



### Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi usługi o charakterze konsultanta do obsługi profesjonalnej infolinii oraz call center dedykowanej w szczególności sprawom obywateli Ukrainy, ale również sprawom obywateli państw trzecich w ramach bieżących potrzeb Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców.

Przedmiot zamówienia został podzielony na 9 części, z czego każda po maksymalnie 168 godzin w miesiącu:

- 1) Część 1 – Łódź - dla Wykonawcy ze znajomością języka angielskiego, usługa wykonywana będzie w siedzibie Wykonawcy w Wydziale Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców w Łodzi (ul. Piotrkowska 103, 90 – 425 Łódź ) lub zdalnie;
- 2) Część 2 - Łódź - dla Wykonawcy ze znajomością języka ukraińskiego lub rosyjskiego, usługa wykonywana będzie w siedzibie Wykonawcy w Wydziale Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców w Łodzi (ul. Piotrkowska 103, 90 – 425 Łódź ) lub zdalnie;
- 3) Część 3 – Łódź - dla Wykonawcy ze znajomością języka ukraińskiego lub rosyjskiego, usługa wykonywana będzie w siedzibie Wykonawcy w Wydziale Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców w Łodzi (ul. Piotrkowska 103, 90 – 425 Łódź ) lub zdalnie;
- 4) Część 4 – Piotrków Tryb. - dla Wykonawcy ze znajomością języka angielskiego, usługa wykonywana będzie w Punkcie Obsługi Klienta w Piotrkowie Trybunalskim (ul. Szkolna 28, 97-300 Piotrków Trybunalski lub zdalnie,
- 5) Część 5 – Piotrków Tryb. - dla Wykonawcy ze znajomością języka ukraińskiego lub rosyjskiego, usługa wykonywana będzie w Punkcie Obsługi Klienta w Piotrkowie Trybunalskim (ul. Szkolna 28, 97-300 Piotrków Trybunalski lub zdalnie,
- 6) Część 6 – Sieradz - dla Wykonawcy ze znajomością języka angielskiego, usługa wykonywana będzie w Punkcie Obsługi Klienta w Sieradzu (Plac Wojewódzki 3, 98-200 Sieradz) lub zdalnie;
- 7) Część 7 – Sieradz - dla Wykonawcy ze znajomością języka ukraińskiego lub rosyjskiego, usługa wykonywana będzie w Punkcie Obsługi Klienta w Sieradzu (Plac Wojewódzki 3, 98 - 200 Sieradz) lub zdalnie;
- 8) Część 8 – Skierniewice - dla Wykonawcy ze znajomością języka angielskiego, usługa wykonywana będzie w Punkcie Obsługi Klienta w Skierniewicach (ul. Jagiellońska 29, 96-100 Skierniewice) lub zdalnie;



Bezpieczna przystań

- 9) Część 9 – Skierniewice - dla Wykonawcy ze znajomością języka ukraińskiego lub rosyjskiego, usługa wykonywana będzie w Punkcie Obsługi Klienta w Skierniewicach (ul. Jagiellońska 29, 96-100 Skierniewice) lub zdalnie.

**Opis wspólny dla części 1 do części 8 postępowania:**

Zadaniem konsultanta będzie w szczególności świadczenie na rzecz Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi następujących usług:

1. Odbieranie telefonów przychodzących na stanowiskach przeznaczonych do udzielania informacji w sprawach dotyczących obywateli państw trzecich, weryfikacja klientów i właściwa identyfikacja zgłaszanego przez rozmówcę zapytania.
2. Udzielanie telefonicznie informacji na temat
  - 1) procedur i przepisów w zakresie legalizacji pobytu cudzoziemców, uzyskiwania obywatelstwa polskiego, wydawania zezwoleń na pracę i zaproszeń dla cudzoziemców, udzielania świadczeń pieniężnych dla posiadaczy Karty Polaka, repatriacji,
  - 2) organizacji pracy Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi (w tym: godziny otwarcia, adres, wskazówki dojazdu).
3. Utrzymanie wysokiego poziomu obsługi Klientów Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.
4. Obsługa rejestrów i systemów elektronicznych, udzielanie informacji o etapie prowadzonego postępowania z zachowaniem obostrzeń dotyczących ochrony danych osobowych, właściwa weryfikacja Klienta.
5. Zapewnienie doradztwa i pomocy w podstawowych kwestiach dotyczących funkcjonowania obywateli państw trzecich.
6. Rzetelne wykonywanie zadań, zgodnie z mapą procesów przygotowaną przez Zamawiającego oraz bieżącymi przepisami prawa.
7. Informacje dodatkowe:
  - 1) Zamawiający zapewnia zaplecze techniczne (sprzęt komputerowy, sprzęt telefoniczny, umeblowanie);
  - 2) okres trwania umowy od 1 października do 15 grudnia 2023 r.
  - 3) Zamawiający zapewni szkolenie w zakresie:
    - procedur i przepisów w zakresie legalizacji pobytu cudzoziemców, uzyskiwania obywatelstwa polskiego, wydawania zezwoleń na pracę dla cudzoziemców, udzielania świadczeń pieniężnych dla posiadaczy Karty Polaka, repatriacji,



#### Bezpieczna przystań

- organizacji pracy Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi,
- obsługi wewnętrznego elektronicznego obiegu dokumentów (EZD).

#### Opis dla Części 9 postępowania:

Zadaniem konsultanta będzie w szczególności świadczenie na rzecz Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi następujących usług:

1. Odbieranie telefonów przychodzących na stanowiskach przeznaczonych do udzielania informacji w sprawach dotyczących obywateli państwa trzecich, weryfikacja klientów i właściwa identyfikacja zgłaszanego przez rozmówcę zapytania.
2. Udzielanie telefonicznie informacji na temat
  - 1) procedur i przepisów w zakresie legalizacji pobytu cudzoziemców, uzyskiwania obywatelstwa polskiego, wydawania zezwoleń na pracę i zaproszeń dla cudzoziemców, udzielania świadczeń pieniężnych dla posiadaczy Karty Polaka, repatriacji,
  - 2) organizacji pracy Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi (w tym: godziny otwarcia, adres, wskazówki dojazdu).
3. Utrzymanie wysokiego poziomu obsługi Klientów Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.
4. Obsługa rejestrów i systemów elektronicznych, udzielanie informacji o etapie prowadzonego postępowania z zachowaniem obostrzeń dotyczących ochrony danych osobowych, właściwa weryfikacja Klienta.
5. Zapewnienie doradztwa i pomocy w podstawowych kwestiach dotyczących funkcjonowania obywateli państw trzecich.
6. Rzetelne wykonywanie zadań, zgodnie z mapą procesów przygotowaną przez Zamawiającego oraz bieżącymi przepisami prawa.
7. Informacje dodatkowe:
  - 1) Zamawiający zapewnia zaplecze techniczne (sprzęt komputerowy, sprzęt telefoniczny, umeblowanie);
  - 2) okres trwania umowy od dnia podpisania umowy do 15 grudnia 2023 r.
  - 3) Zamawiający zapewni szkolenie w zakresie:
    - procedur i przepisów w zakresie legalizacji pobytu cudzoziemców, uzyskiwania obywatelstwa polskiego, wydawania zezwoleń na pracę dla cudzoziemców, udzielania świadczeń pieniężnych dla posiadaczy Karty Polaka, repatriacji,



Bezpieczna przystań

- organizacji pracy Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi,
- obsługi wewnętrznego elektronicznego obiegu dokumentów (EZD).



Bezpieczna przystań

Potwierdzam zgodność kopii z dokumentem elektronicznym:

Identyfikator dokumentu	5530950.17278401.16813197
Nazwa dokumentu	Załącznik 1 do SWZ AL-V.272.26.2023 (szczegółowy opis przedmiotu zamówienia).doc
Tytuł dokumentu	Załącznik 1 do SWZ AL-V.272.26.2023 (szczegółowy opis przedmiotu zamówienia)
Sygnatura dokumentu	AL-V.272.26.2023
Data dokumentu	2023-09-05 16:32:55
Skrót dokumentu	656F94AB09C505C3F7F0860FDBA5E21AF6C75786
Wersja dokumentu	1.1
Data podpisu	2023-09-05
Sygnatariusz	Mirosław Grzegorz Suski
Rodzaj certyfikatu	Certyfikat kwalifikowany podpisu elektronicznego
	EZD 3.116.9.9.
Data wydruku:	2023-09-06 07:59:33
Autor wydruku:	Złotowska Helena