjnych (kampanii), o której mowa w części V ust. 5 pkt 2 Ogłoszenia, d) dwie koncepcje procedur postępowania w sytuacjach kryzysowych, o których mowa w części V ust. 4 pkt 3 Ogłoszenia, e) pełnomocnictwa do reprezentacji Oferenta, jeżeli dotyczy.

Spełnienie wszystkich kryteriów formalnych jest warunkiem przeprowadzenia oceny merytorycznej. Na wezwanie Komisji, Oferent może uzupełnić braki formalne, wyłącznie w zakresie wskazanym w wezwaniu, na zasadach określonych w części VIII ust. 7 Ogłoszenia.

Uzupełnienie braków formalnych nie może prowadzić do zmiany treści oferty w zakresie

podlegającym ocenie merytorycznej.

Oferta, która po uzupełnieniu braków formalnych nadal nie spełnia kryteriów formalnych podlega odrzuceniu.

2. **Kryteria merytoryczne progowe (obowiązkowe)**

Lp.	Kryterium progowe
1.	Cele statutowe lub przedmiot działalności Oferenta dotyczą spraw określonych w części III ust. 1 pkt 1 Ogłoszenia.
2.	Oferent posiada co najmniej 24-miesięczne, nieprzerwane doświadczenie w prowadzeniu infolinii o charakterze telefonu wsparcia, przypadające przed dniem złożenia Oferty, zgodnie z wymaganiem określonym w części III ust. 1 pkt 2 Ogłoszenia.
3.	Oferent zagwarantował uruchomienie Centrum wsparcia w terminie, o którym mowa w części IV ust. 2 Ogłoszenia.
4.	Opis działań przedstawiony w części II ust. 1 lit. c formularza oferty - *Szczegółowy opis działań planowanych do realizacji* zawiera wszystkie elementy wymagane w części V ust. 9 pkt 1 Ogłoszenia.
5.	Cele realizacji zadania przedstawione w części II ust. 1 lit. a formularza oferty – *Cele realizacji zadania* są spójne z celami realizacji zadania określonymi w części I ust. 2 Ogłoszenia.
6.	Cele realizacji zadania przedstawione w części II ust. 1 lit. a formularza oferty - *Cele realizacji zadania* zostały sformułowane zgodnie z zasadą SMART (cel powinien być: prosty, mierzalny, osiągalny, istotny i określony w czasie).
7.	Zakładane rezultaty realizacji zadania, przedstawione w części II ust. 2 formularza oferty - *Zakładane rezultaty realizacji zadania z zakresu zdrowia publicznego oraz opis sposobu ich monitorowania/ewaluacji* uwzględniają wymagania określone w części V ust. 8 Ogłoszenia.
8.	Planowane do wytworzenia materiały i produkty oraz terminy ich przekazania, przedstawione w części II ust. 3 formularza oferty - *Materiały planowane do wytworzenia w ramach realizacji zadania z zakresu zdrowia publicznego* spełniają wymagania określone w części V ust. 9 pkt 4 Ogłoszenia.

9.	Harmonogram realizacji zadania objętego konkursem ofert przedstawiony w części II ust. 4 formularza oferty - *Szczegółowy harmonogram realizacji zadania objętego konkursem ofert* nie wykracza poza okres realizacji zadania, określony w części IV ust. 2 Ogłoszenia.
10.	Harmonogram realizacji zadania objętego konkursem ofert przedstawiony w części II ust. 4 formularza oferty - *Szczegółowy harmonogram realizacji zadania objętego konkursem ofert* uwzględnia wszystkie działania wskazane w części II ust. 1 lit. c formularza oferty - *Szczegółowy opis działań planowanych do realizacji*.
11.	Wydatki określone w planie rzeczowo – finansowym przedstawione w części III formularza oferty spełniają zasady kwalifikowalności wydatków.
12.	Łączna kwota kosztów realizacji zadania wskazana w planie rzeczowo - finansowym przedstawionym w części III formularza oferty nie przekracza wysokości środków przeznaczonych na realizację zadania, określonej w części VI ust. 1 Ogłoszenia.
13.	Udział kosztów administracyjnych wskazany w planie rzeczowo - finansowym przedstawionym w części III formularza oferty nie przekracza limitu procentowego określonego w części VI ust. 8 Ogłoszenia.
14.	Oferent opisał wymaganą grupę docelową, tj. osoby, które zostaną objęte realizacją zadania, o których mowa w części II Ogłoszenia.
15.	Oferent zadeklarował realizację działań monitorujących i ewaluacyjnych, zgodnie z wymaganiami określonymi w części V ust. 7 Ogłoszenia.
16.	W przypadku przewidywanego powierzenia podwykonawcom realizacji poszczególnych działań Oferent wskazał w Ofercie zakres tych działań i sposób ich realizacji oraz potwierdził, że podwykonawcy spełniają wymagania określone w Ogłoszeniu, odpowiednio do zakresu powierzonych im działań, zgodnie z wymaganiami wskazanymi w części V ust. 9 pkt 7 – 9 Ogłoszenia.
17.	Oferent zagwarantował, że konsultanci zapewnią całodobową obsługę kontaktów z Centrum wsparcia, przez 7 dni w tygodniu, za pośrednictwem telefonicznej linii wsparcia, czatu oraz e-mail.
18.	Oferent zagwarantował, że konsultantami będą osoby spełniające wymagania określone w części V ust. 1 pkt 4 Ogłoszenia.
19.	Oferent zagwarantował, że w zespole konsultantów znajdzie się co najmniej 12 psychologów.
20.	Oferent zagwarantował, że w zespole konsultantów znajdzie się co najmniej 6 psychologów mających co najmniej roczne doświadczenie w pracy z

	funkcjonariuszami, pracownikami służb mundurowych lub ratownictwa medycznego.
21.	Oferent zagwarantował całodobową dostępność dyżuru psychologa w ramach ogólnej telefonicznej linii wsparcia, przez 7 dni w tygodniu, przez cały okres funkcjonowania Centrum wsparcia.
22.	Oferent zagwarantował całodobową dostępność dyżuru psychologa posiadającego doświadczenie wskazane w części V ust. 1 pkt 8 Ogłoszenia, w ramach odrębnej telefonicznej linii wsparcia dla funkcjonariuszy i pracowników służb mundurowych, ratownictwa medycznego oraz ich rodzin, przez 7 dni w tygodniu, przez cały okres funkcjonowania Centrum wsparcia.
23.	Oferent zagwarantował, że co najmniej 70% osób wchodzących w skład kadry merytorycznej będzie wykonywało zadanie odpłatnie, tj. w formie innej niż wolontariat.
24.	Oferent zagwarantował umożliwienie konsultacji ze specjalistami w ramach odrębnych dyżurów specjalistycznych w wymiarze minimum 35 godzin tygodniowo.
25.	Oferent zagwarantował, że minimum połowa dyżurów specjalistycznych będzie realizowana po godz. 16.00.
26.	Oferent zagwarantował, że dyżury specjalistyczne będą prowadzone przez osoby spełniające wymagania wskazane w części V ust. 1 pkt 13 Ogłoszenia.
27.	Oferent zagwarantował koordynację i nadzór merytoryczny prowadzonych dyżurów konsultantów i dyżurów specjalistycznych zgodnie z wymaganiami określonymi w części V ust. 1 pkt 15 Ogłoszenia.
28.	Oferent zagwarantował, że wszystkie osoby wchodzące w skład kadry merytorycznej będą posługiwać się biegle językiem polskim w mowie i piśmie zgodnie z wymaganiami określonymi w części V ust. 1 pkt 17 Ogłoszenia.
29.	Opis działań przedstawiony w części II ust. 1 lit. c formularza oferty - *Szczegółowy opis działań planowanych do realizacji* zawiera informacje dotyczące planowanego szkolenia wstępnego kadry merytorycznej zgodnie z wymaganiami określonymi w części V ust. 2 pkt 1 i 2 Ogłoszenia.
30.	Oferent zagwarantował, że osobami szkolącymi będą: psycholog - koordynator i prawnik, zgodnie z częścią V ust. 2 pkt 3 Ogłoszenia.
31.	Oferent zagwarantował stały cykl szkoleń doskonalących dla konsultantów w trakcie realizacji zadania, zgodnie z wymaganiami określonymi w części V ust. 2 pkt 4 Ogłoszenia.

32.	Oferent zagwarantował minimalną liczbę działających stanowisk udzielania wsparcia określonych w części V ust. 3 pkt 1 Ogłoszenia.
33.	Oferent zagwarantował minimalną liczbę działających stanowisk udzielenia wsparcia w ramach odrębnej telefonicznej linii wsparcia przeznaczonej dla funkcjonariuszy, pracowników służb mundurowych, ratownictwa medycznego i ich rodzin określoną w części V ust. 3 pkt 2 Ogłoszenia.
34.	Oferent przedstawił w części II ust. 1 lit. c formularza oferty - *Szczegółowy opis działań planowanych do realizacji* planowany sposób organizacji dyżurów konsultantów zgodnie z częścią V ust. 3 pkt 4 Ogłoszenia.
35.	Opis działań przedstawiony w części II ust. 1 lit. c formularza oferty - *Szczegółowy opis działań planowanych do realizacji* określa sposób bieżącego analizowania liczby i rozkładu zgłoszeń oraz dostosowywania obsady konsultantów i liczby działających stanowisk udzielania wsparcia do stwierdzonego zapotrzebowania zgodnie z częścią V ust. 3 pkt 4 Ogłoszenia.
36.	Oferent zagwarantował brak zastąpienia bezpośredniego wsparcia udzielanego przez członków kadry merytorycznej zautomatyzowanymi systemami zgodnie z częścią V ust. 3 pkt 6 Ogłoszenia.
37.	Oferent określił maksymalny czas udzielenia pierwszej odpowiedzi na wiadomość e-mail oraz sposób identyfikowania wiadomości wskazujących na bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia, zgodnie z częścią V ust. 3 pkt 8 Ogłoszenia.
38.	Oferent wykazał, że dysponuje zapleczem technicznym, teletechnicznym, lokalowym i organizacyjnym umożliwiającym ciągłą obsługę telefonicznej linii wsparcia, czatu i poczty elektronicznej przez cały okres realizacji zadania, zgodnie z częścią V ust. 3 pkt 9-10 Ogłoszenia.
39.	Rozwiązania techniczne i organizacyjne przedstawione w Ofercie zapewniają spełnienie wszystkich wymagań określonych w części V ust. 3 pkt 11 -16 Ogłoszenia dotyczących w szczególności dopuszczalnego czasu awarii, reagowania na usterki, organizacji przerw technicznych lub serwisowych, informowania o czasowej niedostępności kanałów wsparcia oraz obsługi osób oczekujących na połączenie.
40.	Oferent zagwarantował opracowanie i wdrożenie procedur postępowania w sytuacjach kryzysowych, określonych w części V ust. 4 pkt 1 Ogłoszenia.
41.	Oferent zagwarantował, że opracowane procedury będą dotyczyły wszystkich form kontaktu z Centrum wsparcia.

42.	Oferent zagwarantował, że opracowane procedury zostaną zaakceptowane przez osoby wskazane w części V ust. 4 pkt 2 Ogłoszenia.
43.	Przedstawione przez Oferenta koncepcje procedur obejmują tematy wskazane w części V ust. 4 pkt 3 Ogłoszenia.
44.	Przedstawione przez Oferenta koncepcje procedur obejmują elementy wskazane w części V ust. 4 pkt 4 Ogłoszenia.
45.	Przedstawiona przez Oferenta koncepcja działań informacyjno – promocyjnych (kampanii) zawiera elementy wskazane w części V ust. 5 pkt 4 Ogłoszenia.
46.	Przedstawiona przez Oferenta koncepcja działań informacyjno – promocyjnych (kampanii) zawiera zakres materiałów przygotowanych w językach angielskim i ukraińskim zgodnie z częścią V ust. 5 pkt 6 Ogłoszenia.
47.	Oferent zagwarantował opracowanie i przedstawienie raportów, określonych w części V ust. 5 pkt 8 - 9 Ogłoszenia.
48.	Oferent zagwarantował sporządzanie miesięcznych zestawień danych statystycznych dotyczących funkcjonowania Centrum wsparcia, obejmujących informacje określone w części V ust. 6 pkt 1 Ogłoszenia.
49.	Oferent zagwarantował sporządzenie raportu końcowego zawierającego łączną analizę miesięcznych zestawień danych statystycznych, obejmującą co najmniej zakres wymagany w części V ust. 6 pkt 2 Ogłoszenia.
50.	Przyjęty w Ofercie sposób pozyskiwania, opracowywania i przekazywania danych statystycznych uwzględnia wymagania określone w części V ust. 6 pkt 3 Ogłoszenia.

Oferta niespełniająca kryteriów progowych podlega odrzuceniu na etapie oceny merytorycznej. Spełnienie kryteriów progowych jest warunkiem przeprowadzenia oceny merytorycznej w zakresie kryteriów premiujących.

3. **Kryteria merytoryczne premiujące (fakultatywne)**

Lp.	**Kryterium**	**Liczba punktów możliwych do uzyskania**
1.	**Doświadczenie w zakresie prowadzenia infolinii o charakterze telefonu wsparcia przez okres dłuższy niż wymagane 24 miesiące.**	**6-10**

	Ocenie będzie podlegać doświadczenie przed dniem złożenia oferty w prowadzeniu infolinii o charakterze telefonu wsparcia. Informacje pozwalające ocenić ww. kryterium zostaną zawarte w części IV. ust. 1 formularza oferty *- Informacja o wcześniejszej działalności podmiotu składającego ofertę, związanej z przedmiotem konkursu.* *Punktacja:* • *Powyżej 2 do 5 lat – **6 pkt*** • *Powyżej 5 lat do 10 lat – **8 pkt*** • *Powyżej 10 lat – **10 pkt***	
2.	**Doświadczenie w zakresie prowadzenia kampanii edukacyjno-informacyjnych dotyczących obszaru zdrowia psychicznego.** Ocenie podlegać będzie doświadczenie w realizacji kampanii edukacyjno-informacyjnych dotyczących obszaru zdrowia psychicznego. Wyżej punktowane będą podmioty, które posiadają doświadczenie w ciągu ostatnich 5 lat przed dniem złożenia oferty w realizacji kampanii edukacyjno-informacyjnej dotyczących obszaru zdrowia psychicznego. Informacje pozwalające ocenić ww. kryterium zostaną zawarte w części IV. ust. 1 formularza oferty *-Informacja o wcześniejszej działalności podmiotu składającego ofertę, związanej z przedmiotem konkursu.* Oferent wskaże odnośniki do stron internetowych zrealizowanych kampanii lub inne źródła umożliwiające szczegółowe zapoznanie się z jego dotychczasowym dorobkiem. *Punktacja:*	**0-6**

	• *brak wykazania przeprowadzenia w ciągu ostatnich 5 lat kampanii spełniającej warunki określone w kryterium – **0 pkt*** • *w ciągu ostatnich 5 lat przeprowadzenie kampanii, której zasięg wyniósł do 499 999 odsłon – **2 pkt*** • *w ciągu ostatnich 5 lat przeprowadzenie kampanii, której zasięg wyniósł od 500 000 do 1 000 000 odsłon – **4 pkt*** • *w ciągu ostatnich 5 lat przeprowadzenie kampanii, której zasięg wyniósł powyżej 1 000 000 odsłon – **6 pkt***	
3.	**Liczba i czas działania stanowisk konsultantów powyżej wymagań minimalnych.** Ocenie podlegać będzie łączna suma liczby godzin działania stanowisk ponad podstawowe wymagania tj. ponad: – 5 równocześnie działających stanowisk w godzinach 6:00 – 18:00; 3 równocześnie działające stanowiska w godzinach 18:00 – 6:00, – 1 stanowisko udzielania wsparcia dedykowane funkcjonariuszom i pracownikom służb mundurowych, ratownictwa medycznego i ich rodzinom działające całodobowo i 1 stanowisko udzielania wsparcia dedykowane ww. grupom działające w godzinach 16:00-24:00. Wyżej punktowane będą oferty, w przypadku których Oferent zadeklaruje większą liczbę i czas działania stanowisk. W celu przypisania punktacji obliczona zostanie dodatkowa liczba godzin działania stanowisk. Przykładowo: jeśli Oferent zagwarantuje dodatkowe	**0-6**

	3 stanowiska działające 10 godzin dziennie przez 7 dni w tygodniu to oceniana dodatkowa liczba godzin wynosi: 3*10*7= 210 godzin działania stanowisk tygodniowo. Na podstawie tej liczby przygotowana zostanie lista rankingowa ofert pod względem dodatkowych godzin działania stanowisk. Trzy oferty o największym deklarowanym wymiarze działania stanowisk uzyskają dodatkowe punkty. W przypadku takiej samej liczby godzin obliczonej dla więcej niż jednej oferty zostanie przyznana taka sama liczba punktów dla tych ofert. Informacje pozwalające ocenić ww. kryterium zostaną zawarte w części II ust. 1 lit c formularza oferty - *Szczegółowy opis działań planowanych do realizacji.* *Punktacja:* • *4 i kolejne miejsce na liście – **0 pkt*** • *3 miejsce na liście – **2 pkt*** • *2 miejsce na liście – **4 pkt*** • *1 miejsce na liście – **6 pkt*** **Zadeklarowana liczba i czas działania stanowisk konsultantów nie może ulec zmniejszeniu w czasie obowiązywania umowy. Niespełnienie tego wymogu będzie stanowiło nienależyte wykonanie umowy i może skutkować nałożeniem na Realizatora kary umownej na zasadach określonych w załączniku nr 2 do Ogłoszenia – Ogólnych warunkach umowy.**	
4.	**Dodatkowe kanały komunikacji przeznaczone dla funkcjonariuszy oraz pracowników służb**	**0-6**

	mundurowych, ratownictwa medycznego i ich rodzin Ocenie podlega zapewnienie dodatkowych kanałów komunikacji przeznaczonych dla funkcjonariuszy i pracowników służb mundurowych, pracowników ratownictwa medycznego oraz ich rodzin, ponad minimalne wymaganie dotyczące zapewnienia odrębnej telefonicznej linii wsparcia. Informacje pozwalające ocenić ww. kryterium zostaną zawarte w części II ust. 1 lit c formularza oferty - *Szczegółowy opis działań planowanych do realizacji.* *Punktacja:* • *zapewnienie wyłącznie odrębnej linii wsparcia przeznaczonej dla wskazanej grupy odbiorców – **0 pkt*** • *zapewnienie jednego dodatkowego kanału komunikacji w postaci odrębnej skrzynki poczty elektronicznej, przeznaczonej dla wskazanej grupy odbiorców – **3 pkt*** • *zapewnienie dwóch dodatkowych kanałów komunikacji w postaci odrębnej skrzynki poczty elektronicznej oraz odrębnego czatu, przeznaczonych dla wskazanej grupy odbiorców – **6 pkt*** **Zadeklarowane przez Oferenta dodatkowe kanały komunikacji przeznaczone dla funkcjonariuszy, pracowników służb mundurowych, ratownictwa medycznego oraz ich rodzin będą zapewniane przez cały okres realizacji zadania. Niespełnienie tego wymogu będzie stanowiło nienależyte wykonanie umowy i może skutkować nałożeniem na Realizatora kary umownej na zasadach określonych**	

	w załączniku nr 2 do Ogłoszenia – Ogólnych warunkach umowy.	
5.	**Gotowość do prowadzenia konsultacji realizowanych w innym języku niż polski** Wyżej punktowane będą podmioty deklarujące gotowość prowadzenia konsultacji także w języku innym niż polski (w szczególności ukraińskim lub angielskim). Prowadzenie takich konsultacji nie może ograniczać dostępności do konsultacji w języku polskim. Informacje pozwalające ocenić ww. kryterium zostaną zawarte w części II ust. 1 lit c formularza oferty - *Szczegółowy opis działań planowanych do realizacji.* *Punktacja* • *Zapewnienie, aby co najmniej **20% wszystkich konsultantów** na każdym dyżurze posługiwało się dodatkowo językiem innym niż polski – **2 pkt*** • *Zapewnienie, aby co najmniej **30% wszystkich konsultantów** na każdym dyżurze posługiwało się dodatkowo językiem innym niż polski– **4 pkt*** • *Zapewnienie, aby co najmniej **40 % wszystkich konsultantów** na każdym dyżurze posługiwało się dodatkowo językiem innym niż polski***– 6 pkt** **Zadeklarowany procent konsultantów posługujących się dodatkowo językiem innym niż polski, zapewniany na każdym dyżurze, nie może ulec zmniejszeniu w czasie obowiązywania umowy. Niespełnienie tego wymogu będzie stanowiło nienależyte wykonanie umowy i może skutkować nałożeniem na Realizatora kary umownej na**	**2-6**

	zasadach określonych w załączniku nr 2 do Ogłoszenia – Ogólnych warunkach umowy.	
6.	**Ocena koncepcji działań informacyjno-promocyjnych (kampanii)** Ocena w ramach niniejszego kryterium zostanie dokonana na podstawie koncepcji działań informacyjno-promocyjnych, stanowiącej załącznik do Oferty. **a) Identyfikacja grup osób dorosłych szczególnie narażonych na zachowania samobójcze i przygotowanie skierowanych do nich działań informacyjno – promocyjnych dotyczących Centrum wsparcia** (ocenie podlegają: identyfikacja grup osób dorosłych szczególnie narażonych na zachowania samobójcze, uzasadnienie ich wyboru na podstawie analizy danych epidemiologicznych dotyczących zachowań samobójczych w Polsce oraz zaplanowane dla tych grup działania informacyjno-promocyjne, w tym kluczowe komunikaty, formy i kanały komunikacji) Analiza powinna zawierać wskazanie źródeł oraz okresu, którego dotyczą wykorzystane dane epidemiologiczne. *Punktacja:* • *Koncepcja nie identyfikuje grup osób dorosłych szczególnie narażonych na zachowania samobójcze albo nie uzasadnia ich wyboru na podstawie analizy danych epidemiologicznych dotyczących zachowań samobójczych w Polsce albo nie przedstawia zaplanowanych dla tych grup działań informacyjno-promocyjnych – **0 pkt***	**0-10**

	• *Koncepcja identyfikuje co najmniej jedną grupę osób dorosłych szczególnie narażoną na zachowania samobójcze oraz uzasadnia jej wybór na podstawie analizy danych epidemiologicznych dotyczących zachowań samobójczych w Polsce oraz określa skierowane do niej działania informacyjno-promocyjne, w tym kluczowe komunikaty, formy i kanały komunikacji – **3 pkt*** • *Koncepcja identyfikuje co najmniej dwie grupy osób dorosłych szczególnie narażone na zachowania samobójcze oraz uzasadnia ich wybór na podstawie analizy danych epidemiologicznych dotyczących zachowań samobójczych w Polsce oraz określa skierowane do tych grup działania informacyjno-promocyjne, w tym kluczowe komunikaty, formy i kanały komunikacji **– 6 pkt*** **b) Zakres działań informacyjno – promocyjnych dotyczących odrębnej telefonicznej linii wsparcia dedykowanej funkcjonariuszom i pracownikom służb mundurowych, ratownictwa medycznego i ich rodzinom** (ocenie podlega liczba odrębnych działań informacyjno-promocyjnych oraz liczba kanałów komunikacji zaplanowanych w celu informowania o odrębnej telefonicznej linii wsparcia powyżej minimalnych kryteriów wskazanych w części V ust. 5 pkt 4 lit. m Ogłoszenia) *Punktacja:* • *Koncepcja przewiduje realizację **nie więcej niż 2 odrębnych działań informacyjno-promocyjnych**, prowadzonych za*	

	*pośrednictwem **nie więcej niż 2 kanałów komunikacji** – **0 pkt*** • *Koncepcja przewiduje realizację **co najmniej 3 odrębnych działań informacyjno-promocyjnych**, prowadzonych za pośrednictwem **co najmniej 3 kanałów komunikacji** – **1 pkt*** • *Koncepcja przewiduje realizację **co najmniej 4 odrębnych działań informacyjno-promocyjnych**, prowadzonych za pośrednictwem **co najmniej 4 kanałów komunikacji** – **2 pkt*** **c) Zakres i jakość działań oraz materiałów informacyjno-promocyjnych w językach angielskim i ukraińskim** (na ile koncepcja kampanii przewiduje działania i materiały w językach angielskim i ukraińskim wykraczające poza minimalny zakres określony w części V ust. 5 pkt 6 Ogłoszenia). *Punktacja:* • *Koncepcja przewiduje wyłącznie minimalny zakres materiałów w językach angielskim i ukraińskim określony w Ogłoszeniu **– 0 pkt*** • *Koncepcja przewiduje, poza minimalnym zakresem określonym w Ogłoszeniu, dodatkowe działania lub materiały w językach angielskim i ukraińskim oraz określa co najmniej ich formę, kanały dystrybucji i grupy odbiorców **– 1 pkt*** • *Koncepcja przewiduje, poza minimalnym zakresem określonym w Ogłoszeniu, dodatkowe działania i materiały w językach angielskim i ukraińskim oraz określa ich formę, zakres tematyczny, grupy odbiorców, kanały dystrybucji i sposób dostosowania językowego*	

	oraz komunikacyjnego do potrzeb tych grup ***– 2 pkt*** Wyżej ocenione zostaną koncepcje kampanii, które identyfikują grupy osób dorosłych szczególnie narażonych na zachowania samobójcze, uzasadniają ich wybór na podstawie analizy danych epidemiologicznych dotyczących zachowań samobójczych w Polsce oraz przewidują skierowane do tych grup działania informacyjno-promocyjne, obejmujące odpowiednio dobrane kluczowe komunikaty, formy i kanały komunikacji. Dodatkowo oceniane będą: zakres działań informacyjno-promocyjnych dotyczących odrębnej telefonicznej linii wsparcia przeznaczonej dla funkcjonariuszy i pracowników służb mundurowych, pracowników ratownictwa medycznego oraz członków ich rodzin, a także zakres i jakość działań oraz materiałów w językach angielskim i ukraińskim, wykraczających poza minimalne wymagania określone w Ogłoszeniu.	
7.	**Udział osób wchodzących w skład kadry merytorycznej wykonujących zadanie w formie odpłatnej, tj. innej niż wolontariat.** Punktacji podlegają wyłącznie oferty spełniające wymóg, zgodnie z którym co najmniej 70% osób wchodzących w skład kadry merytorycznej będzie wykonywało zadanie odpłatnie, tj. w formie innej niż wolontariat (zgodnie z cz. V ust. 1 pkt 10 Ogłoszenia). Ocenie podlega zadeklarowany w Ofercie procentowy udział osób wykonujących zadanie odpłatnie w ogólnej liczbie osób wchodzących w skład kadry merytorycznej. Wyżej ocenione zostaną	**0–2**

	Oferty, w których zadeklarowano wyższy udział takich osób. Informacje pozwalające ocenić ww. kryterium zostaną zawarte w części II ust. 1 lit c formularza oferty - *Szczegółowy opis działań planowanych do realizacji.* *Punktacja:* • *udział osób wykonujących zadanie odpłatnie wynosi co najmniej 70%, ale nie więcej niż 85% – **0 pkt*** • *udział osób wykonujących zadanie odpłatnie wynosi więcej niż 85%, ale mniej niż 100% – **1 pkt*** • *udział osób wykonujących zadanie odpłatnie wynosi 100% – **2 pkt*** **Zadeklarowany udział nie może ulec zmniejszeniu w czasie obowiązywania umowy. Niespełnienie tego wymogu będzie stanowiło nienależyte wykonanie umowy i może skutkować nałożeniem na Realizatora kary umownej na zasadach określonych w załączniku nr 2 do Ogłoszenia – Ogólnych warunkach umowy.**	
8.	**Bezpieczeństwo, szczegółowość i elastyczność koncepcji procedur postępowania w sytuacji kryzysowej** Ocena w ramach niniejszego kryterium zostanie dokonana na podstawie koncepcji procedur postępowania w sytuacji kryzysowej, stanowiących załączniki do Oferty. **a) Bezpieczeństwo zastosowania procedury (na ile zaproponowana procedura gwarantuje bezpieczeństwo życia i zdrowia dzwoniącego, konsultanta oraz osób trzecich),** *Punktacja:*	**0-6**

	• *Procedura nie gwarantuje bezpieczeństwa życia i zdrowia dzwoniącego, konsultanta oraz osób trzecich – **0 pkt*** • *Procedura częściowo zapewnia bezpieczeństwo życia i zdrowia dzwoniącego, konsultanta oraz osób trzecich – **1 pkt*** • *Procedura zapewnia bezpieczeństwo życia i zdrowia dzwoniącego, konsultanta oraz osób trzecich **– 2 pkt*** **b) Szczegółowość procedury (uwzględnienie w procedurze wszystkich ważnych czynności podejmowanych przez konsultanta),** *Punktacja* • *Procedura nie uwzględnia wszystkich ważnych czynności podejmowanych przez konsultanta – **0 pkt*** • *Procedura uwzględnia częściowo czynności podejmowanych przez konsultanta – **1 pkt*** • *Procedura uwzględnia wszystkie ważne czynności podejmowane przez konsultanta – **2 pkt*** **c) Elastyczność procedury (uwzględnienie w procedurze różnych czynników mogących mieć wpływ na przebieg zdarzenia),** *Punktacja* • *Procedura nie uwzględnia wszystkich czynników mogących mieć wpływ na przebieg zdarzenia – **0 pkt*** • *Procedura uwzględnia częściowo czynniki mogące mieć wpływ na przebieg zdarzenia – **1 pkt*** • *Procedura uwzględnia wszystkie ważne czynniki mogące mieć wpływ na przebieg zdarzenia – **2 pkt***	
9.	**Liczba godzin dyżurów specjalistów powyżej warunków minimalnych**	**0-2**

	Wyżej punktowane będą podmioty deklarujące dostępność specjalistów przez większą liczbę godzin niż wskazana jako minimalna w części V ust. 1 pkt 11 Ogłoszenia. Informacje pozwalające ocenić ww. kryterium zostaną zawarte w części II ust. 1 lit c formularza oferty - *Szczegółowy opis działań planowanych do realizacji.* *Punktacja* • *Zapewnienie dyżurów specjalistycznych wyłącznie w minimalnym wymaganym wymiarze, tj. 35 godzin tygodniowo– **0 pkt*** • *Zapewnienie dyżurów specjalistycznych w wymiarze powyżej 35 godzin, ale mniejszym niż 40 godzin tygodniowo – **1 pkt*** • *Zapewnienie dyżurów specjalistycznych w wymiarze co najmniej 40 godzin tygodniowo – **2 pkt*** **Zadeklarowana liczba godzin dyżurów specjalistów nie może ulec zmniejszeniu w czasie obowiązywania umowy. Niespełnienie tego wymogu będzie stanowiło nienależyte wykonanie umowy i może skutkować nałożeniem na Realizatora kary umownej na zasadach określonych w załączniku nr 2 do Ogłoszenia – Ogólnych warunkach umowy.**	
10.	**Liczba psychologów w zespole konsultantów** Ocenie podlega liczba psychologów wchodzących w skład zespołu konsultantów, którą Oferent zobowiąże się zapewnić przez cały okres realizacji zadania, ponad minimalną liczbę 12 psychologów wymaganą w części V ust. 1 pkt 7 Ogłoszenia, w tym liczbę psychologów posiadających doświadczenie w pracy z funkcjonariuszami, pracownikami służb	**0-4**

	mundurowych lub ratownictwa medycznego określone w części V ust. 1 pkt 8 Ogłoszenia. Spełnienie kryterium będzie weryfikowane na podstawie informacji zawartych w części IV ust. 2 formularza oferty - *Informacja o zasobach kadrowych oferenta przewidywanych do zaangażowania przy realizacji zadania, kompetencjach i zakresie obowiązków kluczowych osób biorących udział w realizacji zadania.* *Punktacja* • *zapewnienie **12 psychologów**, w tym co najmniej **6 psychologów posiadających wymagane doświadczenie*** w pracy z funkcjonariuszami, pracownikami służb mundurowych lub ratownictwa medycznego – ***0 pkt*** • *zapewnienie **od 13 do 14 psychologów**, w tym co najmniej **7 psychologów posiadających wymagane doświadczenie*** w pracy z funkcjonariuszami, pracownikami służb mundurowych lub ratownictwa medycznego - ***2 pkt*** • *zapewnienie **co najmniej 15 psychologów**, w tym co najmniej **8 psychologów posiadających wymagane doświadczenie*** w pracy z funkcjonariuszami, pracownikami służb mundurowych lub ratownictwa medycznego – ***4 pkt*** **Zadeklarowana liczba psychologów w zespole konsultantów, w tym liczba psychologów posiadających doświadczenie określone w części V ust. 1 pkt 8 Ogłoszenia nie może ulec zmniejszeniu w czasie obowiązywania umowy. Niespełnienie tego wymogu będzie stanowiło nienależyte wykonanie umowy i może skutkować nałożeniem na Realizatora kary umownej na zasadach określonych**	

	w załączniku nr 2 do Ogłoszenia – Ogólnych warunkach umowy.	
11.	**Zapewnienie superwizji grupowej i indywidualnej dla kadry merytorycznej** Punktacji podlega zadeklarowanie przez Oferenta zapewnienia superwizji grupowej i indywidualnej dla kadry merytorycznej zadania. W przypadku zadeklarowania zapewnienia superwizji, częstotliwość oraz wymiar poszczególnych spotkań superwizyjnych będą dostosowywane do aktualnych potrzeb zespołu i specyfiki pojawiających się problemów, **z zastrzeżeniem, że Oferent zapewni przeprowadzenie co najmniej 6 godzin superwizji grupowej oraz co najmniej 15 spotkań superwizji indywidualnej (trwających co najmniej 50 minut każde) w każdym kwartale realizacji zadania**. Zadeklarowany wymiar superwizji oraz sposób jej rozłożenia w poszczególnych kwartałach będą weryfikowane na podstawie informacji zawartych w części II ust. 1 lit c formularza oferty - *Szczegółowy opis działań planowanych do realizacji.* Superwizja będzie prowadzona przez osoby posiadające udokumentowane kwalifikacje w zakresie prowadzenia superwizji, w tym certyfikat superwizora wydany przez towarzystwo naukowe lub stowarzyszenie zawodowe prowadzące procedurę certyfikacyjną albo równoważny dokument potwierdzający posiadanie takich kwalifikacji. **Osoby prowadzące superwizję muszą posiadać co najmniej 6-miesięczne doświadczenie w prowadzeniu superwizji osób prowadzących interwencje kryzysowe.**	**0-2**

	W przypadku zadeklarowania zapewnienia superwizji, kwalifikacje i doświadczenie osób prowadzących superwizję będą weryfikowane na podstawie informacji zawartych w części IV ust. 2 formularza oferty - *Informacja o zasobach kadrowych oferenta przewidywanych do zaangażowania przy realizacji zadania, kompetencjach i zakresie obowiązków kluczowych osób biorących udział w realizacji zadania.* *Punktacja* • *brak deklaracji zapewnienia superwizji na zasadach wskazanych w kryterium – **0 pkt*** • *zapewnienie w całym okresie realizacji zadania co najmniej 24 godzin superwizji grupowej oraz co najmniej 60 indywidualnych spotkań superwizyjnych, trwających co najmniej 50 minut każde – **1 pkt*** • *zapewnienie w całym okresie realizacji zadania co najmniej 36 godzin superwizji grupowej oraz co najmniej 80 indywidualnych spotkań superwizyjnych, trwających co najmniej 50 minut każde – **2 pkt*** Punkty nie podlegają sumowaniu. Oferent otrzymuje punkty odpowiadające najwyższemu spełnionemu poziomowi. **W przypadku zadeklarowania zapewnienia superwizji grupowej i indywidualnej dla kadry merytorycznej, staje się ona częścią realizacji zadania.** **Zadeklarowany łączny wymiar superwizji oraz minimalny wymiar superwizji określony dla każdego kwartału nie mogą ulec zmniejszeniu w okresie obowiązywania umowy. Niespełnienie tego**	

	wymogu będzie stanowiło nienależyte wykonanie umowy i może skutkować nałożeniem na Realizatora kary umownej na zasadach określonych w załączniku nr 2 do Ogłoszenia – Ogólnych warunkach umowy.	
Maksymalna liczba punktów do uzyskania:		**60**

O wyborze Oferenta na Realizatora zadania i przyznaniu finansowania decydować będzie wynik oceny merytorycznej, tj. liczba punktów uzyskanych przez daną ofertę w relacji do pozostałych ofert, kolejno z największą liczbą punktów.

VIII. Miejsce, termin i sposób składania ofert

1. Oferta powinna zostać przesłana w jednym egzemplarzu, wyłącznie w formie elektronicznej z rozszerzeniem „.pdf", zaopatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym w formacie PAdES przez osobę upoważnioną do złożenia oferty w imieniu Oferenta, pod rygorem nieważności, z wykorzystaniem publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2026 r. poz. 3, z późn. zm.), zwanej dalej „systemem e-Doręczeń", na adres do doręczeń elektronicznych Ministerstwa Zdrowia: **AE:PL-11185-96749-VHSCS-20**.
2. Ofertę należy złożyć w nieprzekraczalnym terminie **od dnia opublikowania Ogłoszenia do dnia 30 listopada 2026, do godz. 16:00.** O zachowaniu terminu decyduje data wpływu oferty do urzędu obsługującego ministra właściwego do spraw zdrowia, widniejąca na urzędowym poświadczeniu odbioru.
3. Oferty, które wpłyną po upływie ww. terminu, o którym mowa w ust. 2, tj. z datą późniejszą niż określona w ogłoszeniu podlegają odrzuceniu, od którego nie przysługuje odwołanie i nie będą rozpatrywane.
4. **Niedopuszczalne jest złożenie oferty w innej formie niż to zostało określone w ogłoszeniu konkursowym. Oferty złożone w inny sposób niż za pośrednictwem systemu e-Doręczeń, podlegają odrzuceniu, od którego nie przysługuje odwołanie i nie będą rozpatrywane.**
5. Niedopuszczalne jest składanie oferty w szczególności w formie skanu wypełnionych i podpisanych w sposób odręczny dokumentów.
6. Oferent może przed upływem terminu składania ofert wycofać złożoną ofertę i złożyć nową. W przypadku złożenia więcej niż jednej oferty bez uprzedniego wycofania wcześniejszej, ocenie podlega oferta złożona jako ostatnia przed upływem terminu składania ofert, a wcześniejsze oferty uważa się za wycofane.

7. Oferent może **uzupełnić braki formalne** w terminie **3 dni roboczych**, liczonych od dnia następującego po dniu ukazania się listy, o której mowa w części IX. ust. 1 w formie elektronicznej pod rygorem nieważności przy czym sposób oraz forma sporządzenia i złożenia uzupełnienia została określona powyżej w ust. 1. O zachowaniu terminu decyduje dzień wpływu uzupełnienia braków formalnych do Ministerstwa Zdrowia, a w przypadku niedotrzymania przez oferenta tego terminu złożona oferta podlega odrzuceniu, od którego nie przysługuje odwołanie i nie będzie rozpatrywana.
8. Minister Zdrowia zastrzega sobie możliwość wystąpienia do Oferenta o przedstawienie dodatkowych wyjaśnień, dokumentów lub innych informacji dotyczących treści oferty na każdym etapie oceny oferty, tj. zarówno na etapie oceny formalnej, jak i merytorycznej. Termin na złożenie dodatkowych wyjaśnień, dokumentów lub informacji jest każdorazowo wskazany Oferentowi przez Ministra Zdrowia – z uwzględnieniem czasu niezbędnego na ich przygotowanie, w zależności od rodzaju i zakresu dodatkowych informacji wymaganych od Oferenta w wyjaśnieniu – przy czym **termin ten nie może być krótszy niż 1 dzień roboczy**, liczony od dnia doręczenia Oferentowi pisma w sprawie przekazania stosownych wyjaśnień. W przypadku braku przedstawienia przez Oferenta wymaganych wyjaśnień, dokumentów lub informacji albo przedstawienia części wymaganych dodatkowo informacji, podczas oceny oferty zostaną uwzględnione tylko informacje zawarte w treści oferty oraz przekazane przez Oferenta w ramach wyjaśnień.

IX. Terminy dotyczące konkursu ofert

1. **Wyniki oceny formalnej** wraz z podaniem listy ofert złożonych po upływie terminu określonego w ogłoszeniu, listy ofert niespełniających kryteriów formalnych zawierającej wskazanie braków formalnych, jeżeli dotyczy, listy ofert spełniających kryteria formalne zostaną opublikowane na stronie internetowej Ministerstwa Zdrowia w terminie **nie później niż do dnia 4 grudnia 2026 r.**
2. **Wyniki konkursu ofert wraz z punktacją z oceny merytorycznej**, zostaną opublikowane na stronie internetowej Ministerstwa Zdrowia z podaniem nazwy Realizatora oraz przyznaną kwotą środków publicznych w terminie **nie później niż do dnia 18 grudnia 2026 r.**
3. Zakończenie konkursu ofert następuje w terminie **5 dni roboczych** od dnia zamieszczenia ogłoszenia o wynikach konkursu w sposób określony w ust. 2, z zastrzeżeniem części X. Ogłoszenia.
4. Po upływie ww. terminu Komisja niezwłocznie zamieszcza ogłoszenie o zakończeniu konkursu ofert albo ogłoszenie o wpływie odwołania, na stronie internetowej Ministerstwa Zdrowia,

podając datę zakończenia konkursu ofert albo spodziewaną datę zakończenia prac dotyczących rozstrzygnięcia odwołania.

X. Sposób odwołania się od rozstrzygnięcia

1. Od wyników oceny formalnej nie przysługuje odwołanie.
2. Od wyników oceny merytorycznej oferent może wnieść do Komisji odwołanie w terminie **5 dni roboczych** od dnia ogłoszenia o wynikach konkursu ofert (decyduje data wpływu odwołania do Ministerstwa Zdrowia). Odwołanie należy wnieść w sposób określony w części VIII ust. 1 Ogłoszenia.
3. Wniesienie odwołania wstrzymuje zakończenie konkursu do czasu rozstrzygnięcia odwołania.
4. Komisja rozpatruje odwołanie niezwłocznie, podając uzasadnienie rozstrzygnięcia. W przypadku konieczności zasięgania przez Komisję opinii, bieg terminu rozpatrzenia odwołania ulega zawieszeniu do dnia uzyskania opinii. W przypadku rozstrzygnięcia Komisja dokonuje ponownej oceny oferty, której dotyczyło odwołanie.
5. Komisja składa Ministrowi Zdrowia, za pośrednictwem Sekretarza albo Podsekretarza Stanu nadzorującego komórkę właściwą w Ministerstwie Zdrowia, zaakceptowany przez dyrektora komórki właściwej wniosek o rozstrzygnięcie odwołania przez:
   1) uwzględnienie odwołania albo
   2) częściowe uwzględnienie odwołania, albo
   3) oddalenie odwołania, albo
   4) odrzucenie odwołania, które wpłynęło po terminie lub nie zostało wniesione przez oferenta.
6. Niezwłocznie po uzyskaniu akceptacji wniosku, o którym mowa w ust. 5, Komisja zamieszcza ogłoszenie o ostatecznym rozstrzygnięciu konkursu ofert, w tym o sposobie rozstrzygnięcia odwołania, na stronie internetowej Ministerstwa Zdrowia, podając decyzję w przedmiocie rozstrzygnięcia odwołania, nazwę Realizatora zadania, przyznaną kwotę środków publicznych oraz informację, że oferentom nie przysługuje odwołanie od wyników konkursu ofert.

XI. Wykaz dokumentów, które należy dołączyć do oferty

1. **Ofertę sporządza się na formularzu określonym w załączniku nr 1 do ogłoszenia wraz z wymaganymi załącznikami.**
2. Oferta złożona w konkursie ofert zawiera:
   1) szczegółowy sposób realizacji zadania,
   2) termin i miejsce realizacji zadania,
   3) harmonogram działań w zakresie realizacji zadania,

4) informację o wysokości wnioskowanych środków,

5) informację o wysokości współfinansowania realizacji zadania, jeżeli dotyczy,

6) informację o wcześniejszej działalności podmiotu składającego ofertę, jeżeli działalność ta dotyczy zadania określonego w ogłoszeniu o konkursie ofert,

7) informację o posiadanych zasobach rzeczowych oraz zasobie kadrowym i kompetencjach osób zapewniających wykonanie zadania, a także o zakresie obowiązków tych osób,

8) informację o wysokości środków przeznaczonych na realizację zadania oraz plan rzeczowo - finansowy wykonania zadania, w szczególności uwzględniający koszty administracyjne,

9) załącznik zawierający koncepcje procedur postępowania w sytuacjach kryzysowych, o których mowa w części V ust. 4 pkt 3,

10) załącznik zawierający koncepcję działań informacyjno – promocyjnych (kampanii), o której mowa w części V ust. 5 pkt 2.

3. Do oferty dołącza się:

1) aktualny odpis z odpowiedniego rejestru lub inne dokumenty informujące o statusie prawnym podmiotu składającego ofertę i umocowanie osób go reprezentujących,

2) statut lub inny dokument, z którego wynika, że cele statutowe lub przedmiot działalności Oferenta dotyczą spraw objętych zadaniami określonymi w art. 2 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o zdrowiu publicznym, w tym posiada on status organizacji pozarządowej lub podmiotu, o którym mowa w art. 3 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie,

3) pełnomocnictwa do reprezentacji Oferenta, jeżeli dotyczy,

4) oświadczenie potwierdzające, że w stosunku do podmiotu składającego ofertę nie stwierdzono niezgodnego z przeznaczeniem wykorzystania środków publicznych,

5) oświadczenie osoby uprawnionej do reprezentowania podmiotu składającego ofertę o niekaralności zakazem pełnienia funkcji związanych z dysponowaniem środkami publicznymi oraz niekaralności za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe,

6) oświadczenie, że podmiot składający ofertę jest jedynym posiadaczem rachunku, na który zostaną przekazane środki, i zobowiązuje się go utrzymywać do chwili zaakceptowania rozliczenia tych środków pod względem finansowym i rzeczowym,

7) oświadczenie osoby upoważnionej do reprezentacji podmiotu składającego ofertę wskazujące, że kwota środków przeznaczona zostanie na realizację zadania zgodnie z ofertą i że w tym zakresie zadanie nie będzie finansowane z innych źródeł.

Oświadczenia, o których mowa w pkt 4-7, składa się pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych zeznań. Składający oświadczenie jest obowiązany do zawarcia w nim klauzuli następującej treści: „Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.”.

XII. Informacje o możliwości odwołania konkursu ofert przed upływem terminu na złożenie ofert oraz możliwości przedłużenia terminu złożenia ofert i terminu rozstrzygnięcia konkursu ofert

Minister Zdrowia zastrzega sobie prawo do odwołania konkursu ofert przed upływem terminu składania ofert oraz do przedłużenia terminu składania ofert lub terminu rozstrzygnięcia konkursu ofert. Minister Zdrowia może również dokonać zmiany treści Ogłoszenia, jeżeli jest to uzasadnione w szczególności koniecznością jego sprostowania, zmianą przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub innymi okolicznościami mającymi wpływ na przeprowadzenie konkursu. Zmiana Ogłoszenia nie może naruszać zasady równego traktowania Oferentów. W związku z powyższym zaleca się, aby podmioty aplikujące o środki w ramach niniejszego konkursu na bieżąco zapoznawały się z informacjami zamieszczanymi na stronie internetowej Ministerstwa Zdrowia www.mz.gov.pl.

XIII. Dodatkowe informacje

1. Wytycznymi regulującymi powierzanie zadań z zakresu zdrowia publicznego są Zasady powierzania realizacji zadań z zakresu zdrowia publicznego w wersji aktualnej na dzień ogłoszenia konkursu, dostępne na stronie internetowej Ministerstwa Zdrowia pod adresem: https://www.gov.pl/web/zdrowie/zasady-powierzania-realizacji-zadan-z-zakresu-zdrowia-publicznego2. Przed przystąpieniem do udziału w postępowaniu konkursowym należy się z nimi zapoznać, by dowiedzieć się jak przebiega proces wyboru Realizatora zadania.
2. Dodatkowe wyjaśnienia udzielane będą w dni robocze w godzinach 8:00-15:00 pod numerem telefonu: +48 539 148 502, +48 532 394 194/ pod adresem e-mail: dep-zp@mz.gov.pl.