Załącznik nr 1A do Zapytania ofertowego z dnia 13 listopada 2026 r.
na zawarcie umowy ramowej na przygotowanie,
dostawę i obsługę instrumentów wsparcia finansowego
oferowane przez Polski Czerwony Krzyż

SPECYFIKACJA PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA
KARTY PRZEDPŁACONE (INSTRUMENTY PŁATNICZE)

Przedmiotem zamówienia jest usługa przygotowania, dostawy, zasilania oraz obsługi kart przedpłaconych umożliwiających dokonywanie transakcji bezgotówkowych w punktach handlowo-usługowych oferujących w celu zakupu towarów niezbędnych do zaspokojenia podstawowych potrzeb beneficjentów, w szczególności artykułów spożywczych, środków higienicznych, chemii gospodarczej, artykułów gospodarstwa domowego, odzieży, obuwia, artykułów dziecięcych, tekstyliów domowych, wyposażenia mieszkań oraz innych kategorii produktów określonych każdorazowo przez Zamawiającego.
Zamawiający dopuszcza możliwość oferowania kart wirtualnych, dostępnych za pośrednictwem aplikacji mobilnej lub innych narzędzi elektronicznych.

1. Zakres zamówienia obejmuje w szczególności:

1. Przygotowanie i możliwość umieszczenia grafiki na kartach przedpłaconych zgodnie z wymaganiami Zamawiającego najpóźniej w ciągu 10 dni kalendarzowych od złożenia zamówienia;
2. Dostawę kart przedpłaconych do 16 lokalizacji na terenie Polski wskazanych przez Zamawiającego;
3. Dostawę numerów PIN lub danych aktywacyjnych równocześnie z dostawą kart lub w inny bezpieczny sposób uzgodniony z Zamawiającym. Potwierdzenie aktywacji karty powiadomienie użytkownika za pośrednictwem wiadomości SMS, poczty elektronicznej lub innego uzgodnionego kanału komunikacji;
4. Zasilanie kart środkami finansowymi zgodnie z dyspozycjami Zamawiającego. Aktywacja kart niezwłocznie po otrzymaniu dyspozycji Zamawiającego lub potwierdzeniu wpływu środków, nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego;
5. Dostosowanie kart oraz systemu ich obsługi do wymagań określonych przez Zamawiającego;
6. Wykonawca wyznaczy co najmniej jednej dedykowanej osoby odpowiedzialnej za bieżącą współpracę z zamawiającym przez cały okres obowiązywania umowy ramowej oraz realizacji zamówień wykonawczych;
7. Bezpieczne przechowywanie i przesyłanie danych beneficjentów.
8. Zapewnienie obsługi uczestników programu za pośrednictwem co najmniej jednego z następujących kanałów:
   - aplikacji mobilnej,
   - infolinii,
   - formularza kontaktowego online,
   - czas udzielenia odpowiedzi merytorycznej lub przedstawienia sposobu rozwiązania problemu – 48 godzin,
   - usunięcie awarii systemowej, przywrócenie działania usługi w czasie nie dłuższym niż 4 godziny od zgłoszenia, o ile jest to technicznie możliwe,
   - na zapytania beneficjentów wstępna reakcja w ciągu jednego dnia roboczego;
9. Zapewnienie obsługi użytkowników co najmniej w języku polskim i angielskim opcjonalnie w, j. ukraińskim, j. rosyjskim;
10. Zapewnienie uczestnikom programu dostępu do informacji dotyczących zasad korzystania z kart oraz punktów handlowo-usługowych akceptujących karty (udostępnia listę punktów handlowo-usługowych);
11. Sporządzanie raportów okresowych oraz raportu końcowego;
12. Przeprowadzenie końcowego rozliczenia projektu, w tym zwrot niewykorzystanych środków na rachunek bankowy wskazany przez zamawiającego;

2. Termin realizacji:

1. Poszczególne dostawy kart przedpłaconych będą realizowane na podstawie odrębnych zamówień składanych przez Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy ramowej nie później niż ciągu 10 dni kalendarzowych od złożenia zamówienia.

2. Każde zamówienie wykonawcze określać będzie w szczególności:
   - liczbę kart przedpłaconych;
   - miejsce dostawy;
   - wymagany termin realizacji;
   - ewentualne dodatkowe wymagania dotyczące przygotowania, pakowania lub oznakowania kart przedpłaconych.
3. Szczegółowy harmonogram produkcji i dostaw będzie każdorazowo ustalany w ramach danego zamówienia wykonawczego, z uwzględnieniem bieżących potrzeb Zamawiającego, w tym potrzeb wynikających z realizacji projektów pomocowych, działań humanitarnych oraz sytuacji kryzysowych.
4. Terminy wydawania i zasilania kart będą ustalane na bieżąco przez Zamawiającego.

3. Wymagania funkcjonalne dotyczące kart przedpłaconych:
1. Karty przedpłacone muszą:
   a) Umożliwiać dokonywanie płatności bezgotówkowych;
   b) Rodzaj karty: karta debetowa typu prepaid;
   c) Nie posiadać danych osobowych użytkownika wydrukowanych na karcie;
   d) Kompatybilność z terminalami POS dostawcy;
   e) Być akceptowane w sklepach stacjonarnych na terenie całej polski;
   f) Zasilenia jednorazowe i/lub wielokrotne, ograniczenie do środków przekazanych przez PCK;
   g) Umożliwiać wielokrotne wykorzystanie środków do wysokości dostępnego salda;
   h) Zapewniać możliwość sprawdzenia dostępnych środków przez użytkownika;
   i) Posiadać zabezpieczenia chroniące przed nieuprawnionym użyciem;
   j) Zapewnić karta fizyczna i/lub wirtualna;
   k) Wypłaty z bankomatów – możliwość włączenia/wyłączenia funkcji, w zależności od potrzeb projektowych;
   l) Przelewy między osobami – niedozwolone.
2. Korzystanie z kart nie może powodować po stronie beneficjenta konieczności ponoszenia dodatkowych opłat i prowizji.
3. Oferowane rozwiązanie musi umożliwiać korzystanie z kart także przez osoby nieposiadające smartfon, adresu e-mail lub dostępu do aplikacji mobilnych i przedstawić sposób obsługi takich użytkowników.

4. Ograniczenia asortymentowe:
1. Karty muszą umożliwiać ograniczenie możliwości zakupu umożliwiające kontrolę wydatków na poziomie kategorii produktowych lub innych narzędzi pozwalających na skuteczne ograniczenie katalogu dopuszczalnych zakupów.

6. Informacja dla uczestników programu:
1. Wykonawca zapewni uczestnikom programu dostęp do aktualnych informacji dotyczących korzystania z kart.
2. Każda karta przedpłacona powinna zostać przekazana beneficjentowi wraz z instrukcją aktywacji zawierającą co najmniej:
   - Sposób aktywacji karty;
   - Zasady bezpiecznego korzystania z karty;
   - Procedura ustanowienia kodu pin/ zmiany pin;
   - Informacje dotyczące sprawdzania salda;
   - Dane kontaktowe do wsparcia technicznego;
   - Procedurę zgłaszania utraty, kradzieży lub uszkodzenia karty.

7. Raportowanie i rozliczenia:
1. Wykonawca zobowiązany jest do sporządzania i przekazywania Zamawiającemu raportów miesięcznych.
2. Raporty powinny zawierać co najmniej:
   - liczbę wydanych kart;
   - liczbę aktywnych kart;
   - wartość środków przekazanych na karty;
   - wartość środków wykorzystanych;

- wartość środków niewykorzystanych z wykazaniem na których kartach jakie środki pozostały niewydane;
- raporty transakcyjne w ciągu 24 godzin od zakończenia każdej dystrybucji;
- raporty uzgodnieniowe w ciągu 5 dni roboczych od zakończenia każdej dystrybucji;
- średnią wartość wydatkowanych środków przypadającą na jednego użytkownika (opcjonalne);

3. Zestawienie transakcji według kategorii zakupów (opcjonalne). Wykonawca sporządzi raport końcowy obejmujący cały okres realizacji projektu.
4. Raport końcowy zostanie przekazany Zamawiającemu nie później niż 30 dni przed zakończeniem projektu lub w terminie określonym w umowie.
5. Po zakończeniu projektu Wykonawca dokona rozliczenia środków oraz zwrotu niewykorzystanych kwot na rachunek bankowy wskazany przez Zamawiającego.

8. Blokada i wymiana kart

1. Zapewnienie możliwość niezwłocznej blokady utraconej, skradzionej lub uszkodzonej karty oraz wydania instrumentu zastępczego.
2. Dostępne środki niewykorzystane na karcie powinny zostać przeniesione na nową kartę lub inne rozwiązanie wskazane przez Wykonawcę.
3. Należy określić procedurę, termin realizacji oraz ewentualne koszty związane z wymianą karty.

Dostawa:

- do 16 miejsc na terenie Polski
- Oznaczenia: nazwa produktu, ilość

Szczegółowy przekazane zostaną przez Zamawiającego wyłonionemu Wykonawcy po udzieleniu zamówienia.

Podpisano przez:

_____
(wpisać imię i nazwisko osoby upoważnionej do reprezentacji Wykonawcy)

Podpis:

_____