

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### Część 1 zamówienia

#### I. Przedmiot zamówienia:

1. Przedmiotem zamówienia jest:
  - a. świadczenie usług pocztowych polegających na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu w obrocie krajowym i zagranicznym przesyłek nierejestrowanych i rejestrowanych i paczek oraz ich ewentualnych zwrotów na rzecz Zamawiającego
  - b. odbiór przesyłek z siedziby Zamawiającego.Szczegółowe warunki świadczenia usług doręczania przesyłek pocztowych oraz usług odbioru przesyłek z siedziby Zamawiającego stanowią załącznik nr 3 do umowy.
2. Przedmiot zamówienia wykonywany będzie zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności:
  - a. Ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo Pocztowe (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 896, z późn. zm.),
  - b. Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (tj. Dz.U. 2019 poz. 474),
  - c. Międzynarodowych przepisów pocztowych – wiążących Rzeczpospolitą Polską umów międzynarodowych dotyczących świadczenia usług pocztowych oraz wiążących regulaminów Światowego Związku Pocztowego,
  - d. Kodeksu cywilnego (tj. Dz.U. 2022 poz. 1360, z późn. zm.),
  - e. Kodeksu postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 2000, z późn. zm.),
  - f. Ordynacji podatkowej (tj. Dz.U. 2021 poz. 1540, z późn. zm.),
  - g. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego I Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), wraz z przepisami wykonawczymi do ww. aktów prawnych.

#### II. Opis i rodzaje przesyłek:

1. Przez przesyłki będące przedmiotem zamówienia rozumie się:
  - 1.1. przesyłki listowe w obrocie krajowym i zagranicznym:
    - a. nierejestrowane, nie będące przesyłkami najszybszej kategorii, o wadze do 2000 g,
    - b. nierejestrowane, będące przesyłkami najszybszej kategorii, o wadze do 2000 g
    - c. rejestrowane, nie będące przesyłkami najszybszej kategorii, o wadze do 2000 g,
    - d. rejestrowane, będące przesyłkami najszybszej kategorii, o wadze do 2000 g,
    - e. rejestrowane z potwierdzeniem odbioru, nie będące przesyłkami najszybszej kategorii o wadze do 2000 g,
    - f. rejestrowane z potwierdzeniem odbioru, będące przesyłkami najszybszej kategorii o wadze do 2000 g,
    - g. rejestrowane z zadeklarowaną wartością,
  - 1.2. paczki pocztowe w obrocie krajowym i zagranicznym:
    - a. rejestrowane, nie będące paczkami najszybszej kategorii, o wadze do 10 000 g,
    - b. rejestrowane, będące paczkami najszybszej kategorii, o wadze do 10 000 g,
    - c. rejestrowane z potwierdzeniem odbioru, nie będące paczkami najszybszej kategorii o wadze do 10 000 g,
    - d. rejestrowane z potwierdzeniem odbioru, będące paczkami najszybszej kategorii o wadze do 10 000 g,

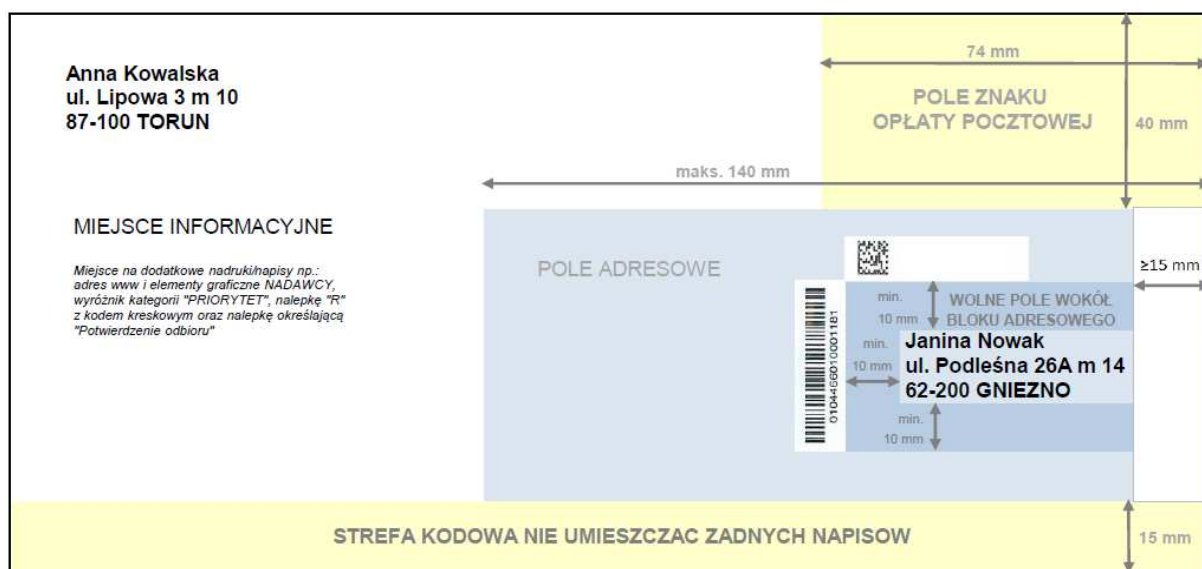
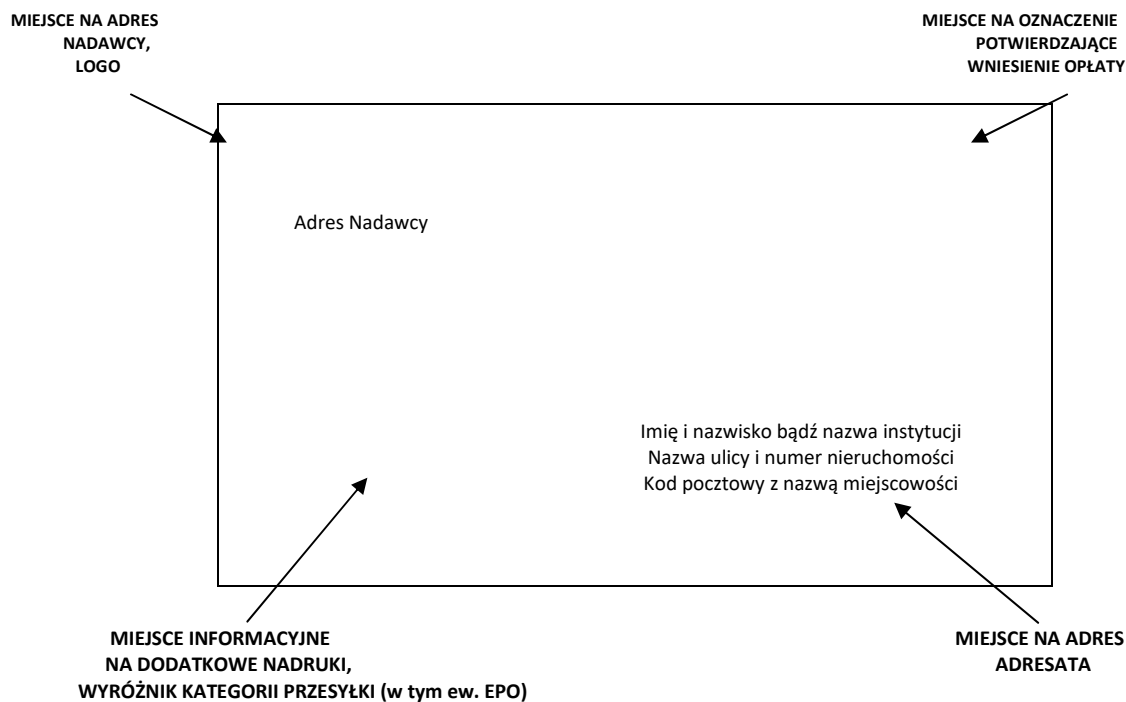
- e. rejestrowane z zadeklarowaną wartością.
- 2. Typowe wymiary przesyłek listowych w ramach usługi świadczonej dla Zamawiającego:
  - a. wymiary przesyłek listowych wynoszą: MAKSYMUM: suma długości, szerokości i wysokości - 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm MINIMUM: wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm;
  - b. wymiary przesyłek listowych nadawanych w formie rulonu wynoszą: Maksimum: suma długości plus podwójna średnica - 1040 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 900 mm Minimum: suma długości plus podwójna średnica - 170 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może być mniejszy niż 100 mm,
  - c. do przesyłek listowych zostanie zastosowany poniższy podział według formatów:
    - FORMAT S to przesyłki o wymiarach: MINIMUM - wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm MAKSYMUM - żaden z wymiarów nie może przekroczyć: wysokość 20 mm, długość 230 mm, szerokość 160 mm,
    - FORMAT M to przesyłki o wymiarach: MINIMUM wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm MAKSYMUM - żaden z wymiarów nie może przekroczyć: wysokość 20 mm, długość 325 mm, szerokość 230 mm,
    - FORMAT L to przesyłki o wymiarach: MINIMUM - wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm MAKSYMUM - suma długości, szerokości i wysokości 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm.
- 3. Typowy wymiar paczek pocztowych nadawanych przez Zamawiającego do przemieszczenia i doręczenia nie będzie przekraczać 1.500 mm, a suma długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość nie będzie przekraczać 3.000 mm., ponadto minimalny wymiar to wymiary strony adresowej, nie mniejsze niż 90 x 140 mm. Do paczek zostanie zastosowany poniższy podział według gabarytów:
  - a. GABARYT A to paczki o wymiarach, żaden z wymiarów nie może przekroczyć: długość 600 mm, szerokość 500 mm, wysokość 300 mm.,
  - b. GABARYT B to paczki, których choć jeden z wymiarów przekracza długość 600 mm lub szerokość 500 mm lub wysokość 300 mm.
- 4. Wymiary przesyłek, o których mowa w pkt. 2 i 3 przyjmuje się z tolerancją maksymalnie do 2 mm.
- 5. Szacunkowe ilości nadawanych przesyłek podane są w Formularzu cenowym stanowiącym załącznik nr 1 do umowy. Nadawane ilości poszczególnych przesyłek pocztowych mogą różnić się w stosunku do ilości przesyłek z zastrzeżeniem, że kwota za realizację całości przedmiotu zamówienia nie przekroczy wartości maksymalnej umowy.
- 6. Zamawiający zastrzega sobie możliwość skorzystania z usług nieujętych (niewycenionych) w formularzu ofertowym. W takim przypadku podstawą rozliczeń będą ceny z aktualnych cenników usług Wykonawcy obowiązujących w dniu realizacji usługi.

### **III. Wymagania w zakresie adresowania i opakowania przesyłek listowych i paczek pocztowych:**

- 1. Wymagania w zakresie adresowania i opakowania przesyłek listowych (z wyłączeniem przesyłek listowych z zadeklarowaną wartością) określone są w oparciu o:
  - a. Polską Normę - koperty listowe i kartki pocztowe PN-T-85004,
  - b. Polską Normę - koperty listowe do automatycznego opracowywania PN-T-85003,
  - c. Polską Normę - koperty korespondencyjne PN-ISO 269.
- 2. Opakowanie przesyłek listowych mogą stanowić koperty wykonane z papieru z okienkiem lub bez.
- 3. Strona adresowa koperty dzieli się na:
  - a. pole nadawcy,
  - b. pole znaczkowe,
  - c. pole adresowe,

- d. miejsce informacyjne.
4. Pole nadawcy przeznaczone jest do umieszczenia: adresu nadawcy, znaku firmowego nadawcy, ilustracji oraz adnotacji pocztowych wykonanych w formie nalepek, stempli, nadruków lub odręcznych napisów – górna lewa część strony adresowej przesyłki.
  5. Pole znaczkowe przeznaczone jest do umieszczania oznaczenia potwierdzającego wniesienie opłaty za usługę – górna prawa część strony adresowej przesyłki. Oznaczenie to powinno być w sposób trwały i czytelny umieszczone na przesyłce.
  6. Pole adresowe przeznaczone jest na umieszczenie adresu adresata łącznie z kodem pocztowym (w polu nie należy umieszczać innych treści) – dolna prawa część strony adresowej przesyłki. Adres ten powinien w sposób jednoznaczny wskazywać adresata i miejsce doręczenia, nie może zawierać skrótów i niepełnych danych adresowych tj. brak nazwy ulicy/miejscowości, nr domu/lokalu, czy oznaczenia kodowego (w przypadku przesyłek zagranicznych – kraju przeznaczenia). Adres powinien być umieszczony w sposób trwały i czytelny, bez skreśleń i poprawek. W przypadku stosowania jako opakowania przesyłki listowej koperty z przezroczystym okienkiem adresowym, do przemieszczania i doręczania przyjmowana jest wyłącznie przesyłka, której zawartość złożona jest w taki sposób, aby adres pozostawał całkowicie widoczny przez okienko, nawet jeśli zawartość przesunie się wewnątrz koperty. Okienko adresowe powinno znajdować się w dolnej prawej części strony adresowej koperty. W okienku adresowym należy umieszczać czytelną informację identyfikującą adresata przesyłki.
  7. Adres nadawcy i adresata umieszcza się na przesyłkach listowych równolegle do dłuższej krawędzi strony adresowej przesyłki.
  8. Część strony adresowej koperty poniżej pola adresowego to miejsce, gdzie Zamawiający może umieszczać dodatkowe nadruki/napisy np. adres www, elementy graficzne.
  9. W przypadku przesyłek listowych nierejestrowanych i przesyłek rejestrowanych miejsce informacyjne jest również przeznaczone na umieszczenie nalepki (napisu, nadruku) wyróżnika kategorii przesyłek będących przesyłkami najszybszej kategorii, a w przypadku przesyłek rejestrowanych dodatkowo nalepki lub nadruku z kodem kreskowym oraz nalepki, pieczęci lub nadruku określającej usługę komplementarna „Potwierdzenie odbioru”.
  10. Do przesyłek używane będą koperty Zamawiającego. Waga przesyłki określona będzie w stanie zamkniętym.
  11. Wykonawca realizując usługę nie może dokonywać przepakowania przesyłek z opakowania Zamawiającego na własne.
  12. W przypadku uszkodzenia przesyłki po jej przyjęciu, Wykonawca ma obowiązek ją odpowiednio zabezpieczyć oraz nanieść stosowną adnotację o tym fakcie wraz z informacją o osobie dokonującej zabezpieczenia.
  13. Przesyłki zostaną oznakowane nadrukiem lub pieczęcią opłaty wykonaną według wzoru dostarczonego przez Wykonawcę lub innym uzgodnionym oznaczeniem.
  14. Wszelkie oznaczenia przesyłek rejestrowanych będą zapewnione przez Wykonawcę.
  15. Zamawiający będzie wykorzystywał druki potwierdzenia odbioru według:
    - a. wzoru obowiązującego u Wykonawcy  
oraz
    - b. według wzorów wynikających z odrębnych przepisów prawa (np.: kodeks postępowania administracyjnego, Ordynacja podatkowa). Zamawiający będzie się zaopatrywał we własnym zakresie w druki potwierdzeń odbioru przesyłek nadawanych w trybach specjalnych.Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany w czasie trwania umowy wzorów obowiązujących druków potwierdzenia odbioru. Stosowanie innych niż wymienione w lit. a i b, wzorów wymaga zatwierdzenia przez Wykonawcę.

## 16. Wzór prawidłowo zaadresowanej przesyłki listowej nierejestrowanej i rejestrowanej



Zamawiający akceptuje ww. sposób adresowania.

### IV. Usługi odbioru i nadania, odpowiedzialność za przewóz korespondencji:

1. Wykonawca zobowiązany jest do odbioru raz dziennie przesyłek z kancelarii w siedzibie Zamawiającego, od poniedziałku do piątku w godzinach od 14:30 do 15:00.
2. Zamawiający nie dopuszcza sytuacji, w której Podwykonawca będzie potwierdzał nadanie przesyłek i będzie figurował na dowodzie nadania.
3. Realizacja przedmiotu zamówienia dotycząca przesyłek rejestrowanych odbywać się będzie na podstawie przygotowanych przez Zamawiającego przesyłek do nadania oraz Książki Nadawczej

zawierającej zestawienie ilościowe z wyszczególnieniem wagi przesyłki i adresów. Książka Nadawcza będzie sporządzona w dwóch egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla Zamawiającego i Wykonawcy.

4. Wykonawca zobowiązany jest do nanoszenia numerów nadawczych w Książkach Nadawczych czytelnie, przy czym przynajmniej pierwsza i ostatnia pozycja każdej strony Książki Nadawczej musi zawierać cały numer nadawczy wraz z kodem kreskowym, z zastrzeżeniem przesyłek z EPO, dla których numer nadawczy będzie generowany w systemie elektronicznym.
5. Wykonawca zobowiązany jest do nanoszenia numerów nadawczych rosnąco, począwszy od pierwszej pozycji z Książki Nadawczej.
6. Realizacja przedmiotu zamówienia dotycząca przesyłek nierejestrowanych odbywać się będzie na podstawie zestawienia ilościowego z wyszczególnieniem wagi przesyłek. Zestawienie będzie sporządzone w dwóch egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla Zamawiającego i Wykonawcy.
7. Zamawiający jest odpowiedzialny za nadawanie przesyłek w stanie umożliwiającym Wykonawcy doręczenie bez ubytku i uszkodzenia do miejsca zgodnie z adresem przeznaczenia.
8. Odbiór przesyłek przygotowanych do nadania będzie każdorazowo dokumentowany przez Wykonawcę podpisem, datą i godziną odbioru w Książce Nadawczej dla przesyłek rejestrowanych oraz na zestawieniu ilościowym przesyłek z wyszczególnieniem wagi przesyłek dla przesyłek nierejestrowanych.
9. Z chwilą wydania przesyłek i podpisania potwierdzenia odbioru przez przedstawiciela Wykonawcy, przesyłki uznaje się za przedłożone do przyjęcia przez Wykonawcę.
10. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za stan przesyłek z chwilą wydania ich przez Zamawiającego przedstawicielowi Wykonawcy.
11. Wykonawca zobowiązany jest do nadawania wszystkich przesyłek w dniu ich odbioru od Zamawiającego.
12. Zamawiający może również samodzielnie dostarczać przesyłki do nadania do wyznaczonej placówki Wykonawcy.
13. W przypadku zastrzeżeń dotyczących odebranych przesyłek od Zamawiającego, Wykonawca najpóźniej następnego dnia roboczego po dokonaniu wyjaśnień i usunięciu nieprawidłowości nadaje przesyłki.
14. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnione odebranie przesyłek lub ich nieodebranie, jeśli nastąpiło z przyczyn niezawinionych po stronie Wykonawcy.
15. Odbioru przesyłek wychodzących dokonywać będzie upoważniony przedstawiciel Wykonawcy.
16. Data i godzina pokwitowania przez przedstawiciela Wykonawcy na zestawieniu odbioru przesyłek z miejsca wskazanego przez Zamawiającego przesyłek nie jest datą i godziną nadania przesyłek.
17. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wprowadzenia w trakcie realizacji umowy modyfikacji układu Książki Nadawczej lub zestawień ilościowych. Zmiana taka będzie dokonana w uzgodnieniu z Wykonawcą i nie będzie stanowiła zmiany umowy.

#### **V. Warunki doręczania przesyłek do adresatów:**

1. Zamawiający wymaga, aby usługa dostarczania przesyłek przez Wykonawcę świadczona była do każdego miejsca w kraju i zagranicą, zgodnie z adresami przeznaczenia w oparciu o porozumienia w ramach Światowego Związku Pocztowego.
2. Zamawiający wymaga, aby przesyłki doręczane były z zachowaniem wskaźników terminowości zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji.
3. Wykonawca zobowiązany jest do doręczania przesyłek przyjętych od Zamawiającego zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności z przepisami wskazanymi w pkt. I.2.
4. W przypadku nieobecności adresata, przedstawiciel Wykonawcy pozostawi zawiadomienie (pierwsze awizo) o próbie doręczenia przesyłki rejestrowanej ze wskazaniem, gdzie i kiedy adresat

może odebrać przesyłkę. Termin do odbioru przesyłki przez adresata wynosi 14 dni liczonych od następnego dnia po pozostawieniu pierwszego awizo. Po upływie 7 dni od daty pierwszego awizo przesyłka awizowana jest powtórnie. Po upływie terminu odbioru, przesyłka zwracana jest Zamawiającemu wraz z podaniem przyczyny nieodebrania przez adresata (usługa zwrot do nadawcy).

5. *(zgodnie z ofertą) Wykonawca zapewnia Zamawiającemu możliwości monitorowania statusu przesyłek krajowych. Opcja „śledzenia przesyłki” musi zawierać szczegółowe dane przesyłki: numer nadawczy, datę nadania oraz urząd nadania. Status przesyłki musi być aktualizowany na bieżąco.*
6. *(zgodnie z ofertą) Wykonawca zapewnia Zamawiającemu możliwości monitorowania statusu przesyłek zagranicznych.*

#### **VI. Wymagania bezwzględne dotyczące placówek Wykonawcy:**

1. Placówki pocztowe\* powinny być czynne we wszystkie dni robocze, z wyjątkiem sobót, co najmniej 5 dni w tygodniu, a jeżeli w tygodniu przypada dzień ustawowo wolny od pracy, liczba ta może być odpowiednio niższa.
2. Placówki pocztowe\* powinny być zlokalizowane w każdej gminie na terenie całego kraju (co najmniej jedna placówka w gminie).
3. Placówki pocztowe\* powinny być tak rozmieszczone, aby jedna placówka, licząc średnio w skali kraju, przypadała na 6000 mieszkańców na terenie gmin miejskich i gmin miejsko-wiejskich.
4. Wszystkie Placówki pocztowe Wykonawcy muszą być oznakowane w sposób widoczny z nazwą i logo Wykonawcy umieszczonym na zewnątrz budynku, w którym znajduje się placówka pocztowa.

*\* jeżeli placówka znajduje się w lokalu, w którym prowadzona jest inna działalność gospodarcza, musi posiadać wydzielone stanowisko do obsługi klientów w zakresie usług pocztowych, oddzielone od wszelkich innych czynności wykonywanych w takiej placówce odbiorczej w sposób wyraźny i jednoznaczny, zapewniający bezpieczeństwo tajemnicy korespondencji oraz powagę odbioru korespondencji*

#### **VII. Zasady kontroli jakości wykonywanych usług:**

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo przeprowadzania kontroli w zakresie terminowości i poprawności realizacji przedmiotu zamówienia. W uzasadnionych przypadkach sposób przeprowadzenia kontroli zostanie uzgodniony pomiędzy zamawiającym i Wykonawcą.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zakresie świadczenia usługi pocztowej stosuje się odpowiednio przepisy rozporządzenia w sprawie reklamacji usługi pocztowej obowiązującego na dzień wniesienia reklamacji.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo wnoszenia reklamacji w formie elektronicznej.
4. Każdorazowo, po wniesieniu przez Zamawiającego reklamacji w formie elektronicznej, Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia reklamacji poprzez przekazanie informacji zwrotnej wraz z numerem potwierdzającym zarejestrowanie reklamacji.
5. W przypadku stwierdzenia w trakcie kontroli nieprawidłowości w zakresie usługi odbioru Zamawiający poinformuje Wykonawcę o stwierdzonych uchybieniach i wezwie do ich usunięcia w wyznaczonym przez siebie terminie.

#### **VIII. Systemy informatyczne i Elektroniczne Potwierdzenie Odbioru (EPO):**

1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał elektroniczną platformę wspierającą proces nadawania przesyłek, śledzenia przesyłek, składania reklamacji i raportowania nadanych przesyłek.

- Zamawiający zintegruje swój system z platformą Wykonawcy metodą udostępnioną przez Wykonawcę.
2. EPO to teleinformatyczne rozwiązanie zastępujące tradycyjny druk papierowego zwrotnego potwierdzenia odbioru, polegające na przekazaniu nadawcy w czasie rzeczywistym informacji o stanie realizacji doręczenia przesyłki wyłącznie za pośrednictwem systemu teleinformatycznego.
  3. Zamawiający korzystając z elektronicznej platformy Wykonawcy wspierającej proces nadawania przesyłek, śledzenia przesyłek, składania reklamacji i raportowania nadanych przesyłek oraz świadczenia usługi EPO będzie wykorzystywał m. in. następujące funkcjonalności:
    - a. sporządzenie elektronicznego odpowiednika papierowej wersji potwierdzenia odbioru (obrazu podpisu oraz innych informacji zawartych dotychczas w tradycyjnym druku ZPO) do każdej wysyłanej przesyłki poleconej z EPO,
    - b. sporządzenie ilościowego zestawienia korespondencji nadanej przez Zamawiającego w danym dniu,
    - c. monitorowanie statusu doręczenia przesyłki poleconej na każdym etapie procesu doręczenia, aktualizowane na bieżąco tj. na moment sprawdzenia przez Zamawiającego, wskazujące co najmniej datę pierwszej próby doręczenia, datę awizowania, datę doręczenia, datę odbioru, ujawnienie każdej innej informacji o zdarzeniach mających wpływ na doręczenie,
    - d. składanie reklamacji w formie elektronicznej za pośrednictwem narzędzi informatycznych Zamawiającego.
  4. Wykonawca zapewni Zamawiającemu bieżący, bezpłatny dostęp do wszystkich EPO podpisanych przez odbiorców korespondencji Zamawiającego do czasu prawidłowego odebrania ich przez elektroniczny system do zarządzania sprawami i dokumentami Zamawiającego.
  5. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługę EPO - elektronicznego potwierdzenia odbioru dla adresów będących w powszechnym użyciu na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
  6. Uruchomienie wdrożenia operacyjnego EPO musi zostać poprzedzone pozytywnym wynikiem testu integracji systemu Zamawiającego z systemem Wykonawcy (w tym wysyłką kilku przesyłek z EPO i uzyskanie zwrotnie kart doręczeń EPO).