**Załącznik nr 3 do SWZ**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie kompleksowej usługi kancelaryjnej (administracyjnej) zgodnie z poniższymi warunkami.

**Słowniczek:**

BRF – Biuro Rzecznika Finansowego

IK - Instrukcja Kancelaryjna - regulacja obowiązująca u Zamawiającego

IA - Instrukcja w Sprawie Organizacji i Zakresu Działania Archiwum Zakładowego (Instrukcja Archiwalna) - regulacja obowiązująca u Zamawiającego

PP - umowa z Pocztą Polską wraz z załącznikami

EZD - system Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją

SCH - składy chronologiczne – uporządkowany zbiór dokumentacji w postaci nieelektronicznej, w układzie wynikającym z kolejności wprowadzenia do systemu EZD

PUEZD - Procedury użytkowania EZD - regulacja obowiązująca u Zamawiającego

JRWA – Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt - regulacja obowiązująca u Zamawiającego

**II.**

**OPIS SZCZCZEGÓŁOWY WARUNKÓW PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:**

1. Usługa świadczona będzie w dni robocze oraz dni wskazane przez Zamawiającego jako pracujące /robocze na podstawie aktualnego Regulaminu Pracy w BRF.
2. Usługa świadczona będzie w siedzibie Zamawiającego w zakresie godzin 7.00÷17.00, zgodnie z ustalonym harmonogramem pracy.
3. Liczba pracowników niezbędna do realizacji zamówienia – do 8 osób (etatów), ale nie mniej niż 4 osoby (etaty). Minimalny zakres zatrudnienia jednego Wykonawcy Indywidualnego wynosi ½ etatu. Etat niepełny może dotyczyć nie więcej niż połowy pracowników.
4. Pracownicy muszą wykazać się zdolnością logicznego myślenia, umiejętnością organizacji pracy w zakresie powierzonych zadań, odpowiedzialnością, sumiennością, obowiązkowością, umiejętnością pracy w zespole.
5. W ramach obsługi kancelaryjnej:
	1. Wykonawca zapewni obsługę korespondencji w oparciu o obowiązujące w BRF procedury:

− Instrukcję Kancelaryjną dla BRF - IK

− Instrukcję Archiwalną dla BRF – IA

− Procedury użytkowania EZD - PUEZD

* 1. Wykonawca będzie realizować codzienną obsługę korespondencji przychodzącej oraz wychodzącej polegającą na odbiorze korespondencji od listonoszy, kurierów, gońców, osób fizycznych, pracowników zamawiającego, z paczkomatów oraz przekazywanie listonoszom, kurierom, a także umieszczanie w paczkomatach korespondencji wychodzącej oraz będzie nadawać korespondencję bezpośrednio w placówkach PP lub w biurze podawczym adresata, jeśli będą ku temu przesłanki.
	2. Korespondencja trafiająca do kancelarii Zamawiającego będzie przez Wykonawcę przyjmowana, selekcjonowana, liczona, otwierana, pieczętowana, rejestrowana – zgodnie z zasadami opisanymi m.in. w Instrukcji Kancelaryjnej IK oraz Procedurach Użytkowania EZD – PUEZD.
	3. Wykonawca zobowiązuje się do skanowania wszystkich dokumentów wraz z kopertami oraz rejestracji i indeksacji korespondencji w systemie EZD (system Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją) Zamawiającego, a następnie do przekazywania pism do właściwej komórki organizacyjnej w strukturach Zamawiającego, zgodnie z podziałem zadań pomiędzy komórkami organizacyjnymi z zachowaniem najlepszych praktyk Zamawiającego i obowiązujących zasad wydajności.
	4. Wykonawca zobowiązuje się do wprowadzenia wszystkich dostarczonych w danym dniu listów i paczek do systemu EZD oraz ich przekazania do właściwych komórek organizacyjnych do godziny 12 w południe następnego dnia roboczego. Dokumenty terminowe oraz finansowe powinny trafić do właściwych komórek niezwłocznie od momentu ich odbioru.
	5. Zamawiający udostępni Wykonawcy ogólne skrzynki e-mail (tzw. biuro), faksy oraz telefony stacjonarne do udzielania informacji na temat obsługiwanych przesyłek, do przyjmowania e-maili oraz faksów w celu ich rejestracji w systemie EZD jako korespondencji przychodzącej i dalszego postępowania z nimi w sposób opisany w Instrukcji Kancelaryjnej IK.
	6. Wykonawca prowadzić będzie kompleksową obsługę składów chronologicznych polegającą na rejestracji i przyjmowaniu pism do właściwych składów chronologicznych, wyjmowaniu pism ze składów, wypożyczaniu i wyrejestrowywaniu pism ze składów, wydawaniu oryginałów pism osobom merytorycznie odpowiedzialnym. Składy chronologiczne, zgodnie z regulacjami Instrukcji Kancelaryjnej IK, Wykonawca prowadzi, nadzoruje i przekazuje ich zasób do Archiwum Zakładowego w oparciu o Instrukcję Kancelaryjną i Archiwalną oraz w porozumieniu z Zamawiającym.
	7. Wykonawca będzie świadczyć usługę wydruku pism wraz z uwierzytelnieniem i potwierdzenia zgodności wydruku z dokumentem elektronicznym, kopertowania ręcznego i maszynowego, rejestracji w Pocztowej Książce Nadawczej oraz wysyłki korespondencji najpóźniej w następnym dniu roboczym po jej doręczeniu do kancelarii do godziny 14 lub w innym terminie określonym przez Zamawiającego, np. w systemie EZD, tak aby data nadania w placówce operatora była tożsama z datą ekspedycji w systemie EZD.
	8. Wykonawca zobowiązany będzie, żeby w przesyłkach rejestrowanych prawidłowo dobierać rodzaje zwrotnych potwierdzeń obioru oraz nalepek adresowych, uzupełniać te druki oraz naklejać na przesyłki. Druki powracające natomiast przyjmować, sortować, skanować i przekazywać w EZD oraz fizycznie zgodnie z obowiązującymi procedurami.
	9. W sytuacjach wymagających osobistego uczestnictwa w procesie nadawania przesyłek w placówkach operatora lub w biurze podawczym adresata, odbioru książek nadawczych z placówek operatora oraz innych czynności Wykonawca realizuje te czynności bez dodatkowych opłat i uzgodnień.
	10. Wszystkie elementy korespondencji wychodzącej (listy, paczki, przesyłki masowe, reklamowe) Wykonawca rejestruje we właściwy sposób i zgodnie z obowiązującymi regulacjami (np. listy przewozowe, książki nadawcze, Zwrotne Potwierdzenia Odbioru, rejestry wewnętrzne odnoszące się do ilości obsłużonych elementów).
	11. Zamawiający zastrzega wyznaczenie Wykonawcy konieczności ważenia przesyłek.
	12. Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji doręczeń elektronicznych w zakresie odbioru i wysyłki w usłudze PURDE i hybrydowej zgodnie z przepisami.
	13. Wykonawca będzie realizować obsługę recepcji, centrali telefonicznej, udzielanie informacji telefonującym petentom, przyjmowanie pism składanych osobiście w BRF.
	14. Wykonawca będzie aktywnie uczestniczyć we wszelkich działaniach podjętych przez Zamawiającego zmierzających do modyfikacji, aktualizacji oraz ewentualnej integracji systemu EZD z innymi (np. nowymi) wdrażanymi rozwiązaniami informatycznymi oraz technologicznymi w zakresie dotyczącym prac kancelaryjnych.
	15. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenie, zagubienie, zniszczenie powierzonych do obsługi dokumentów, sprzętów
	i wyposażenia oraz następstwa prawne i finansowe wynikające z ewentualnych zaniedbań pracowników Wykonawcy, w tym szczególnie niedotrzymanie terminów przekazania korespondencji komórkom organizacyjnym (w formie papierowej i / lub elektronicznej), zniszczenie, zagubienie.
	16. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania świadczenia Zamawiający ma prawo wniesienia reklamacji.
	17. Wykonawca będzie wykonywał inne prace kancelaryjne zlecone przez Zamawiającego zgodnie z potrzebami Zamawiającego.
1. Zamawiający udostępni Wykonawcy pomieszczenia wraz z wyposażeniem meblowym oraz sprzętem skanującym, kopiującym oraz drukującym, oraz innym niezbędnym do prawidłowego wykonywania pracy, a także dostęp dla wskazanych pracowników Wykonawcy do odpowiednich systemów informatycznych Zamawiającego, zgodnie
z przepisami wewnętrznymi.
2. Wykonawca i Zamawiający wyznaczą, każdy po swojej stronie, osoby odpowiedzialne za koordynowanie wszystkich działań wynikających z łączącej strony umowy.
3. Wykonawca gwarantuje realizację zadań wynikających z umowy poprzez zapewnienie doświadczonych pracowników biegle posługujących się językiem polskim, obsługujących urządzenia biurowe i komputer klasy PC, pakiet MS Office i systemy informatyczne Zamawiającego.
4. Zamawiający zapewni szkolenia z systemów teleinformatycznych obowiązujących u Zamawiającego, ponadto gwarantuje szkolenia pracowników w odniesieniu do zmian następujących u Zamawiającego w zakresie wdrażania nowych regulacji, zmian oraz wdrażaniu nowych systemów teleinformatycznych.

**III.**

**PRAWO OPCJI**

1. Zamawiający w ramach przewidywanego prawa opcji zastrzega możliwość zwiększenia przedłużenia czasu trwania umowy maksymalnie o kolejne 12 miesięcy.
2. Zamawiający podejmie decyzję co do możliwości i woli skorzystania z zastrzeżonego prawa opcji zgodnie z zapotrzebowaniem i posiadanymi możliwościami finansowymi.
3. Zastrzega się, iż zakres opcjonalny zamówienia objęty prawem opcji nie stanowi zobowiązania umownego (w tym finansowego) Zamawiającego zaciąganego
w momencie zawarcia umowy w sprawie zamówienia, a przewidywany zakres opcjonalny zamówienia nie jest gwarantowany do realizacji.
4. Realizacja (uruchomienie) prawa opcji dokonywana jest poprzez złożenie Wykonawcy przez Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy pisemnego oświadczenia określającego długość wydłużenia czasu trwania umowy.
5. Realizacja (uruchomienie) prawa opcji (zakresu opcjonalnego zamówienia) nie będzie stanowić zmiany warunków zawieranej umowy i nie będzie wymagać zawarcia aneksu.
6. Przedmiotowe prawo opcji może być realizowane przez Zamawiającego etapowo / częściowo / fragmentarycznie / sukcesywnie w okresie realizacji zamówienia.
7. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji uruchomiony w tym trybie zakres opcjonalny ma być realizowany w sposób analogiczny, jak zakres podstawowy