Załącznik nr 1B 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
BONY/KUPONY (VOUCHERY)

Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie, dostawa oraz obsługa **bonów/kuponów** (**voucherów) umożliwiających wymianę na towary w punktach handlowo-usługowych**. Bony/kupony (vouchery) będą przeznaczone do wsparcia uczestników programu realizowanego przez Zamawiającego umożliwiających wymianę na towary w punktach handlowo-usługowych oferujących 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.

1. Zakres przedmiotu zamówienia obejmuje w szczególności:
1. Przygotowanie bonów/kuponów (voucherów) o określonej wartości: papierowych, elektronicznych lub hybrydowych umożliwiających wymianę na towary lub usługi w punktach handlowo-usługowych;
2. Przygotowanie możliwości dołączenia do każdego pakietu listu przewodniego zawierającego treść, logo oraz elementy identyfikacji wizualnej wskazane przez zamawiającego;
3. Dostarczenie przygotowanych bonów/kuponów (voucherów) do lokalizacji wskazanych przez zamawiającego na terenie Polski;
4. Możliwości przypisania bonów/kuponów (voucherów) do konkretnego beneficjenta programu w celu ograniczenia ryzyka odsprzedaży, wymiany lub przekazywania instrumentów osobom nieuprawnionym (opcjonalnie);
5. Zapewnienie obsługi użytkowników co najmniej w języku polskim i angielskim opcjonalnie w, j. ukraińskim, j. rosyjskim;
6. Każdy bon/kupon (voucher) powinien posiadać unikalny identyfikator umożliwiający jego jednoznaczną identyfikację w systemie wykonawcy. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić rozwiązania zabezpieczające przed nieuprawnionym wykorzystaniem, kopiowaniem, fałszowaniem lub duplikacją bonów/kuponów (voucherów);
7. Możliwość ograniczenia zakresu produktów i usług możliwych do nabycia przy wykorzystaniu oferowanych bonów/kuponów (voucherów). Należy wskazać dostępny poziom kontroli transakcji oraz szczegółowo opisać stosowane mechanizmy ograniczeń;
8. Możliwość rozliczenia oraz zwrotu niewykorzystanych środków przypisanych do bonów/kuponów (voucherów) po zakończeniu okresu ich ważności lub po zakończeniu realizacji danego zamówienia wykonawczego;
9. Sporządzania i przekazywania zamawiającemu raportów.

2. Realizacji zamówienia
1. Poszczególne dostawy bonów/kuponów (voucherów) będą realizowane na podstawie odrębnych zamówień składanych przez Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy ramowej.
2. Dostawa bonów/kuponów (voucherów) w uzgodnionych ilościach do wyznaczonych przez Zamawiającego lokalizacji od momentu przekazania zlecenia nie później niż ciągu 14 dni kalendarzowych.
3. Każde zamówienie wykonawcze określać będzie w szczególności:
   - liczbę bonów/kuponów (voucherów);
   - miejsce dostawy;
   - wymagany termin ważności;
   - ewentualne dodatkowe wymagania dotyczące przygotowania, pakowania lub oznakowania bonów/kuponów (voucherów).

4. 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.
5. Zapewnienie funkcjonowania pomocy technicznej: od dnia rozpoczęcia dystrybucji bonów/kuponów (voucherów) do dnia upływu ważności ostatniego aktywnego bonów/kuponów (voucherów).
6. Utrzymanie panelu administracyjnego: przez cały okres obowiązywania programu oraz do zakończenia rozliczenia zamówienia.

3. Wymagania funkcjonalne:
1. Minimalny okres ważności bonów/kuponów (voucherów) nie może być krótszy niż 6 miesięcy od dnia ich wydania Zamawiającemu;
2. Kupony nie mogą podlegać wymianie na gotówkę;
3. Kupony powinny zawierać nadrukowaną informację dotyczącą:
   - wartości nominalnej,
   - przeznaczenia kuponu,
   - terminu ważności;
4. Realizacja kuponów nie może wiązać się z ponoszeniem przez beneficjenta jakichkolwiek dodatkowych opłat;
5. Kupony muszą być zabezpieczone przed nieuprawnionym wykorzystaniem lub podrobieniem;
6. Możliwość anulowania bona/kupona (vouchera) oraz jego ponownego wydania.

4. Wymagania dotyczące wsparcia technicznego
1. Wykonawca wyznaczy co najmniej jednej dedykowanej osoby odpowiedzialnej za bieżącą współpracę z Zamawiającym przez cały okres obowiązywania umowy ramowej oraz realizacji zamówień.
2. Zapewnienie obsługi uczestników beneficjentom programu pomoc techniczną (helpdesk) poprzez co najmniej jeden kanał komunikacji:
   - telefon,
   - poczta elektroniczna,
   - formularz kontaktowy online.
3. Obsługa zgłoszeń obejmować będzie w szczególności:
   - problemy z realizacją bonów/kuponów (voucherów),
   - weryfikację ważności bonów/kuponów (voucherów),
   - wyjaśnianie zasad korzystania z programu,
   - obsługę reklamacji technicznych.
   - 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;
4. wdrożenia procedury rejestracji, obsługi oraz rozwiązywania zgłoszeń technicznych.

5. Raportowanie i rozliczenia:
1. Wykonawca zobowiązany jest do sporządzania i przekazywania Zamawiającemu raportów miesięcznych.
2. Raporty powinny zawierać co najmniej:
   - liczbę wydanych bonów/kuponów (voucherów);
   - liczbę aktywnych bonów/kuponów (voucherów);
   - wartość środków przekazanych na bonów/kuponów (voucherów);
   - wartość środków wykorzystanych;
   - wartość środków niewykorzystanych;
   - średnią wartość wydatkowanych środków przypadającą na jednego użytkownika;
   - zestawienie transakcji według kategorii zakupów.
3. 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.

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:

_____