**Załącznik nr 1**

do umowy zlecenia nr ........................................ z dn. ……………………………………………….

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Świadczenie usług jako konsultant obsługujący infolinię, w ramach projektu nr 6/1-2015/BK-FAMI pt. „Opracowanie i wdrożenie długofalowej strategii komunikacyjnej Urzędu do Spraw Cudzoziemców”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w zakresie Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji – „Bezpieczna przystań”, w okresie od około 1 lipca 2022 r. do 16 grudnia 2022 r. - obejmuje przede wszystkim:

1. Telefoniczną obsługę klientów Urzędu;
2. Udzielanie informacji klientowi Urzędu za pośrednictwem infolinii,
3. Udzielanie informacji klientowi Urzędu drogą mailową.
4. Osobiste udzielanie informacji klientowi Urzędu.
5. Udział w szkoleniach organizowanych przez Urząd do Spraw Cudzoziemców:

Konsultanci zostaną przeszkoleni przez pracowników Urzędu na podstawie opracowanego programu szkolenia, a także zostaną przeszkoleni z zakresu właściwości komórek organizacyjnych Urzędu w sposób umożliwiający odpowiadanie na najczęściej zadawane pytania z zakresu właściwości wszystkich komórek.

Inne informacje:

* Miejsce świadczenia usług: Urząd do Spraw Cudzoziemców w Warszawie, **przy ul. Taborowej 33 w Warszawie.**
* Dopuszczenie pełnienia usługi w formie zdalnej przewiduje się wyłącznie w wyjątkowej sytuacji wprowadzenia dodatkowych obostrzeń uniemożliwiających świadczenie usługi w siedzibie Zleceniodawcy.
* Wymiar godzinowy: usługa będzie świadczona **minimum przez 120 godzin, lecz nie więcej niż przez 160 godzin miesięcznie.**
* Zleceniobiorca zobowiąże się do wykonywania umowy osobiście (bez powierzania osobom trzecim), z należytą starannością i dbałością o interesy Zleceniodawcy, przy wykorzystaniu swoich umiejętności, wiedzy i doświadczenia niezbędnych do świadczenia usług określonych w OPZ.
* Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Zleceniodawcy   
  za niewykonanie lub nienależyte wykonanie powierzonych zadań.
* Zleceniobiorca z chwilą zawarcia umowy zobowiąże się do zachowania w tajemnicy wszelkich danych osobowych, do których otrzyma dostęp w zakresie niezbędnym   
  do wykonywania przedmiotu umowy oraz informacji o działalności Urzędu. Obowiązek ten będzie również istniał po zakończeniu umowy.
* Zleceniobiorca zobowiąże się do przestrzegania zasady Podręcznika dla Beneficjenta projektu finansowanego w ramach Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji, mówiącej o nieprzekraczaniu 240 godzin miesięcznie zaangażowania zawodowego w realizację wszystkich projektów finansowanych z FAMI oraz działań finansowanych z innych źródeł, w okresie trwania umowy.
* Usługi wykonywane przez Zleceniobiorcę będą weryfikowane i zatwierdzane przez osobę nadzorującą.
* Wynagrodzenie za realizację przedmiotu zamówienia płatne będzie co miesiąc w drodze przelewu na rachunek bankowy Wykonawcy, w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionego rachunku wraz z protokołem odbioru.