Załącznik Nr 1 do Uchwały NR 6320/2026
Zarządu Województwa Opolskiego
z dnia 22 września 2026 roku.

Opis przedmiotu zamówienia

Tytuł: „Świadczenie nierejestrowanych usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym w zakresie przyjmowania, doręczania i odbioru do nadania przesyłek u operatora pocztowego dla Województwa Opolskiego".

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie nierejestrowanych usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym w zakresie przyjmowania, doręczania i odbioru do nadania przesyłek u operatora pocztowego dla Województwa Opolskiego polegających na:
   1) przyjmowaniu, przemieszczaniu, sortowaniu i doręczaniu, przesyłek w obrocie krajowym i zagranicznym;
   2) zwrotu do Zamawiającego przesyłek niedoręczonych odbiorcy po wyczerpaniu wszystkich możliwości ich doręczenia lub wydania;
   3) odbioru przesyłek Zamawiającego i dostarczania do punktu operatora pocztowego celem nadania.
2. Usługi będące przedmiotem zamówienia, świadczone są zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa w zakresie świadczenia usług pocztowych oraz międzynarodowymi przepisami pocztowymi obowiązującymi w dniu świadczenia przedmiotu zamówienia, w szczególności:
   1) ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowe (Dz. U. z 2026 r. poz. 558) i aktami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie, w tym z przepisami Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. z 2020 poz. 1026 z późn zm.), jak również z przepisami i aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie przepisów powyższych ustaw, w zakresie w jakim mają one zastosowanie do przesyłek pocztowych, których nadawcą jest Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego,
   2) rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz.U. z 2019 poz. 474),
   3) międzynarodowymi przepisami pocztowymi w zakresie świadczenia usług pocztowych w obrocie zagranicznym, o ile stanowią inaczej niż to zostało uregulowane przepisami ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe wraz z przepisami wykonawczymi do ww. aktu prawnego,
   4) regulaminem Poczty Listowej, Światowy Związek Pocztowy sporządzony w Bernie dnia 28 stycznia 2005 r. (Dz. U. z 2007 r. Nr 108, poz. 744); wraz z przepisami wykonawczymi do ww. aktu prawnego,
   5) regulaminami i przepisami wewnętrznymi Wykonawcy, opublikowanymi na jego stronie internetowej lub doręczonymi w formie pisemnej Zamawiającemu,
   6) ustawą z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2025 r. poz. 1691) wraz z przepisami wykonawczymi do ww. aktu prawnego,

7) ustawą z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2026 poz. 468) wraz z przepisami wykonawczymi do ww. aktu prawnego,
8) ustawą z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego (Dz.U. z 2026 poz. 490 z późn. zm.),
9) ustawą z 30 sierpnia 2002 r. Prawo o postępowaniu przez sądami administracyjnymi (Dz. U. z 2026 r. poz.143 z późn. zm.),
10) ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 poz. 1781 z późn. zm.) i przepisów wykonawczych wydanych na jej podstawie,
11) ustawą z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2025 r. poz. 277 z późn, zm.).

3. Do świadczenia usług, będących przedmiotem zamówienia mają zastosowanie przepisy obowiązujące w dniu nadania przesyłek pocztowych.
4. Wykonawcą będzie Operator pocztowy posiadający wpis do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wykonywanie działalności pocztowej w kraju i zagranicą.
5. Usług pocztowych w obrocie zagranicznym, będących przedmiotem zamówienia, odbywa się zgodnie z:
    1) ustawą z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2026 r. poz. 558),
    2) międzynarodowymi przepisami pocztowymi, w tym Konwencją Pocztową przyjętą podczas IV Nadzwyczajnego Światowego Kongresu Pocztowego w Rijadzie w 2023 r.,
    3) regulaminami operatorów zagranicznych, z którymi Wykonawca współpracuje.
6. Zamawiający akceptuje, że w obrocie zagranicznym:
    1) terminy doręczania przesyłek w obrocie zagranicznym są terminami deklarowanymi, zależnymi od systemów operatorów zagranicznych,
    2) mogą występować ograniczenia w realizacji usług zagranicznych, niezależne od Wykonawcy (np. embargo, blokada usług do Federacji Rosyjskiej).
7. Przez przesyłki pocztowe będące przedmiotem zamówienia na świadczenie usług pocztowych w zakresie przyjmowania, sortowania, przemieszczania i doręczania rozumie się:
    1) przesyłkę pocztową – jako rzecz opatrzoną oznaczeniem adresata i adresem, przedłożoną do przyjęcia lub przyjęta przez operatora pocztowego w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi w kraju lub zagranica,
    2) przesyłkę priorytetową w obrocie krajowym będącą przesyłką najszybszej kategorii – jako przesyłkę, której deklarowany czas przebiegu wynosi D+3 (trzeci dzień roboczy po dniu nadania), przy zachowaniu wskaźnika czasu przebiegu na poziomie co najmniej 94 %,
    3) przesyłkę niebędącą najszybszej kategorii (ekonomiczną) – jako przesyłkę, której deklarowany czas przebiegu wynosi powyżej D+3 do D+5 dni roboczych po dniu nadania, przy zachowaniu wskaźnika czasu przebiegu na poziomie co najmniej 97 %.
    4) przesyłkę priorytetową w obrocie zagranicznym będącą przesyłką najszybszej kategorii:
        a) w krajach strefy A (Europa łącznie z Cyprem, całą Rosją i Izraelem) do trzeciego dnia roboczego po dniu nadania (D+3), w przypadku krajów Unii Europejskiej obowiązuje określony w Dyrektywie Unii Europejskiej standard Doręczenia 85 % przesyłek najszybszej kategorii (priorytet) w ciągu trzech dni roboczych (D+3) oraz doręczenia 97 % przesyłek w ciągu pięciu dni roboczych (D+5). W przypadku krajów obowiązuje określony przez Światowy Związek Pocztowy standard doręczenia 80 % przesyłek najszybszej kategorii (priorytet) w ciągu pięciu dni roboczych (D+5),
        b) w krajach strefy:

I. A- Europa (łącznie z Cyprem, całą Rosją i Izraelem)
II. B - Ameryka Północna, Afryka,
III. C - Ameryka Południowa, Środkowa i Azja,
IV. D - Australia i Oceania,

do piątego dnia roboczego po dniu nadania (D+5). W przypadku krajów obowiązuje określony przez Światowy Związek Pocztowy standard doręczenia 80 % przesyłek najszybszej kategorii (priorytet) w ciągu pięciu dni roboczych (D+5),

5) przesyłkę listową w obrocie krajowym - przesyłkę pocztową w obrocie krajowym z korespondencją lub drukiem, z wyłączeniem przesyłek reklamowych, o masie:
   a) do 500g o wymiarach:
      i. maksimum – żaden z wymiarów nie może przekroczyć: wysokość 20 mm, długość 230 mm, szerokość 160 mm,
      ii. minimum – wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm.
   b) do 1000g – przesyłka o wymiarach:
      i. maksimum – żaden z wymiarów nie może przekroczyć: wysokość 20 mm, długość 325 mm, szerokość 230 mm,
      ii. minimum – wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm.
   c) do 2000g o wymiarach:
      i. maksimum - suma długości, szerokości i wysokości 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm,
      ii. minimum - wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm.
6) przesyłki dla osób niewidzących i niedowidzących - przesyłka ekonomiczna jako listy do 2000g.

8. Zamawiający wymaga, aby przesyłki zagraniczne były nadawane do Państw według poniższego wzoru:
   1) Przesyłki zagraniczne ekonomiczne do:
      a. Strefy A- Europa (łącznie z Cyprem, całą Rosją i Izraelem),
      b. Strefy B- Reszta Świata.
   2) Przesyłki zagraniczne priorytetowe do:
      a. Strefy A- Europa (łącznie z Cyprem, całą Rosją i Izraelem),
      b. Strefy B- Ameryka Północna, Afryka,
      c. Strefy C- Ameryka Południowa, Środkowa i Azja,
      d. Strefy D- Australia i Oceania.
9. Zamawiający informuje, że w celu umożliwienia Wykonawcom właściwego przygotowania oferty wskazuje, iż przesyłki objęte zamówieniem odpowiadają standardowym podziałom gabarytowym i wagowym funkcjonującym na rynku usług pocztowych, w szczególności o mniejszych i średnich wymiarach. Powyższe informacje mają charakter pomocniczy i służą wyłącznie kalkulacji ceny oferty. Rzeczywiste wymiary nadawanych paczek mogą ulegać zmianom w zależności od bieżących potrzeb Zamawiającego.
10. Wykaz ilości i rodzajów przesyłek oraz usług, z których Zamawiający planuje skorzystać w trakcie realizacji zamówienia wskazano w załączniku nr 1 do opisu przedmiotu zamówienia - Ilość i rodzaj przedmiotu w podziale na zakresy zamówienia.

11. Przesyłki nieprzewidziane w ilości i rodzaju oraz usług będą zamówione w ramach prawa opcji obejmującej największy możliwy zakres tego zamówienia. Skorzystanie przez Zamawiającego z prawa opcji następuje poprzez złożenie Wykonawcy pisemnego oświadczenia woli w tym zakresie przez Zamawiającego.
12. Zamówienie obejmuje zakres usług określony w załączniku nr 1 do OPZ. Ilości przesyłek oraz rodzaj usług wskazane w tym zestawieniu są wartościami szacunkowymi, określonymi w skali 15 miesięcy, i służą jedynie do porównania ofert oraz oszacowania wartości zamówienia. Zamawiający nie gwarantuje pełnej realizacji podanych ilości – faktyczna liczba i rodzaj zleconych usług będą wynikały z bieżących potrzeb Zamawiającego, na co Wykonawca wyraża zgodę i z tytułu czego nie będzie dochodził żadnych roszczeń.
13. Podstawą rozliczeń finansowych będzie faktyczna liczba przesyłek nadanych oraz przesyłek zwróconych w danym okresie rozliczeniowym. Wynagrodzenie Wykonawcy płatne będzie według cen jednostkowych określonych w cennikach stanowiących załącznik do umowy. Łączne wynagrodzenie Wykonawcy nie może przekroczyć maksymalnej kwoty brutto określonej w umowie.
14. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania przedmiotu umowy przez okres 15 miesięcy od dnia zawarcia umowy lub do wyczerpania maksymalnego łącznego wynagrodzenia brutto, przysługującego Wykonawcy, jeśli wyczerpanie kwoty za zamówienie gwarantowane i opcjonalne nastąpi przed upływem ww. terminu. Po wyczerpaniu 95% maksymalnego łącznego wynagrodzenia brutto, określonego w umowie, umowa będzie mogła być rozwiązana za porozumieniem stron.
15. Zasady dotyczące zamówienia opcjonalnego:
    1) zamówienie opcjonalne - maksymalna wartość opcji, określonych w pkt 3 i pkt 4 nie może przekroczyć 20 % wartości wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu wykonania usługi za zamówienie gwarantowane brutto, określonego w umowie w § 5 ust 1 pkt 1,
    2) prawo opcji obejmuje następujący zakres przesyłek nie będących usługami kurierskimi:
        a) świadczenia usługi pocztowej dla przesyłek listowych krajowych i zagranicznych,
        b) świadczenia usługi dotyczącej odbierania przesyłek nierejestrowanych od Zamawiającego (z jego siedziby lub innego wskazanego miejsca) i dostarczanie ich do punktu operatora pocztowego celem nadania,
    3) usługi pocztowe oferowane przez Wykonawcę objęte zamówieniem gwarantowanym (tożsame) określone w Załączniku nr 1 do OPZ:
        a) w przypadku wyczerpania przewidzianych ilości poszczególnych rodzajów przesyłek, Zamawiający może zlecić realizację dodatkowych usług tego samego rodzaju w ramach prawa opcji, z zastrzeżeniem limitu określonego w pkt 1,
        b) podstawą rozliczeń za usługi świadczone w ramach opcji będzie faktyczna liczba przesyłek nadanych i zwróconych w danym okresie rozliczeniowym, zgodnie z cenami jednostkowymi z cenników załączonych do umowy.
    4) usługi pocztowe oferowane przez Wykonawcę nietożsame (o innych parametrach), lecz związane z zakresem zamówienia gwarantowanego, oferowane przez Wykonawcę w jego aktualnych ogólnych cennikach usług pocztowych dotyczących przesyłek listowych:
        a) Zamawiający zastrzega możliwość skorzystania z usług pocztowych o parametrach (np. masa, gabaryt) nieuwzględnionych w Formularzu Cenowym, do maksymalnej łącznej liczby 250 sztuk, pod warunkiem, że ich charakter odpowiada rodzajom usług wskazanym w pkt 2 lit. a-b oraz nie stanowią one usług kurierskich,

b) podstawą rozliczeń będą rzeczywiste ilości przesyłek, zgodnie z cenami jednostkowymi z ogólnych cenników Wykonawcy (dla listów oraz usługi odbioru), obowiązujących w dniu nadania, przy zachowaniu ogólnego limitu wartościowego określonego w pkt 1.

16. Prawo opcji, o którym mowa w pkt 15 stanowi wyłączne uprawnienie Zamawiającego do jednostronnego kształtowania zakresu zamówienia poprzez jego rozszerzenie, z którego Zamawiający może, ale nie musi skorzystać. W przypadku nieskorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia z tego tytułu.
17. Przesyłki nadawane przez Zamawiającego dostarczane będą przez Wykonawcę do każdego miejsca w kraju i za granicą, na podany adres bądź wskazany adres skrytki pocztowej.
18. Przesyłki nadawane przez Zamawiającego dostarczane będą przez Wykonawcę do każdego miejsca w kraju i za granicą, na podany adres bądź wskazany adres skrytki pocztowej.
19. Zakresem zamówienia objęte jest również świadczenie usługi polegającej na:
    1) odbiorze przesyłek pocztowych wraz z dokumentami nadawczymi z punktu odbioru w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Opolskiego przy ul. Hallera 9, 45-867 Opole, przewozie przesyłek pocztowych do wyznaczonej placówki pocztowej (wskazanej przez Wykonawcę w odległości nie większej niż 5 km w linii prostej od siedziby Zamawiającego),
    2) nadaniu odebranych i przewiezionych przesyłek w wyznaczonej placówce pocztowej. Usługa ta będzie świadczona pięć razy w tygodniu – codziennie od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni wolnych od pracy), każdego dnia w godzinach 14.00 – 14.30, a wyjątkowych przypadkach po dokonaniu telefonicznego zgłoszenia. Potwierdzeniem wykonania usługi jest zestawienie, które Wykonawca zwraca Zamawiającemu przy kolejnym jej wykonywaniu. (Załącznik nr 2 do opisu przedmiotu zamówienia – Zestawienie przesyłek przekazanych w ramach usługi odbioru, przewozu i nadania).
20. Zamawiający wymaga, aby nadanie wszystkich przesyłek pocztowych, objętych przedmiotem zamówienia, nastąpiło w dniu ich odbioru przez Wykonawcę z siedziby Zamawiającego oraz każdorazowo potwierdzone przez Wykonawcę nadania przesyłek pocztowych (pieczęcią, podpisem i datą), na zestawieniu ilościowo wartościowym Załącznik nr 3 do Opisu przedmiotu zamówienia - Zestawienie nadanych przesyłek listowych nierejestrowanych krajowych i zagranicznych.
21. W przypadku uzasadnionych zastrzeżeń w stosunku do już odebranych przesyłek (np. nieprawidłowe opakowanie, brak pełnego adresu, niezgodność wpisów w dokumentach nadawczych z wpisami na przesyłkach, brak znaków opłaty itp.) Wykonawca bez zbędnej zwłoki wyjaśnia je z Zamawiającym.
22. Brak możliwości wyjaśnienia zastrzeżeń, o których mowa w pkt 21, 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.
23. Do Przedstawiciela Wykonawcy należy:
    1) odbiór od Wykonawcy potwierdzonych dokumentów nadawczych (kopii), które były dostarczone wraz z przesyłkami oraz zestawienia i przekazanie ich Zamawiającemu,
    2) zgłoszenie się po odbiór przesyłek w wskazanym terminie odbioru przesyłek pocztowych (dzień tygodnia oraz godzina),
    3) sprawdzenie czy przesyłki są prawidłowo przygotowane do odbioru,
    4) każdorazowe potwierdzenie przez pokwitowanie na zestawieniu przesyłek przekazanych do przewozu i nadania (wzór zestawienia do uzgodnienia po podpisaniu umowy) ze wskazaniem daty i godziny, w momencie ich odbioru w siedzibie Zamawiającego poprzez

umieszczenie daty, dokładnej godziny oraz podpisu (oryginał zestawienia otrzymuje Zamawiający),

5) załadunek i przewóz odebranych przesyłek do Wykonawcy wraz z dokumentami nadawczymi (kopia i oryginał) oraz zestawieniami.

24. Przedstawiciel może odmówić przyjęcia przesyłek w przypadku, gdy:
    1) opakowanie przesyłek jest uszkodzone,
    2) wpisy w zestawieniu są niezgodne ze stanem faktycznym odbieranych przesyłek,
    3) czas oczekiwania na przesyłki lub na usunięcie nieprawidłowości, o których mowa w pkt 21 przekracza 15 minut.
25. Wykonawca ponosi odpowiedzialność, za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłek odebranych w ramach realizacji usługi odbioru i nadania przesyłek, które nastąpiły w czasie od ich odbioru przez przedstawiciela Wykonawcy z miejsca wskazanego przez Zamawiającego do czasu dostarczenia do siedziby Realizującego. Wyjątek od odpowiedzialności stanowią sytuacje zaistnienia nadzwyczajnych okoliczności o charakterze zewnętrznym pozostających poza kontrolą Wykonawcy (władcze działania organów państwowych, samorządowych oraz organizacji międzynarodowych, zmianę przepisów prawa, działania wojenne i inne operacje wojskowe, itp.), których nie można przewidzieć i zostały spowodowane przyczynami niezawinionymi przez Wykonawcę.
26. W przypadku uszkodzenia przesyłki Wykonawca ma obowiązek ją zabezpieczyć oraz nanieść adnotację z informacją o osobie dokonującej zabezpieczenia.
27. O wystąpieniu zdarzenia, o którym mowa w pkt 24, Wykonawca informuje Zamawiającego telefonicznie dnia następnego po dniu jego wystąpienia oraz w formie pisemnej w nieprzekraczalnym terminie 5 dni roboczych, licząc od dnia następnego po dniu jego wystąpienia.
28. W przypadku, kiedy Wykonawca nie zgłosi się do godziny 14.30, po odbiór przesyłek Zamawiający poinformuje Wykonawcę o tym zdarzeniu telefonicznie, aby ustalić niezwłoczną realizację usługi. Jeśli Wykonawca pomimo zgłoszenia nie zrealizuje usługi, do godziny 15.00 Zamawiający ma prawo dostarczyć do placówek nadawczych Wykonawcy wskazanych w umowie do obsługi Zamawiającego, usytułowanych najbliżej lokalizacji adresu: Opole, ul. Hallera 9. Zamawiającemu Wykonawca wypłaci karę umowną za niezgłoszenie się po odbiór przesyłek w oznaczonym dniu, w wysokości 200 % opłaty za jeden odbiór.
29. Zamawiający przewiduje katalog wyjątków, w których nieodebranie przesyłek nie skutkuje naliczeniem kar umownych, jeżeli wynika to z działania siły wyższej lub innych nadzwyczajnych okoliczności o charakterze zewnętrznym, których nie można było przewidzieć ani im zapobiec. Przez siłę wyższą strony rozumieją w szczególności: klęski żywiołowe (np. powodzie, huragany, ekstremalne opady śniegu), działania wojenne, akty terroryzmu, zamieszki społeczne lub nagłe ograniczenia wprowadzone przez organy administracji publicznej. W takich przypadkach Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego o wystąpieniu przeszkody oraz udokumentować jej bezpośredni wpływ na brak możliwości odbioru przesyłki.
30. W przypadku konieczności nadania dodatkowej/ych przesyłki/ek w innych godzinach niż określonych w pkt 19, Zamawiający może we własnym zakresie dostarczyć ww. przesyłkę/i do placówki Wykonawcy w godzinach jej pracy, jednak Wykonawca zobowiązuje się do nadania przesyłki/ek w dniu jej/ich otrzymania od Zamawiającego.

31. Zamawiający zobowiązuje się do właściwego przygotowania przesyłek i nadawania ich w stanie uporządkowanym oraz sporządzania odpowiednich zestawień dla przesyłek, przez co należy rozumieć:
    1) pakowanie przesyłek listowych w sposób umożliwiający Wykonawcy doręczanie ich bez ubytku i uszkodzenia do miejsca przeznaczenia zgodnie z adresem (przesyłki objęte przedmiotem niniejszego zamówienia nadawane będą w kopertach /opakowaniach Zamawiającego), waga przesyłki określona będzie w stanie zamkniętym. Opakowanie przesyłki listowej stanowić będzie koperta Zamawiającego (z okienkiem lub bez), odpowiednio zabezpieczona (zaklejona lub zalakowana). Opakowanie paczki stanowić będzie zabezpieczenie uniemożliwiające dostęp do zawartości oraz uszkodzenia przesyłki w czasie przemieszczania. Zamawiający nie wyraża zgody na przepakowywanie przesyłek z opakowania Zamawiającego na opakowanie własne Wykonawcy. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania przesyłki pocztowej Zamawiającego i konieczności zabezpieczenia uszkodzonej przesyłki, Zamawiający dopuszcza użycie przez Wykonawcę własnego opakowania,
    2) uporządkowanie przesyłek do nadania, ich posortowania wg kategorii, przedziałów wagowych i rozmiarów (gabarytów),
    3) prawidłowe i czytelne adresowanie nadawanych przesyłek zgodnie z powszechnie obowiązującymi w tym zakresie normami,
    4) umieszczenie w sposób trwały i czytelny na przesyłce listowej danych odbiorcy (imienia i nazwiska / nazwy) wraz z jego pełnym adresem),
    5) umieszczanie w sposób trwały i czytelny na stronie adresowej (awersie) każdej nadawanej przesyłki nadruku, nalepki bądź pieczątki określającej nazwę i adres Zamawiającego,
    6) umieszczanie (na stronie adresowej przesyłek w miejscu przeznaczonym na wniesienie opłaty) napisu (nadruku) lub odcisku pieczęci o treści ustalonej z Wykonawcą informującej o opłacie za usługę,
    7) określenie na przesyłce pocztowej rodzaju tej przesyłki,
    8) nadawanie przesyłek w stanie uporządkowanym, tj.: sporządzanie w 2 egzemplarzach w celach rozliczeniowych odrębnych zestawień odpowiednio dla nadanych przesyłek nierejestrowanych (wzór załącznik nr 2 OPZ): zestawienia ilościowo - wartościowe w dwóch egzemplarzach, z których oryginał przeznaczony będzie dla Wykonawcy w celach rozliczeniowych, a kopia stanowić będzie dla Zamawiającego potwierdzenie nadania danej partii przesyłek.
32. Zamawiający umieszczał będzie na przesyłce pocztowej w miejscu niezastrzeżonym dla Wykonawcy inne niezbędne dla niego oznaczenia, w szczególności znak sprawy.
33. Odbioru będzie dokonywał upoważniony przedstawiciel Wykonawcy po okazaniu stosownego upoważnienia Wykonawcy. W związku z tym, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia do Zamawiającego danych kontaktowych w sprawie odbioru przesyłek.
34. Nadanie przez Wykonawcę przesyłek objętych przedmiotem umowy, w przypadku braku zastrzeżeń, odbywać się będzie w dniu ich odbioru z punktu odbioru w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Opolskiego ul. Hallera 9, 45-867 Opole.
35. Zamawiający nie dopuszcza jakiejkolwiek ingerencji przez Wykonawcę w zewnętrzne opakowanie przesyłki w sposób mogący naruszyć, naniesione na niej przez Zamawiającego informacje i oznaczenia, jej pierwotny format, kształt lub wagę.

36. Zamawiający nie dopuszcza formy oznaczenia korespondencji tak, iż na przesyłkach będą widoczne dane Zamawiającego poprzedzone informacją „Nazwa Wykonawcy w imieniu lub na rzecz Zamawiającego”. Zamawiający zawsze musi widnieć jako nadawca przesyłki.
37. Przesyłki będą dostarczane przez Wykonawcę do każdego wskazanego przez Zamawiającego miejsca w kraju i za granicą objętego Porozumieniem ze Światowym Związkiem Pocztowym.
38. Doręczenie przesyłek pocztowych powinno być dokonane w jak najkrótszym czasie, jednak z zachowaniem deklarowanego czasu przebiegu przesyłek i przy zachowaniu wskaźnika czasu przebiegu przesyłek pocztowych odpowiednio dla przesyłek priorytetowych i ekonomicznych.
39. Przesyłki pocztowe zagraniczne powinny być niezwłocznie przekazane do doręczenia odpowiednim operatorom zagranicznym.
40. W przypadku, gdy Wykonawca dysponuje rozwiązaniem informatycznym służącym do ułatwienia realizacji usług pocztowych, które mogą usprawnić wykonywanie przedmiotowej umowy (jak np. elektroniczne potwierdzenie odbioru, automatyczne nadawanie przesyłek, przy udziale systemu Wykonawcy i systemu Zamawiającego oraz elektroniczne składanie Reklamacji pocztowych), Zamawiający uprawniony jest do współpracy w tym względzie z Wykonawcą, jednak bez ponoszenia żadnych dodatkowych kosztów z tego tytułu, po dokonaniu niezbędnych ustaleń w zakresie przedmiotowej współpracy.
41. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w trakcie realizacji Przedmiotu Umowy zatrudniał co najmniej 3 osoby na podstawie umowy o pracę – w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2025 r. poz. 277 z późn, zm.) wykonujące czynności w zakresie procesu opracowywania przesyłek do nadania oraz dostarczenia do adresata.
42. Określa się wymagania funkcjonalne w zakresie przekazywania i odbierania przesyłek, z uwzględnieniem dostępności oraz łatwości obsługi przez osoby z niepełnosprawnościami. Przesyłki muszą być dostarczane i odbierane w specjalnie wskazanym pomieszczeniu, tj. w Kancelarii Ogólnej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Opolskiego, w pojemnikach umożliwiających ich łatwe otwarcie i obsługę przez osoby z ograniczoną sprawnością manualną. W przypadku odbioru i przekazywania korespondencji osobom niedosłyszącym, przedstawiciel Wykonawcy powinien stosować odpowiednie metody komunikacji, w szczególności zwracać się do rozmówcy z wyraźnym kontaktem wzrokowym, umożliwiającym odczytywanie mowy z ruchu warg.
43. Zamawiający dopuszcza możliwość składania reklamacji drogą elektroniczną z wykorzystaniem narzędzi/rozwiązań udostępnianych jako kanałów równoważnych wobec formy pisemnej, o ile zapewniają one co najmniej:
    1) identyfikację przesyłki i zgłaszającego,
    2) możliwość dołączenia wymaganych danych/załączników,
    3) potwierdzenie złożenia reklamacji (z datą wpływu),
    4) rozpatrywanie reklamacji w terminach i na zasadach wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów dotyczących reklamacji usługi pocztowej (w tym termin odpowiedzi do 30 dni).
44. Jeżeli Wykonawca w ramach realizacji zamówienia stosuje dwa kanały reklamacyjne (np. w aplikacji Elektronicznego Nadawcy dla użytkowników tego systemu oraz e-formularz na stronie internetowej), Zamawiający akceptuje takie rozwiązanie, z zastrzeżeniem, że:
    1) kanały te nie mogą ograniczać uprawnienia Zamawiającego do skutecznego złożenia reklamacji w inny sposób (np. pisemnie lub elektronicznie na wskazany adres/e-mail),

2) Wykonawca zapewni możliwość skutecznego wniesienia reklamacji również w przypadku niedostępności kanału podstawowego (awaria/przerwa techniczna).

Załączniki:

1) Ilość i rodzaj przedmiotu w podziale na zakresy zamówienia,
2) Zestawienie przesyłek przekazanych w ramach usługi odbioru, przewozu i nadania,
3) Zestawienie nadanych przesyłek listowych nierejestrowanych krajowych i zagranicznych.