

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Użyte poniżej określenia oznaczają:

**Operator pocztowy** – przedsiębiorca uprawniony do wykonywania działalności pocztowej, na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych.

**Operator wyznaczony** – operator pocztowy obowiązany do świadczenia usług powszechnych.

**Nadawca** – podmiot, który zawarł z operatorem pocztowym umowę o świadczenie usługi pocztowej.

**Adresat** – podmiot wskazany przez nadawcę jako odbiorca przesyłki pocztowej.

**Awizo** – druk zawiadamiający adresata o próbie doręczenia przesyłki, zostawiany w jego skrzynce pocztowej, informujący go o możliwości odbioru przesyłki rejestrowanej ze wskazaniem terminu i miejsca.

**Doręczenie** – wydanie przesyłki adresatowi a w przypadkach określonych prawem także innej osobie uprawnionej do jej odbioru zgodnie z umową o świadczenie usługi.

**Doręczyciel** – osoba doręczająca przesyłkę adresatowi w imieniu operatora.

**Paczka** – przesyłka rejestrowana nie będąca przesyłką listową o wymiarach, z których żaden nie przekracza 2 m.

**Przesyłka** – rzeczy opatrzone adresem przedłożone do przyjęcia lub przejęte przez operatora pocztowego, w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi.

**Przesyłka listowa** – przesyłka pocztowa z korespondencją o wadze do 2 kg i wymiarach maksymalnych - sumie długości szerokości i wysokości – 90 cm , z czego najdłuższy wymiar nie większy niż 60 cm .

**Przesyłka listowa z opłatą przerzuconą na adresata** – przesyłka przekazana do obrotu pocztowego przez nadawcę, a opłacona przez jej adresata/odbiorcę. Przesyłka zawiera odpowiednie oznaczenie w postaci znaku opłaty zgodnie z zawartą umową.

**Przesyłka rejestrowana** – przesyłka przyjęta za pokwitowaniem przyjęcia i doręczona za pokwitowaniem odbioru.

**Przesyłka polecona** - przesyłka rejestrowana będąca przesyłką listową, przemieszczaną i doręczaną w sposób zabezpieczający ją przed utratą, ubytkiem zawartości lub uszkodzeniem.

**Przesyłka nierejestrowana** – przesyłka zwykła (nadana i doręczana bez pokwitowania)

**Przesyłka zwykła** – to przesyłka nie będąca przesyłką najszybszej kategorii doręczenia.

**Przesyłka przyspieszona/pilna** – to przesyłka będąca przesyłką najszybszej kategorii doręczenia.

**Przesyłka wartościowa** – przesyłka rejestrowana, za której utratę, ubytek zawartości lub uszkodzenie, operator pocztowy ponosi odpowiedzialność do wysokości wartości przesyłki, podanej przez nadawcę.

**Przesyłka kurierska** – przesyłkę listową będącą przesyłką rejestrowaną lub paczkę pocztową, przyjmowaną, sortowaną, przemieszczaną i doręczaną w sposób łącznie zapewniający:

- a) bezpośredni odbiór przesyłki pocztowej od nadawcy,
- b) śledzenie przesyłki pocztowej od momentu nadania do doręczenia,
- c) doręczenie przesyłki pocztowej w gwarantowanym terminie określonym w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych,
- d) doręczenie przesyłki pocztowej bezpośrednio do rąk adresata lub osoby uprawnionej do odbioru,
- e) uzyskanie pokwitowania odbioru przesyłki pocztowej w formie pisemnej lub elektronicznej;

**Potwierdzenie nadania** - dokument wydawany przez operatora pocztowego, nadawcy, potwierdzający fakt przyjęcia do przemieszczenia i doręczenia, przesyłek rejestrowanych.

**Pokwitowanie odbioru** - pisemne potwierdzenie przez adresata, wykonania usługi pocztowej przez operatora pocztowego.

**Rejestr przesyłek** - dokument zawierający pisemne zestawienie przesyłek rejestrowanych dla wszystkich adresatów, do których w dany dzień nadawane są przesyłki.

**Punkt awizacyjny** - placówka operatora pocztowego lub placówka innego podmiotu ale świadcząca usługi w jego imieniu na podstawie wzajemnych umów, w której adresat może odebrać przesyłkę.

**Zwrotne potwierdzenie odbioru (ZPO)** - druk nakładu Zamawiającego lub operatora pocztowego załączany do przesyłki rejestrowanej, opatrzone nazwą nadawcy i adresata, na którym adresat kwituje odbiór przesyłki. Po dokonaniu doręczenia, dokument ten zwracany jest nadawcy.

**Osoba uprawniona** - adresat lub osoba pełnoletnia zameldowana lub stale zamieszkała pod tym samym adresem co adresat, bądź osoba posiadająca pełnomocnictwo od adresata.

**Placówka operatora** (placówka pocztowa) - jednostka organizacyjna operatora pocztowego, w której nadawca może zawrzeć umowę o świadczenie usług pocztowych lub która doręcza adresatowi przesyłki, albo inne wyodrębnione i oznaczone przez operatora miejsce, w którym można zawrzeć umowę o świadczenie usług pocztowych lub odebrać przesyłkę.

**Przyjmowanie przesyłek do obrotu pocztowego** - świadczenie usług pocztowych w zakresie przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek.

**Usługa pocztowa** - usługa polegająca na zarobkowym przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek, wykonywana przez operatora pocztowego, zgodnie z przepisami Prawa pocztowego obowiązującego w dniu zawarcia umowy wynikającej z przeprowadzonego postępowania o zamówienie publiczne.

Przedmiotem zamówienia jest wykonywanie na rzecz Urzędu Miejskiego Wrocławia, usług pocztowych polegających na:

### **Świadczeniu usług kurierskich krajowych i zagranicznych.**

Usługa polega na odebraniu przesyłki każdorazowo po zgłoszeniu jej i dostarczeniu adresatowi w jak najkrótszym czasie. Jest to doręczenie tzw. „od drzwi do drzwi”. Odbiór odbywa się za każdorazowym potwierdzeniem nadania jednak dokumentem potwierdzającym nie musi być rejestr Zamawiającego, a tylko dokument przewozowy nakładu Wykonawcy.

Wymagane terminy to :

kraj:

- Maksymalnie dwa dni po nadaniu (D+2) w standardzie w godzinach popołudniowych (do instytucji – do końca urzędowania i do osób prywatnych - do godzin wieczornych ok. 20.00).

zagranica:

- Europa: przewidywany termin doręczeń - do 5 dni roboczych w kraju przeznaczenia. Termin liczony jest od dnia następnego po opuszczeniu przez przesyłkę kraju,
- Świat: przewidywany termin doręczeń - do 9 dni roboczych w kraju przeznaczenia w zależności od miejsca doręczenia. Termin liczony jest od dnia następnego po wylocie samolotu przewożącego przesyłki kurierskie zagraniczne.

W przypadku przesyłek zagranicznych dodatkowo dolicza się czas transportu w kraju, który jest liczony jak termin przesyłki krajowej, czyli następny dzień po nadaniu.

Usługa krajowa musi mieć możliwość zastosowania dodatkowych opcji:

- doręczenia w godzinach porannych (do godz. 9.00) w dużych miastach
- doręczenie w godzinach okołopołudniowych (do godz. 12.00)
- potwierdzenie odbioru przez adresata
- doręczenie do rąk własnych adresata
- doręczenie w sobotę
- traktowanie przesyłki jako wartościowej
- traktowanie przesyłki ostrożnie

Każda przesyła w obrocie krajowym winna być ubezpieczona na kwotę minimum 1 000,00 zł.

#### **Pozostałe obowiązki Wykonawcy:**

1. Usługi powyższe realizowane będą codziennie w dni robocze od poniedziałku do piątku.
2. Przesyłki muszą być nadane przez Wykonawcę w dniu ich odbioru z siedziby Zamawiającego.
3. Prowadzenie własnego rejestru doręczeń przesyłek ewidencjonowanych, na których adresaci kwitować będą odbiór korespondencji i który w razie zaginięcia przesyłki, będzie podstawą dla Wykonawcy do udowodnienia Zamawiającemu, iż wykonał on daną usługę.
4. Wykonawca doręcza przesyłki kurierskie adresatowi, osobie uprawnionej lub osobie upoważnionej przez adresata, wpisując odpowiednią adnotację na ZPO lub zestawieniu zbiorczym.
5. W przypadku nie doręczenia przesyłki kurierskiej za pierwszym razem Wykonawca zobowiązany jest do pozostawienia adresatowi informacji o próbie doręczenia i możliwości jej odebrania w ciągu 14 dni, w drzwiach mieszkania lub skrzynce pocztowej. Wykonawca ma obowiązek przetrzymania przesyłki 14 dni w punkcie awizacyjnym.

6. Jeśli przesyłka kurierska nie zostanie odebrana w ciągu pierwszych 7 dni, Wykonawca zobowiązany jest do pozostawienia powtórnego zawiadomienia o możliwości odbioru przesyłki (po 7 dniach od pozostawienia pierwszego awiza).
7. Informacje o wszystkich czynnościach w pkt. 4-6, Wykonawca umieszcza na kopercie przesyłki, której one dotyczą oraz wypełnia odpowiednie punkty ZPO.
8. Zwrot poprawnie wypełnionych druków „zwrotnego potwierdzenia odbioru” do Zamawiającego powinien nastąpić niezwłocznie po doręczeniu przesyłki adresatowi, nie później niż po 7 dniach od odebrania przesyłki przez adresata w przypadku przynajmniej 90% druków.
9. W przypadku nieodebrania przesyłki przez adresata w terminach wskazanych w pkt. 5-6, Wykonawca zwraca je niezwłocznie Zamawiającemu, na podstawie spisu zwróconych przesyłek.
10. Zamawiający wymaga aby, Wykonawca dysponował internetową wyszukiwarką przesyłek. Wyszukiwarka po wpisaniu numeru przesyłki musi pokazywać informację przynajmniej o ostatnim punkcie, w jakim znajduje się przesyłka wraz z datą. Bezwzględnie wymagana jest informacja o adresie punktu odbioru awizowanej przesyłki oraz dacie awizacji.
11. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dysponował co najmniej jednym punktem odbioru awizowanych przesyłek w każdej gminie w Polsce przez cały okres trwania umowy.
12. Zamawiający wymaga, aby punkty awizacyjne Wykonawcy zlokalizowane były na terenie miasta Wrocławia, z uwzględnieniem gęstości zamieszkania, w miejscach odpowiednich do obsługi klienta instytucjonalnego. Swoim zasięgiem muszą obejmować cały teren miasta. Wykaz punktów awizacyjnych powinien znajdować się na oficjalnej stronie internetowej Wykonawcy.
13. Każda placówka Wykonawcy (także punkt odbioru przesyłek awizowanych) musi spełniać poniższe warunki:
  - czynna minimalnie 5 dni w tygodniu (w przypadku jeśli w tygodniu wypada dzień wolny od pracy, liczba dni może być odpowiednio mniejsza) w czasie umożliwiającym odbiór przesyłek adresatom w godzinach popołudniowych, optymalnie do godziny 18.00 – 19.00, jednak minimum do godziny 17.00. Placówki czynne do godziny 17.00, winny być co najmniej jeden dzień w tygodniu czynne w wydłużonym czasie czyli co najmniej do godziny 18.00 (tak, aby klient pracujący dłużej miał szansę odebrać awizowaną korespondencję),
  - oznaczona wyraźnie i widocznie nazwą Wykonawcy wraz z logiem umieszczoną na zewnątrz budynku lub w witrynie okiennej a jeśli placówka jest jednym z wielu lokali w miejscu, gdzie prowadzona jest także inna działalność, oznaczone powinno być także to miejsce, czy lokal,
  - każda placówka wyposażona winna być w sprzęt umożliwiający prawidłową i godną obsługę klienta (zwłaszcza te placówki, które znajdują się w lokalach, gdzie prowadzona jest także inna działalność), a także posiadać odpowiednie zabezpieczenia techniczne do przechowywania dokumentacji,
  - obsługa klienta w punkcie awizacyjnym winna być prowadzona w sposób zapewniający ochronę danych osobowych i informacji przekazywanych w trakcie obsługi przez pracownika punktu i klienta,

- żadna placówka, w której awizowane będą przesyłki Urzędu Miejskiego Wrocławia nie może mieścić się w lokalach zajmujących się sprzedażą niepakowanych artykułów spożywczych oraz lokalach handlowych zajmujących się sprzedażą produktów na wagę a także lokalach, w których sprzedawany jest alkohol.

Zamawiający zastrzega sobie prawo kontroli placówek Wykonawcy, w których awizowana będzie korespondencja.

14. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za przesyłki od momentu odebrania ich od Zamawiającego do doręczenia ich adresatowi lub zwrotu Zamawiającemu w przypadku ich nie doręczenia.

W przypadku uzasadnionych zastrzeżeń w stosunku do już odebranych przesyłek (np. nieprawidłowe opakowanie, brak pełnego adresu, niezgodność wpisu w dokumentach nadawczych z wpisami na przesyłkach, brak znaków opłaty, itp.) Wykonawca bez zbędnej zwłoki wyjaśnia je z Zamawiającym. Brak możliwości wyjaśnienia zastrzeżeń lub ich usunięcia w dniu odbioru przesyłek od Zamawiającego powoduje, iż nadanie przesyłek przez Wykonawcę nastąpi w dniu następnym lub po ich całkowitym usunięciu przez Zamawiającego.

15. Wykonawca zobowiązany jest zachować tajemnicę korespondencji.

16. Wykonawca zobowiązany jest przetwarzać dane osobowe pozyskane w związku z realizacją umowy zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.) i przepisami do niej wykonawczymi i/lub umową powierzenia przetwarzania danych osobowych.

17. Wykonawca nie ma prawa nanoszenia jakichkolwiek zmian w danych adresowych przesyłek ani ich otwierania.

18. W przypadku wykrycia przez Wykonawcę niezgodności między wpisem w pocztowej książce nadawczej a adresem na przesyłce, Wykonawca nanosi odpowiednie zmiany w książce nadawczej.

19. Po sprawdzeniu zgodności wpisów danych adresowych i naniesieniu ewentualnych poprawek, Wykonawca zobowiązany jest zwrócić kopię książki nadawczej Zamawiającemu, jednak nie później niż na następny dzień roboczy po przyjęciu przesyłek.

20. Przyjęcie przesyłek kurierskich do obrotu pocztowego wykonawca każdorazowo potwierdza na kopii pocztowej książki nadawczej pieczęcią z datownikiem i wpisuje liczbę przyjętych przesyłek.

21. Przed podpisaniem umowy Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu *Regulaminu świadczenia usług pocztowych* oraz *cennika świadczonych usług*, które będą załącznikami do umowy. Ceny podane w cenniku muszą być zgodne ze złożoną ofertą.

22. Zamawiający oświadcza, że będzie stosował się do *Regulaminów świadczenia usług pocztowych* Wykonawcy obowiązujących na dzień zawarcia umowy pod warunkiem, że zapisy będą zgodne lub korzystniejsze dla Zamawiającego niż zapisy umowy. Zamawiający nie będzie stosował się do zapisów sprzecznych z zapisami umowy lub niemożliwych do przyjęcia dla Zamawiającego jako instytucji administracji publicznej.

23. Wykonawca zobowiązany jest na wniosek Zamawiającego, do prowadzenia postępowania reklamacyjnego przesyłki rejestrowanej w przypadku jej zaginięcia i/lub braku zwrotnego potwierdzenia odbioru. Odpowiedź na reklamację winna być

udzielona pisemnie w terminie do 30 dni od jej złożenia w przypadku przesyłek krajowych i 3 miesięcy w przypadku przesyłek zagranicznych.

24. Zamawiający zastrzega sobie prawo do składania reklamacji przesyłki rejestrowanej w obrocie krajowym w terminie do 12 miesięcy od dnia jej nadania oraz w terminie do 6 miesięcy dla przesyłek w obrocie zagranicznym.
25. W odpowiedzi na reklamacje należy zamieścić przynajmniej jeden ze składników pełnego adresu przesyłki czyli albo imię i nazwisko adresata albo jego adres, podać informację o tym, kto i kiedy odebrał przesyłkę, jeśli była awizowana – należy podać daty awizacji, a jeśli zwrócona do nadawcy po wyczerpaniu możliwości doręczenia – dodatkowo datę zwrotu i przyjęcia go przez Zamawiającego. Dopuszcza się elektroniczną drogę komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym na adres [kum@um.wroc.pl](mailto:kum@um.wroc.pl), dla którego przyjmuje się, że odpowiedzi są autoryzowane przez PP.
26. W przypadku skarg składanych przez klientów i komórki organizacyjne Urzędu na nieprawidłowy sposób doręczeń (wydłużenie terminu, nieprawidłowo wypełniane dokumenty awiza, ZPO lub inne) Wykonawca na wniosek Zamawiającego, zobowiązany jest do udzielenia niezbędnych i wyczerpujących wyjaśnień dot. okoliczności sprawy w terminie nie dłuższym niż 7 dni.
27. Wykonawca odbiera przygotowaną do ekspedycji korespondencję, w każdy dzień roboczy w godzinach popołudniowych pomiędzy godziną 15.00 a 15.45 z trzech lokalizacji Zamawiającego, tj.:
- Kancelaria nr I Urzędu Miejskiego Wrocławia pl. Nowy Targ 1-8, pokój nr 5,
  - Kancelaria nr II Urzędu Miejskiego Wrocławia ul. G. Zapolskiej 4 sala S-4,
  - Kancelaria nr III Urzędu Miejskiego Wrocławia pl. Kromera 44 pokój nr 28,
  - Kancelaria nr IV Urzędu Miejskiego Wrocławia ul. Hubska 8-16 sala obsługi klienta.
- W trakcie obowiązywania umowy, Zamawiający może zrezygnować z jednej lokalizacji lub ją zmienić.
28. Przesyłki wychodzące odbiera upoważniony przedstawiciel Wykonawcy po okazaniu stosownego upoważnienia.
29. Zamawiający oświadcza, iż jest urzędem administracji publicznej (samorządowej) i większość spraw (ok. 90%) prowadzi w trybie przepisów Kodeksu Postępowania Administracyjnego, Kodeksu Postępowania Cywilnego oraz Ordynacji Podatkowej, w związku z czym doręczenia przesyłek rejestrowanych powinny być realizowane zgodnie z wymienionymi przepisami.
30. Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego dostarczania Zamawiającemu wszelkich druków niezbędnych do nadawania przesyłek kurierskich krajowych i zagranicznych, zgodnie z zamówieniem Zamawiającego.
31. Zamawiający dopuszcza możliwość elektronicznego przekazywania Wykonawcy plików z korespondencją wychodzącą.
32. Zamawiający oświadcza, że może nie korzystać ze wszystkich rodzajów przesyłek wyszczególnionych w formularzu cenowym, a liczba przesyłek rzeczywiście nadanych może być inna od podanej w formularzu.
33. Zamawiający może korzystać również z innych usług pocztowych, które nie zostały ujęte w formularzu cenowym z racji sporadycznego korzystania z nich (np. raz na kilka lat) lub które jako nowe pojawiają się w ofercie Wykonawcy po zawarciu umowy.

W takim przypadku Zamawiający zapłaci Wykonawcy kwotę wg aktualnego obowiązującego powszechnie, cennika Wykonawcy.

34. Przed podpisaniem umowy, na pisemny wniosek Wykonawcy, Zamawiający wprowadzi do niej niezbędne zmiany dot. specyficznego nazewnictwa występującego u Wykonawcy i zapisy dot. szczególnych rozwiązań technicznych występujących u Wykonawcy, które nie będą stanowiły istotnych zmian treści umowy.
35. Zamawiający przekaze Wykonawcy wykaz adresowy aktualnych siedzib Zamawiającego wraz ze wskazaniem znajdujących się w nich komórek.
36. Zamawiający zastrzega niezmiennosc zaoferowanych przez Wykonawcę cen oraz wymagań zawartych w niniejszym opisie, przez cały okres obowiązywania umowy z wyjątkiem przypadków przewidzianych w umowie lub w SIWZ.
37. Obowiązkiem wykonawcy jest utrzymywanie w trakcie realizacji kontraktu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę, zgodnie z zapisami umowy. Zamawiający zastrzega sobie prawo weryfikacji stanu zatrudnienia przez Wykonawcę pracowników na umowę o pracę. Wykonawca zobowiązany jest na każde wezwanie Zamawiającego przedłożyć oświadczenie potwierdzające stan faktyczny