

OPIS PRZEDMIOTU ZAPYTANIA:

Świadczenie usług realizacji przekazów pocztowych lub pieniężnych polegających na doręczaniu w formie gotówki świadczeń pieniężnych dla strażaków ratowników OSP oraz ratowników górskich, zwanych dalej świadczeniami, nadawanych przez Zakład Emerytalno-Rentowy Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, osobom uprawnionym pod wskazany przez Zamawiającego adres oraz ewentualnych ich zwrotów

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług realizacji przekazów pocztowych lub pieniężnych polegających na doręczaniu w formie gotówki świadczeń pieniężnych dla strażaków ratowników OSP oraz ratowników górskich, zwanych dalej świadczeniami, nadawanych przez Zakład Emerytalno-Rentowy Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, zwany dalej Zamawiającym, osobom uprawnionym pod wskazany przez Zamawiającego adres oraz ewentualnych ich zwrotów.
2. W ramach przedmiotu zamówienia, o którym mowa w pkt 1, Wykonawca jest zobowiązany do zrealizowania czynności przygotowawczych umożliwiających realizację usługi, w szczególności:
 - 2.1. dokonania do dnia 30 lipca 2024 r. niezbędnych zmian w swoich systemach w zakresie:
 - 1) obsługi pliku przekazów w formacie określonym w *Załączniku nr 1* do OPZ;
 - 2) generowania raportów z wczytywania plików określonych w *Załączniku nr 2* do OPZ;
 - 3) generowania i wydruku przekazów wg danych opisanych w *Załączniku nr 3* do OPZ.
 - 2.2. wygenerowania i wymiany kluczy kryptograficznych z Zamawiającym do dnia 29 lipca 2024 r., zgodnie z procedurą opisaną w *Załączniku nr 4* do OPZ,
 - 2.3. przeprowadzenia od dnia 31 lipca 2024 r. do 8 sierpnia 2024 r. testów sprawdzających proces obsługi przekazów wg następującego harmonogramu:
 - 1) do dnia 31 lipca 2024 r. Zamawiający przygotowuje i prześle do Wykonawcy dwa pliki testowe (jeden poprawny, drugi z błędami i brakami danych);
 - 2) do dnia 5 sierpnia 2024 r. Wykonawca dokona deszyfryzacji przekazów i ich wczytywania oraz prześle do Zamawiającego raporty z wczytania opisane w *Załączniku nr 2* do OPZ;
 - 3) do dnia 6 sierpnia 2024 r. Wykonawca (bez przesyłania do adresatów) wygeneruje i wydrukuje przekazy, opisane w *Załączniku nr 3* do OPZ, a następnie prześle ich skany do Zamawiającego celem weryfikacji;
 - 4) do dnia 8 sierpnia 2024 r. Wykonawca i Zamawiający zatwierdzą poprawność działania systemu i sporządzą protokół odbioru zgodnie ze wzorem stanowiącym *Załącznik nr 6* do OPZ.
 - 2.4. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany terminów, o których mowa w pkt 2, w przypadku zawarcia umowy po dniu 29 lipca 2024 r.

2.5. Wykonawca rozpocznie realizację zamówienia, o którym mowa w pkt 1, w dniu 9 sierpnia 2024 r.

3. Doręczanie świadczeń nadawanych przez Zamawiającego osobom uprawnionym pod wskazany przez Zamawiającego adres:

1) w formie przekazów pocztowych, o których mowa w ustawie z dnia 23 listopada 2021 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2023 r. poz. 1640 z późn. zm.), może być realizowane przez podmioty posiadające uprawnienia do wykonywania działalności pocztowej

w zakresie świadczenia usług pocztowych w obrocie krajowym, objętych obowiązkiem wpisu do rejestru operatorów pocztowych, o którym mowa w art. 6 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;

lub

2) w formie przekazów pieniężnych, o których mowa w art. 3 ust. 6 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2024 r. poz. 30), może być realizowane przez podmioty posiadające uprawnienia do wykonywania usług płatniczych, tzn. będących dostawcami usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

Przez doręczanie świadczeń w formie przekazów Zamawiający rozumie wypłacenie kwoty pieniężnej określonej w przekazie, do rąk świadczeniobiorcy, za potwierdzeniem odbioru, pod wskazanym przez niego adresem.

4. Zamawiający nie przewiduje modyfikacji swojego oprogramowania obsługi wypłat.

5. Zamówienie obejmuje szacunkowo 1 129 955 przekazy ze świadczeniami ratowniczymi w okresie realizacji zamówienia. Powyższa liczba przekazów zakłada prognozowany wzrost liczby przekazów na poziomie 7,4 % w skali roku.

6. W miesiącu lutym 2024 r. zrealizowano 34 484 przekazy ze świadczeniami ratowniczymi o łącznej wartości 8 051 890,00 zł (słownie: osiem milionów pięćdziesiąt jeden tysięcy osiemset dziewięćdziesiąt zł 00/100).

7. Kwota przekazu ze świadczeniami ratowniczymi wynosi 258,00 zł (słownie: dwieście pięćdziesiąt osiem zł 00/100).

8. Podane dane, liczby i wartości są informacjami szacunkowymi i mogą ulec zmianie w zależności od liczby obsługiwanych świadczeniobiorców oraz wskutek waloryzacji świadczeń, zgodnie z obowiązującymi przepisami. W marcu 2023 r. świadczenia zostały podwyższone wskaźnikiem waloryzacji 112,12%.

9. Kwota przekazu nie może być ograniczana przez Wykonawcę.

10. Zamawiający realizuje wypłaty świadczeń (terminowe i pozaterminowe - dzienne) centralnie, dla osób uprawnionych zamieszkałych na terenie całej Polski.
 11. Doręczanie przekazów przez Wykonawcę dla wypłat terminowych następuje cyklicznie, co miesiąc najpóźniej do 15 dnia każdego miesiąca (dzień D), z zastrzeżeniem pkt 13. Wypłaty terminowe obejmują miesięcznie około 35 000 przekazów.
 12. Doręczanie przekazów przez Wykonawcę dla wypłat pozaterminowych - dziennych następuje w terminie 2 dni roboczych od dnia zlecenia Wykonawcy realizacji przekazów (dzień D), z zastrzeżeniem pkt 13. Wypłaty pozaterminowe - dzienne w miesiącu mogą występować ok. 2 razy, w ilości od kilku do kilkuset sztuk przekazów przy jednej wypłacie.
 13. Jeżeli termin płatności przypada na dzień wolny od pracy, doręczenie przekazów pieniężnych powinno nastąpić najpóźniej do ostatniego dnia roboczego poprzedzającego ten dzień. Za dzień roboczy należy uznać dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 14. Zamawiający dokonuje zlecenia realizacji przekazów w terminie co najmniej 3 dni roboczych przed terminem płatności przekazu (dzień D), drogą elektroniczną w formie kompletnego pliku, którego zawartość i format określa Załącznik nr 1 do OPZ.
 15. Szczegółowy tryb wymiany danych między Zamawiającym, a Wykonawcą określa Załącznik nr 5 do OPZ.
 16. Plik, o którym mowa w pkt 14, Zamawiający przesyła na jeden adres wskazany przez Wykonawcę.
 17. Wykonawca zobowiązany jest - w ramach umowy - do archiwizowania danych dotyczących przekazów zawartych w plikach przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia ich otrzymania od Zamawiającego oraz udostępniania kopii archiwalnej na każde żądanie Zamawiającego.
 18. W przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających przesłanie pliku drogą elektroniczną Zamawiający dostarczy za pokwitowaniem plik, o którym mowa w pkt 14 na płycie CD-R lub DVD-R do placówki Wykonawcy zlokalizowanej w Warszawie, nie później niż w terminie 2 dni roboczych przed terminem płatności przekazu.
 19. W przypadku, gdy okoliczności, o których mowa w pkt 18, powstały z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, koszty dostarczenia pliku ponosi Wykonawca.
 20. Za zawartość merytoryczną danych w przesyłanych plikach odpowiedzialność ponosi Zamawiający.
 21. Zamawiający jest zobowiązany do przekazywania przelewem na wskazany rachunek bankowy Wykonawcy środków pieniężnych stanowiących:
 - 1) równowartość przekazów zawartych w pliku,
 - 2) kwoty opłat za zlecone do realizacji przekazy.
-

22. Przelew, o którym mowa w pkt 21, dokonywany jest w systemie ELIXIR (obsługiwanym przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A.) lub SORBNET (obsługiwanym przez Departament Systemu Płatniczego NBP) w terminie, co najmniej 3 dni roboczych przed terminami płatności przekazu (dzień D).
23. W tytule przelewu Zamawiający podaje nazwę pliku, którego przelew dotyczy. Przekazane środki pieniężne mogą być wykorzystane wyłącznie do realizacji przekazów z tego pliku, chyba że w wyniku wyjaśnień pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą zostanie ustalone, w formie uzgodnionej przez Strony, że przelew dotyczy tego pliku, pomimo niezgodności nazwy pliku z tytułem przelewu.
24. W przypadku nieterminowego przekazania przez Zamawiającego środków pieniężnych lub pliku, Wykonawca ma prawo do wydłużenia terminu realizacji przekazów, jednak nie dłużej niż to wynika z faktycznego opóźnienia w dostarczeniu środków pieniężnych lub pliku.
25. W przypadku nieprzekazania przez Zamawiającego środków pieniężnych we wskazanym terminie, Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o braku lub niedoborze środków na realizację przekazów.
26. Na podstawie danych zawartych w pliku, Wykonawca generuje i drukuje na własnych blankietach przekazy zawierające obowiązkowo informacje wskazane w *Załączniku nr 3* do OPZ.
27. Wykonawca zapewni wypłatę świadczeń bezpośrednio do rąk świadczeniobiorców, za pokwitowaniem odbioru, pod wskazanym przez Zamawiającego adresem. Odbiór świadczenia potwierdzony będzie własnoręcznym podpisem odbiorcy świadczenia na przekazie.
28. Wypłaty świadczeń można również dokonać:
- 1) przedstawicielowi ustawowemu świadczeniobiorcy,
 - 2) osobie upoważnionej pisemnie przez świadczeniobiorcę do odbioru należnego świadczenia,
 - 3) osobie pełnoletniej zamieszkałej razem ze świadczeniobiorcą, jeżeli świadczeniobiorca nie złożył w placówce Wykonawcy lub Zamawiającego zastrzeżenia w zakresie doręczenia świadczenia. W przypadku złożenia zastrzeżenia Zamawiającemu, Zamawiający niezwłocznie zawiadomi o tym Wykonawcę.
29. Wykonawca zobowiązany jest przed przekazaniem pieniędzy ustalić na podstawie dowodu tożsamości imię, nazwisko i adres osoby odbierającej. Jeśli osobą odbierającą jest osoba działająca na podstawie pisemnego upoważnienia świadczeniobiorcy albo osoba pełnoletnia zamieszkała razem ze świadczeniobiorcą, Wykonawca zobowiązany jest na przekazie czytelnie wpisać _____ imię, _____ nazwisko i numer dowodu tożsamości odbierającego.
-

30. Odbiorca świadczenia (lub osoba uprawniona) otrzymuje opisaną w *Załączniku nr 3* do OPZ, część przekazu dla odbiorcy świadczenia, z której wynika wysokość świadczenia i okres którego dotyczy wypłata.
 31. Za prawidłowość doręczenia odpowiedzialność ponosi Wykonawca.
 32. W razie wypłacenia świadczenia osobie nieuprawnionej Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego pokrycia w pełnej wysokości szkody wyrządzonej Zamawiającemu.
 33. Wykonawca, w przypadku gdy doręczenie kwoty przekazu nie mogło nastąpić z powodu nieobecności odbiorcy świadczenia, zobowiązany jest pozostawić awizo z informacją:
 - 1) data i godzina wizyty doręczyciela,
 - 2) identyfikator doręczyciela umożliwiający na jednoznaczne ustalenie danych osobowych doręczyciela (np.: w przypadku reklamacji),
 - 3) adres i godziny urzędowania jednostki (najbliższej miejsca zamieszkania odbiorcy świadczenia), w której można osobiście podjąć kwotę przekazu.
 34. Awizo, o którym mowa w pkt 33, ważne jest 7 dni od jego wystawienia.
 35. W przypadku, gdy odbiorca świadczenia nie stawi się we wskazanej jednostce Wykonawcy po odbiór kwoty przekazu, Wykonawca zobowiązany jest ponownie awizować przekaz, z zachowaniem zasad określonych w pkt 33 i 34.
 36. Dla celów realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany jest dysponować co najmniej jednym punktem odbioru przekazów niedoręczonych pod wskazany adres (awizowanych) znajdującym się na terenie każdej gminy w kraju.
 37. Każdy punkt odbioru przekazów niedoręczonych pod wskazany adres (awizowanych) musi spełniać niżej wymienione warunki:
 - 1) być czynny minimum 3 dni robocze w tygodniu oraz oznakowany w sposób widoczny nazwą bądź logo Wykonawcy,
 - 2) gdy znajduje się w lokalu, w którym prowadzona jest inna działalność gospodarcza, musi posiadać wyodrębnione i oznakowane, w sposób widoczny nazwą lub logo Wykonawcy, stanowisko obsługi klientów w zakresie usług płatniczych lub pocztowych.
 38. Przekazy niedoręczone z powodu zgonu świadczeniobiorcy, niezamieszkiwania pod wskazanym adresem lub pomimo podjętych prób, niezastania odbiorcy świadczenia pod wskazanym adresem,
a także w przypadku telefonicznego (potwierdzonego pocztą elektroniczną) lub pisemnego polecenia zwrotu świadczenia, wydanego przez Zamawiającego przed doręczeniem świadczeń podlegają zwrotowi do Zamawiającego nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia D.
 39. Zamawiający ma prawo zgłosić wycofanie poprawnie nadanego przekazu.
 40. Wykonawca w zależności od etapu realizacji nadanego przekazu może odmówić dokonania wycofania przekazu.
-

41. Za zwrot przekazu do Zamawiającego, po wyczerpaniu możliwości jego doręczenia odbiorcy świadczenia, Wykonawca nie pobiera opłat.
 42. W przypadku całkowitego wycofania pliku przez Zamawiającego, Wykonawca niezwłocznie, tj. nie później niż w kolejnym dniu po zawiadomieniu przez Zamawiającego o wycofaniu pliku, przekazuje środki do Zamawiającego, podając w polu „tytułem” nazwę pliku wraz z dopiskiem „Zwrot środków”.
 43. Wykonawca zobowiązany jest do przesyłania drogą elektroniczną do Zamawiającego:
 - 1) pliku z Książką Nadawczą potwierdzającą fakt przyjęcia przekazów do realizacji, według wzoru określonego w *Załączniku nr 2* do OPZ, niezwłocznie, tj. nie później niż następnego dnia roboczego po dniu przyjęcia przekazów do realizacji,
 - 2) zawiadomienia o zwrotach przekazów (specyfikacja zwrotów) według wzoru określonego w *Załączniku nr 2 do OPZ* w terminie do 15 dni roboczych od dnia D.
 44. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie, tj. nie później niż następnego dnia roboczego po dniu, o którym mowa w pkt 38 do przekazania na rachunek bankowy Zamawiającego kwoty zwróconych przekazów.
 45. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za powierzone mu do wypłaty świadczeń środki finansowe.
 46. Zamawiający ma prawo do zgłoszenia reklamacji dotyczącej dostarczenia przekazu w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Wykonawcę, o którym mowa w pkt 16.
 47. Odbiorca świadczenia ma prawo do zgłoszenia reklamacji w każdym punkcie odbioru Wykonawcy przekazów niedoręczonych pod wskazany adres (awizowanych) na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
 48. Reklamacja winna zawierać:
 - 1) dane Zamawiającego i dane odbiorcy świadczenia,
 - 2) opis reklamacji,
 - 3) datę i miejsce nadania przekazu,
 - 4) uzasadnienie reklamacji,
 - 5) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej,
 - 6) datę sporządzenia reklamacji.
 49. Wykonawca przyjmujący reklamację potwierdza przyjęcie reklamacji.
 50. Wykonawca rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 51. Zamawiający i odbiorca świadczenia mają prawo do zgłoszenia reklamacji w terminie nie dłuższym niż 12 miesięcy od dnia zlecenia Wykonawcy realizacji przekazów.
-