

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi zdalnego wsparcia psychologicznego dla pracowników Zamawiającego za pośrednictwem dedykowanej platformy internetowej umożliwiającej umawianie i realizację konsultacji psychologicznych online oraz dostęp do materiałów edukacyjnych z zakresu zdrowia psychicznego i dobrostanu pracowników.

Usługa będzie realizowana przez okres 12 miesięcy od dnia uruchomienia platformy z możliwością przedłużenia umowy o kolejna 12 miesięcy w ramach prawa opcji.

2. Zakres usługi

W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zapewni:

1. Dostęp do internetowej platformy wsparcia psychologicznego dostępnej przez przeglądarkę internetową oraz urządzenia mobilne.
2. Możliwość zakładania indywidualnych kont użytkowników przez pracowników Zamawiającego.
3. Realizację konsultacji psychologicznych i psychoterapeutycznych w formie zdalnej za pośrednictwem wideorozmowy.
4. Możliwość korzystania z konsultacji ze specjalistami, zgodnie z harmonogramem dostępności lub poza pakietem, opłacanych indywidualnie przez pracownika przy pomocy bezpiecznych płatności kartą (obsługującą minimum kartę VISA i MasterCard) w przypadku wykorzystania pakietu firmowego obowiązującego w danym miesiącu.
5. Dostęp do materiałów edukacyjnych dotyczących zdrowia psychicznego, odporności psychicznej, radzenia sobie ze stresem, wypaleniem zawodowym, komunikacją i równowagą między życiem zawodowym a prywatnym.
6. Pomoc techniczną dla użytkowników platformy.

3. Wymagania dotyczące konsultacji specjalistycznych

1. Wykonawca zapewni możliwość realizacji maksymalnie 25 konsultacji miesięcznie w ramach abonamentu.
2. Każda konsultacja będzie trwała nie krócej niż 50 minut.
3. Konsultacje będą prowadzone przez psychologów lub psychoterapeutów posiadających:
 - o wykształcenie kierunkowe zgodne z obowiązującymi przepisami,
 - o minimum 2-letnie doświadczenie w pracy z klientami indywidualnymi.
4. Pracownik będzie miał możliwość samodzielnego wyboru specjalisty spośród osób dostępnych na platformie.

5. Profil każdego specjalisty będzie zawierał co najmniej:
 - imię i nazwisko,
 - zdjęcie,
 - opis wykształcenia,
 - doświadczenie zawodowe,
 - obszary specjalizacji,
 - dostępne terminy konsultacji.
6. Wykonawca zapewni dostępność pierwszego wolnego terminu konsultacji w czasie nie dłuższym niż 72 godziny od momentu dokonania rezerwacji.
7. Terminy konsultacji będą dostępne co najmniej w dni robocze w godzinach 8:00-20:00 oraz w wybranych godzinach weekendowych.

4. Wymagania dotyczące platformy

Platforma musi umożliwiać:

1. Rejestrację i logowanie użytkowników.
2. Samodzielne umawianie, zmianę i odwoływanie wizyt.
3. Przeglądanie dostępnych terminów konsultacji.
4. Przeprowadzanie konsultacji online za pośrednictwem bezpiecznego połączenia.
5. Otrzymywanie automatycznych przypomnień o umówionych wizytach.
6. Dostęp do materiałów edukacyjnych.
7. Kontakt z pomocą techniczną w dni robocze, w godzinach 8-16:00.

Platforma powinna być dostępna przez minimum 99% czasu w skali miesiąca, z wyłączeniem zaplanowanych prac serwisowych.

5. Materiały edukacyjne

1. Wykonawca zapewni dostęp do biblioteki materiałów edukacyjnych z zakresu zdrowia psychicznego i dobrostanu.
2. W okresie obowiązywania umowy Wykonawca będzie publikował minimum jeden nowy materiał edukacyjny miesięcznie.
3. Materiały mogą mieć formę nagrań wideo, webinarów, podcastów, artykułów lub poradników.
4. Wszystkie opublikowane materiały będą dostępne dla użytkowników przez cały okres obowiązywania umowy.

6. Pomoc techniczna

1. Wykonawca zapewni wsparcie techniczne dla użytkowników platformy.
2. Pomoc techniczna będzie dostępna w dni robocze w godzinach 8:00-16:00.
3. Zgłoszenia będą przyjmowane co najmniej za pośrednictwem poczty elektronicznej.

7. Bezpieczeństwo i ochrona danych

1. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi zgodnie z przepisami RODO.
2. Dane użytkowników oraz komunikacja na platformie muszą być odpowiednio zabezpieczone przed nieuprawnionym dostępem.
3. Zamawiający nie będzie otrzymywał danych pozwalających na identyfikację osób korzystających z konsultacji, z wyjątkiem przypadków przewidzianych przepisami prawa.

8. Raportowanie

1. Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu miesięczny raport zawierający co najmniej:
 - o liczbę zrealizowanych konsultacji,
 - o liczbę aktywnych użytkowników,
 - o liczbę nowych użytkowników,
 - o wykorzystanie dostępnego pakietu konsultacji,
 - o statystyki korzystania z materiałów edukacyjnych.
2. Raport będzie miał charakter zbiorczy i anonimowy.

9. Uruchomienie usługi

1. Wykonawca uruchomi platformę w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia podpisania umowy.
2. Wykonawca wskaże osobę odpowiedzialną za koordynację realizacji usługi oraz bieżący kontakt z Zamawiającym.

10. Rozliczenie

1. Rozliczenie usługi będzie realizowane w okresach miesięcznych.
2. Podstawą wystawienia faktury będzie prawidłowe wykonanie usługi w danym miesiącu oraz przekazanie raportu miesięcznego.
3. Termin płatności wynosi 30 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury.