Załącznik nr 1C 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
VOUCHERY KODÓW MEDYCZNYCH

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi polegającej na przygotowaniu, dostarczeniu oraz obsłudze voucherów medycznych przedpłaconych umożliwiających dokonywanie transakcji bezgotówkowych na leki na receptę, leki bez recepty oraz innych produktów dostępnych w aptekach i punktach aptecznych poprzez transakcje bezgotówkowe na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

1. Zakres przedmiotu zamówienia obejmuje w szczególności:

1. Przygotowanie papierowych i/lub elektronicznych bonów/voucherów medycznych przedpłaconych o określonej wartości umożliwiających dokonywanie transakcji bezgotówkowych w aptekach i punktach aptecznych na terenie całej Polski.
2. Przygotowanie możliwości dołączenia do każdego pakietu listu przewodniego zawierającego treść obsługi vouchera, logo oraz elementy identyfikacji wizualnej wskazane przez Zamawiającego;
3. Sieć realizacji nie może opierać się wyłącznie na aptekach należących do jednego właściciela lub jednej sieci aptek.
4. Możliwości przypisania bonów/voucherów medycznych do konkretnego beneficjenta programu w celu ograniczenia ryzyka odsprzedaży, wymiany lub przekazywania instrumentów osobom nieuprawnionym (opcjonalnie).
5. Każdy bon/voucher medyczny przedpłacony posiada indywidualny numer identyfikacyjny umożliwiający jego jednoznaczną identyfikację w systemie Wykonawcy. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić rozwiązania zabezpieczające przed nieuprawnionym wykorzystaniem, kopiowaniem, fałszowaniem lub duplikacją bonów/voucherów.
6. Korzystanie z bonów/voucherów medycznych przedpłaconych nie może generować żadnych dodatkowych opłat po stronie beneficjenta.
7. Zapewnienie obsługi użytkowników co najmniej w języku polskim i angielskim opcjonalnie w, j. ukraińskim, j. rosyjskim;
8. Możliwość rozliczenia oraz zwrotu niewykorzystanych środków przypisanych do bonów/voucherów medycznych przedpłaconych po zakończeniu okresu ich ważności lub po zakończeniu realizacji danego zamówienia.
9. Możliwość Zamawiający wymaga możliwości ograniczenia zakresu produktów i usług możliwych do nabycia przy wykorzystaniu oferowanego bonów/voucherów medycznego. Należy wskazać dostępny poziom kontroli transakcji oraz szczegółowo opisać stosowane mechanizmy ograniczeń.
10. Sporządzania i przekazywania zamawiającemu raportów.

2. Ograniczenie asortymentu

1. Możliwość ograniczenia katalogu produktów możliwych do nabycia przy użyciu Kodów, zgodnie z wytycznymi Zamawiającego.
2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wskazania grup produktów dopuszczonych lub wyłączonych z finansowania, w szczególności:

- leków wydawanych bez recepty,
- leków na receptę,
- wyrobów medycznych,
- środków higienicznych,
- produktów dla dzieci,
- suplementów diety,
- innych produktów dostępnych w aptekach.

3. Realizacji zamówienia

1. Poszczególne dostawy elektronicznych kodów medycznych przedpłaconych będą realizowane na podstawie odrębnych zamówień składanych przez Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy ramowej.
2. Dostawa bonów/voucherów medycznych w uzgodnionych ilościach do wyznaczonych przez Zamawiającego lokalizacji od momentu przekazania zlecenia nie później niż ciągu 14 dni kalendarzowych. Przekazania bonów/voucherów medycznych przedpłaconych osobie wskazanej przez Zamawiającego.
3. Każde zamówienie wykonawcze określać będzie w szczególności:

- liczbę bonów/voucherów medycznych;
- miejsce dostawy;
- wymagany termin ważności;
- ewentualne dodatkowe wymagania dotyczące przygotowania, pakowania lub oznakowania bonów/voucherów medycznych.

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/voucherów medycznych do dnia upływu ważności ostatniego aktywnego bonów/voucherów medycznych.
6. Utrzymanie panelu administracyjnego: przez cały okres obowiązywania programu oraz do zakończenia rozliczenia zamówienia.

4. Wymagania funkcjonalne:
1. Minimalny okres ważności pojedynczego bonów/voucherów medycznych przedpłaconego wynosi co najmniej 30 dni od daty jego aktywacji lub przekazania beneficjentowi.
2. Kupony nie mogą podlegać wymianie na gotówkę;
3. kupony powinny zawierać nadrukowaną informację dotyczącą:

- wartości nominalnej,
- przeznaczenia kuponu,
- terminu ważności;

4. Możliwość anulowania niewykorzystanego bona/vouchera medycznego oraz jego ponownego wydania.
5. Możliwość anulowania bona/kupona (vouchera) oraz jego ponownego wydania.
6. Kody muszą umożliwiać pełne wykorzystanie przypisanej wartości w jednej lub kilku transakcjach (w zależności od przyjętego modelu działania zaproponowanego przez Wykonawcę).

5. 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 wykonawczych..
2. zapewnienie obsługi uczestników beneficjentom programu pomoc techniczną (helpdesk) poprzez co najmniej jeden kanał komunikacji:

- telefon,
- poczta elektroniczna,
- formularz kontaktowy online.

2. Obsługa zgłoszeń obejmować będzie w szczególności:

- problemy z realizacją bona/vouchera medycznego,
- weryfikację ważności bona/vouchera medycznego,
- 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;

3. wdrożenia procedury rejestracji, obsługi oraz rozwiązywania zgłoszeń technicznych.

6. Raportowanie
1. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość generowania raportów obejmujących co najmniej:

- liczbę wydanych bonów/voucherów medycznych,

- liczbę aktywowanych bonów/voucherów medycznych,
- wartość wykorzystanych środków,
- wartość niewykorzystanych środków,
- daty realizacji transakcji,
- status poszczególnych bonów/voucherów medycznych (aktywny, wykorzystany, niewykorzystany, wygasły).

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.

7. Wymagania dotyczące bezpieczeństwa i zgodności prawnej
1. Wykonawca zapewnia, aby oferowany przedmiot zamówienia spełnia wszystkie wymagania wynikające z obowiązujących przepisów prawa polskiego oraz prawa Unii Europejskiej.
2. Usługa musi być wolna od wad prawnych oraz praw osób trzecich.
3. Wykonawca zobowiązany jest realizować usługę zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, w szczególności Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO).
4. W przypadku przetwarzania danych osobowych na rzecz Zamawiającego Wykonawca będzie zobowiązany do zawarcia odrębnej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

8. 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:

_____