

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

1. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

A. NAZWA PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiot Zamówienia obejmuje wykonanie usługi polegającej na kompleksowej realizacji badania satysfakcji i zaangażowania pracowników PWPW.

Zamówienie obejmuje pełne przygotowanie (narzędzia, komunikacja), wdrożenie, przeprowadzenie, umożliwienie raportowania, a także wskazanie rekomendacji i propozycji działań naprawczych z uwzględnieniem specyfiki organizacji, struktury zatrudnienia. Narzędzie i raportowanie powinny zapewnić anonimowość dla badanych i dostępności narzędzia badawczego dla pracowników produkcyjnych, niemających stałego dostępu do komputera oraz pracowników administracyjno-biurowych.

B. CEL I UZASADNIENIE

Celem zamówienia jest przeprowadzenie pełnej diagnozy satysfakcji i zaangażowania pracowników PWPW, umożliwiającą:

- pozyskanie wiarygodnych i anonimowych danych o środowisku pracy,
- identyfikację obszarów wymagających poprawy,
- ocenę jakości komunikacji,
- współpracy i relacji z przełożonymi,
- określenie czynników wpływających na rotację i motywację pracowników,
- wypracowanie rekomendacji działań rozwojowych.

C. DOKŁADNY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Zakres rzeczowy

Przedmiotem zamówienia jest zakup usług doradczo-konsultingowych polegających na kompleksowej realizacji badania satysfakcji i zaangażowania pracowników Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych (PWPW). Zamówienie obejmuje w szczególności:

1. Opracowanie metody badania, w tym:
 - przygotowanie i przeprowadzenie warsztatów otwierających,
 - dobór obszarów badawczych oraz standardowych pytań benchmarkowych,
 - projekt narzędzia pomiarowego wraz z możliwością uwzględnienia pytań własnych PWPW,
 - przygotowanie metryczek i struktury analitycznej.
2. Przygotowanie i udostępnienie narzędzia badawczego, w tym:
 - konfigurację ankiety online na bezpiecznej platformie teleinformatycznej spełniającej wymogi RODO,
 - zapewnienie dostępu do ankiety za pomocą tokenu / ciągu znaków wskazanych przez klienta bądź kodu QR bądź indywidualnego linka wysłanego na adres e-mail pracownika,

- zapewnienie mechanizmów ochrony przed dostępem osób nieupoważnionych oraz przed wielokrotnym wypełnianiem.
3. Wsparcie komunikacyjne, obejmujące:
- przygotowanie komunikatów do pracowników (spotkanie rozpoczynające angażujące kierownictwo lub ambasadorów, zapowiedzi, instrukcje, przypomnienia, komunikaty podsumowujące),
 - wsparcie w dystrybucji komunikacji wewnętrznej i logistycznej,
 - zaplanowanie elementów angażujących pracowników, np. grywalizacja, akcje dobroczynne.
4. Realizację badania, w tym:
- dostarczenie kompletnego narzędzia,
 - bieżące monitorowanie frekwencji,
 - obsługę techniczną i operacyjną.
5. Analizę zebranych danych, w tym:
- opracowanie wyników ogólnych i w podziale na dane metryczkowe (m.in. jednostka, komórka, lokalizacja, płeć, staż pracy, grupa wiekowa wiek),
 - wewnętrzne analizy porównawcze oraz benchmarki rynkowe,
 - identyfikacja czynników wpływających na ocenę miejsca pracy.
6. Raportowanie i rekomendacje, obejmujące:
- przygotowanie raportu końcowego z wynikami i wnioskami,
 - wskazanie obszarów wymagających poprawy i przedstawienie propozycji i rekomendacji działań rozwojowych dla tych obszarów,
 - możliwość przygotowania prezentacji lub raportów cząstkowych dla jednostek organizacyjnych.

Wymagania funkcjonalne

Wykonawca zapewni:

- pełną anonimowość uczestników dla PWPW,
- dostępność ankiety w formie indywidualnego linku i/lub kodu QR i/lub w formie ogólnego linku z indywidualnym tokenem służącym do logowania,
- możliwość zapisu progresu wypełnionej ankiety w dowolnym momencie po przerwaniu jej wypełniania przez ankietowanego i powrotu do tego samego miejsca po ponownym zalogowaniu do badania,
- dostosowanie procesu do grup produkcyjnych bez dostępu do komputerów,
- możliwość filtrowania wyników według metryczek,
- raportowanie bieżące i końcowe,
- benchmarki rynkowe,
- przygotowanie rekomendacji działań rozwojowych,
- opcjonalne rozwiązania angażujące pracowników (grywalizacja, dobroczynność).

Wymagania techniczne

Narzędzie ankietowe musi:

- posiadać mechanizmy zapobiegające wielokrotnemu wypełnianiu,
- być chronione przed dostępem osób nieupoważnionych,
- być możliwe do otworzenia z poziomu sprzętu IT PWPW,
- umożliwiać eksport danych i generowanie raportów,
- działać stabilnie przez cały okres badania.

D. DOKŁADNY ZAKRES ILOŚCIOWY

Zakres zamówienia obejmuje:

- jedną kompleksową usługę badania satysfakcji i zaangażowania dla ok. 2300 pracowników,
- realizację badania we wszystkich lokalizacjach PWPW,
- przygotowanie jednego pełnego raportu końcowego z rekomendacjami i propozycjami działań,
- pełną obsługę techniczną narzędzia przez cały okres badania,
- fakultatywnie: opracowanie raportów dla indywidualnych jednostek (do ok. 20).

E. WARUNKI ODBIORU

Odbiór będzie realizowany na podstawie korespondencji mailowej:

- dostarczenia skonfigurowanego narzędzia badawczego,
- potwierdzenia poprawności przeprowadzenia badania,
- przekazania raportu końcowego i rekomendacji wraz z dedykowanym spotkaniem,
- fakultatywnie: przekazania raportów częściowych.

Zamawiający odbierze całość Przedmiotu Zamówienia po zakończeniu wszystkich etapów realizacji prac poprzez podpisanie przez obie Strony bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru.

F. WYMAGANIA DOTYCZĄCE GWARANCJI I SERWISU

- wsparcie techniczne narzędzia przez cały okres realizacji badania,
- poprawa błędów merytorycznych i technicznych w raportach,
- czas reakcji na zgłoszenia: do 4 godzin roboczych,
- zapewnienie dostępności platformy ankietowej przez cały okres badania.

G. WSKAZANIE STANDARDÓW I NORM

Usługa musi być zgodna z:

- RODO i krajowymi przepisami o ochronie danych osobowych,
- standardami bezpieczeństwa informacji stosowanymi w PWPW.