**Opis przedmiotu zamówienia Załącznik nr 1.6 do SWZ/ nr 2 do umowy Oddział Warszawa**

**I. Ogólne założenia dotyczące wydruku dokumentów (faktur, wezwań do zapłaty, listów i informacji dla klientów itp.)**

W ramach realizacji zamówienia Wykonawca wykona następujące czynności:

1. Będzie odbierał dane udostępniane przez Zamawiającego poprzez szyfrowane połączenie z serwera FTP.
2. Udostępni portal raportujący WWW do śledzenia zaawansowania prac przekazanych do wydruku lub będzie potwierdzał pobranie plików z serwera FTP w sposób ustalony z Zamawiającym.
3. Będzie sprawdzał poprawność otrzymanych danych ze specyfikacją otrzymaną od Zamawiającego poprzez weryfikację punktów kontrolnych wskazanych przez Zamawiającego, a w szczególności:
4. kontroli nazw plików,
5. kontroli daty powstania plików,
6. kontroli poprawności danych (ilość rekordów, sum wskazanych pól),
7. kontroli sum kontrolnych generowanych wartości,
8. kontroli kompletności adresu korespondencyjnego.
9. Będzie utrzymywał zapasy materiałów poligraficznych w ilości pokrywającej miesięczne potrzeby wysyłkowe Zamawiającego.
10. Będzie przygotowywał do druku oraz drukował dokumenty wg otrzymanych szablonów, z uwzględnieniem możliwości dokonania zmian w szablonach w trakcie okresu obowiązywania zamówienia, jak również możliwości wprowadzania nowych rodzajów dokumentów. Zmiana szablonów nie wymaga zmiany umowy w tym zakresie dokonywanej w formie aneksu. , odbywa się ona na zasadach opisanych w Rozdziale VIII niniejszego załącznika nr 1 do umowy.
11. Spakuje do kopert wydrukowane dokumenty, wraz z materiałami dodatkowymi spełniającymi warunki maszynowego kopertowania.
12. Będzie sprawdzał, czy wszystkie dane adresata oraz data nadania są widoczne w okienku koperty.
13. Nada przygotowane przesyłki/dokumenty.
14. Będzie archiwizował elektronicznie obrazy wszystkich dokumentów przekazywanych do wysyłki w formacie PDF oraz przesyłał je do Zamawiającego w ciągu 2 dni roboczych po każdorazowej wysyłce dokumentów do adresatów na udostępniony przez Zamawiającego serwer SFTP. Jednocześnie obrazy dokumentów będą utrwalane na płytach jednokrotnego zapisu CD lub DVD w sposób uniemożliwiający ich odczytanie przez osoby nieupoważnione i dostarczane, co miesiąc do 5 dnia następnego miesiąca. Wraz z obrazami dokumentów, Wykonawca będzie dostarczał skany raportów pocztowych i książek nadawczych, potwierdzonych przez operatora pocztowego.
15. Do 5 dnia następnego miesiąca po miesiącu, w którym świadczona była usługa, przygotuje i dostarczy do Zamawiającego miesięczne zbiorcze raporty potwierdzające realizację zlecenia w formie i według harmonogramu uzgodnionego z Zamawiającym. Wraz ze zbiorczymi raportami z realizacji usług, Wykonawca będzie dostarczał oryginały raportów pocztowych i książek nadawczych, potwierdzonych przez operatora pocztowego.
16. Zapewni realizację zamówienia w sposób nie naruszający przepisów Ustawy o Ochronie Danych Osobowych (Dz.U.2018.1000 z dnia 2018.05.24).
17. W przypadku niedostarczenia przesyłki do adresata Wykonawca odeśle przesyłki do Zamawiającego w stanie nienaruszonym oraz sporządzi i dostarczy raporty zawierające dane o niedostarczonych przesyłkach.
18. Zapewni realizację dołączania do przesyłek dodatkowych załączników. Format i gramatura przesyłek będzie ustalana na bieżąco z Wykonawcą.
19. Będzie przekazywał bieżące informacje o wszelkich zdarzeniach mających wpływ na realizację usługi oraz o przyczynach ewentualnego niezrealizowania usługi.
20. Udzieli gwarancji jakości na przedmiot zamówienia w okresie jego realizacji oraz na okres 4 miesięcy od daty wykonania całości usługi. W przypadku ujawnienia wad w okresie trwania gwarancji, usunie je niezwłocznie na własny koszt.

**II. Koperty**

Zamawiający wymaga stosowania białych kopert C6/C5 z jednym okienkiem, jako podstawowych kopert do pakowania wysyłek. Przy zestawach o ilości kartek powyżej 8 sztuk dopuszcza się stosowanie koperty większej rozmiarowo z jednym okienkiem.

Na kopercie będą nadrukowane następujące elementy:

1. w lewym górnym rogu koperty – logo PGE,
2. w prawym górnym rogu – napis dotyczący opłaty pocztowej z numerem umowy,
3. na odwrocie koperty – informacja o przyczynach niedostarczenia przesyłki:

„W przypadku niedostarczenia przesyłki do adresata prosimy o wskazanie przyczyny i odesłanie przesyłki do nadawcy w stanie nienaruszonym:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| □ | adresat nie podjął w terminie | □ | adresat wyprowadził się |
| □ | adresat nieznany | □ | adresat zmarł |
| □ | adresat odmówił przyjęcia | □ | inne …………………………………………. |
| □ | niewystarczające dane adresowe | □ | nowy adres …………………………………” |

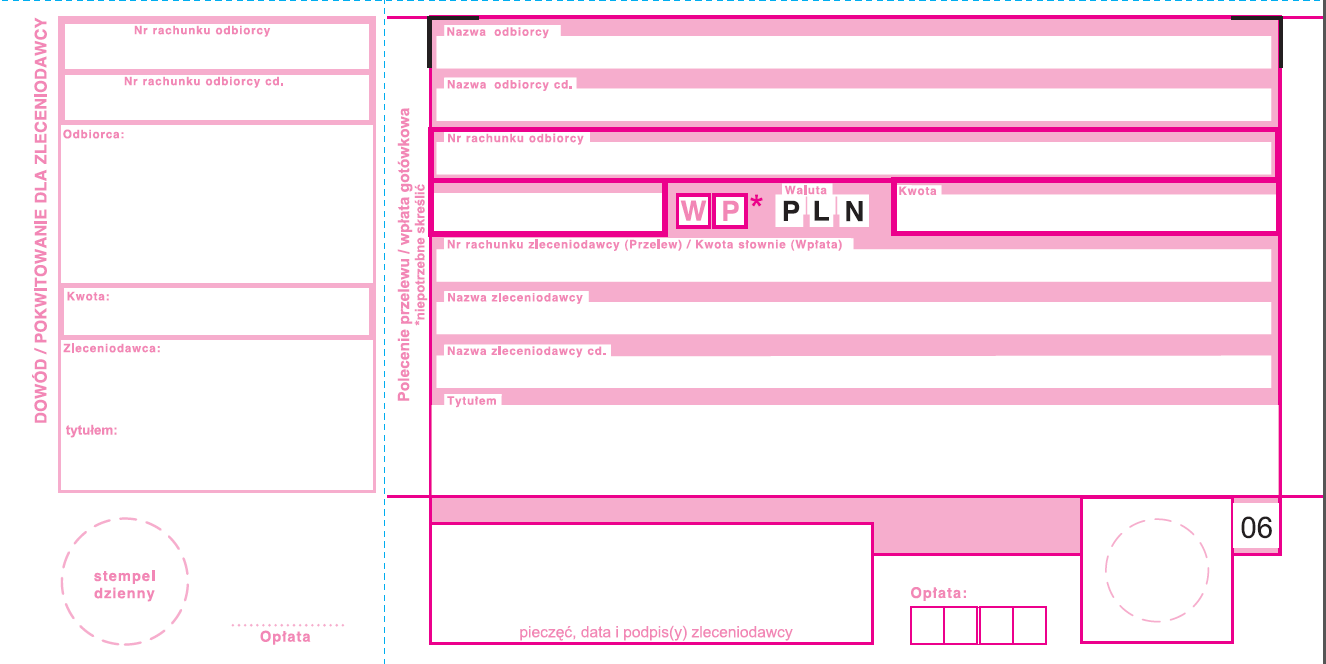
1. Zastosowane kolory nadruku: 4+1

Koperta z okienkiem musi spełniać wszelkie obowiązujące w Polsce normy pocztowe. W okienku koperty muszą być widoczne wszelkie informacje niezbędne do dostarczenia przesyłki do adresata oraz pozostałe informacje wymagane przez Zamawiającego. Nadruki na kopertach mogą ulec zmianie w trakcie realizacji zamówienia, o czym Wykonawca zostanie poinformowany z miesięcznym wyprzedzeniem.

**III. Blankiet wpłat**

Blankiety wpłat muszą być realizowane na poddrukach, na które nadrukowywane będą wszelkie informacje potrzebne do dokonania płatności. Zarówno poddruk jak i nadruk muszą być wykonane w wymiarach i kolorach akceptowanych przez banki i pozostałe podmioty przyjmujące wpłaty oraz spełniać wszelkie obowiązujące w Polsce standardy bankowe (tj,. jakość papieru, jakość druku, wielkość papieru, grubość papieru, itd.). Blankiety powinny być oddzielone perforacją na łączeniu blankietów i odcinków.

Poddruk z blankietem wpłat dwuodcinkowym umieszczony w dolnej części kartki



Uwaga: Poddruki mogą ulec zmianie w trakcie realizacji umowy, o czym Wykonawca zostanie poinformowany z miesięcznym wyprzedzeniem

**IV. Zawartość typowych przesyłek**

Poniżej przedstawiona została zawartość typowych przesyłek, które są lub będą wykorzystywane przez Zamawiającego.

**Zestaw I - Faktura bez poddruku z blankietem lub bez do 8 kartek**

1. faktura min. 1 strona, wydruk jedno lub dwustronny
2. blankiet 1 odcinkowy - 1 kartka, wydruk jednostronny
3. koperta C6/C5

Materiał poligraficzny: poddruk z blankietami wpłat, papier biały

**Zestaw II- Faktura bez poddruku z blankietem lub bez powyżej 8 kartek**

1. faktura min. 1 strona, wydruk jedno lub dwustronny
2. blankiet 1 odcinkowy - 1 kartka, wydruk jednostronny
3. koperta C6/C5 lub A4  
   Materiał poligraficzny: poddruk z blankietami wpłat, papier biały

**Zestaw III - Pismo informacyjne. Wydruk jednostronny**

1. pismo przewodnie 1 strona
2. koperta C6/C5

Materiał poligraficzny: papier biały

**Zestaw IV - Pismo informacyjne. Wydruk dwustronny**

1. pismo min 2 strony, max 4 strony
2. koperta C6/C5 lub B5

Materiał poligraficzny: papier biały

**V. Nadawanie i doręczanie przesyłek**

Przesyłki będą nadawane w terminie wskazanym w Rozdziale IX niniejszego Załącznika. Wykonawca nada przesyłki oraz zapewni ich doręczenie zgodnie z przepisami ustawy „Prawo pocztowe" z dnia 12.06.2003 Dz.U.08.189.1159 z późniejszymi zmianami oraz przepisami wykonawczymi do tej ustawy.

**VI. Zwroty**

Wszelkie zwroty korespondencji będą obsługiwane przez Wykonawcę. Wykonawca będzie dostarczał Zleceniodawcy raporty zawierające dane o niedostarczonych przesyłkach. Zwrócona korespondencja będzie przekazywana do Zamawiającego, co najmniej raz na tydzień.

**VII. Wymagania techniczno – jakościowe**

1. W ramach realizacji zamówienia Zamawiający będzie udostępniał Wykonawcy pliki

Pliki te mogą być udostępniane w następujących formatach plików:

* format tekstowy (.txt, .tag),
* Microsoft Office (Excel, Word),
* **.pdf,**
* .xml,
* .html,
* .ps.

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wprowadzenia nowych formatów i zmiany specyfikacji udostępnianych plików źródłowych. Wykonawca zostanie poinformowany o zmianie z 7 dniowym wyprzedzeniem. Do Wykonawcy zostanie przesłana nowa specyfikacja z testowymi plikami i wzorami wydruku dokumentów wraz z informacją o terminie, od którego będą przesyłane pliki wg nowych zasad.
2. Wykonawca musi posiadać wszelkie niezbędne uprawnienia umożliwiające przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.
3. Wykonawca musi posiadać infrastrukturę teleinformatyczną zapewniającą bezpieczeństwo przesyłanych danych osobowych oraz weryfikację kompletności i prawidłowości przesyłanych danych do wydruku.
4. Zamawiający udostępni serwer SFTP. W sieci Zamawiającego stworzona zostanie reguła umożliwiająca dostęp tylko z określonych adresów IP Wykonawcy
5. Zamawiający na w/w serwerze SFTP będzie umieszczał pliki z danymi do wydruku oraz na którym Wykonawca będzie umieszczał pliki transakcyjne z potwierdzeniem wykonania wydruków. Treść i format pliku transakcyjnego zostanie uzgodniona z Zamawiającym. Udostępnianie odbywać się będzie w dni robocze.
6. Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnej współpracy w zakresie przystosowania systemów informatycznych Wykonawcy i Zamawiającego w celu automatycznej wymiany danych pomiędzy tymi systemami oraz przekazywanie informacji o postępie w realizacji zamówienia.
7. W okresie obowiązywania umowy Wykonawca udostępni w trybie on-line przez portal WWW elektroniczne archiwum dokumentów powstałych w wyniku realizacji umowy. Wykonawca zapewni możliwość wyszukiwania dokumentów wg parametrów podanych przez Zamawiającego.
8. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania bieżących informacji o wszelkich zdarzeniach mających wpływ na realizację usługi w tym informacji o przyczynach niezrealizowania usługi. Oznacza to, że w przypadku kiedy nie zostanie zrealizowana usługa w uzgodnionym czasie, osoby upoważnione do kontaktów z Wykonawcą po stronie Zamawiającego zostaną niezwłocznie poinformowane przez Wykonawcę o fakcie i przyczynach niezrealizowania wysyłki.
9. W przypadku opóźnień w realizacji wydruków lub w przypadku awarii systemu Wykonawcy, Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Zamawiającego o wystąpieniu opóźnień w realizacji wydruków lub awarii systemu komputerowego wraz z podaniem przewidywanego czasu usunięcia przyczyn opóźniających terminową realizację wydruków.
10. Czas realizacji usług w sytuacji awarii i innych opóźnień będzie każdorazowo ustalany z Zamawiającym, przy czym nie może przekroczyć 24 godzin.
11. Wykonawca wyznaczy pracowników tzw. Opiekunów, z którymi Zamawiający będzie kontaktować się w celu omówienia wszelkich spraw bieżących związanych z obsługą objętą zamówieniem. Wykonawca zapewni możliwość stałego kontaktu telefonicznego w godzinach 7.00-16.00 i za pomocą poczty elektronicznej z tymi pracownikami. Wyznaczonymi osobami są:

…………..……………………….tel. ……………….….., e-mail: …………………………………………

…………..……………………….tel. ……………….….., e-mail: …………………………………………

…………..……………………….tel. ……………….….., e-mail: …………………………………………

1. Osobami uprawnionymi przez Zamawiającego do kontaktów w ramach obsługi spraw wynikających z przedmiotu zamówienia są:

Tomasz Ziomek, tel. 22 5121262, e-mail: tomasz.ziomek@pgedystrybucja.pl

Ewelina Kozieł, tel. 22 5121219, e-mail:  [ewelina.koziel@pgedystrybucja.pl](mailto:%20ewelina.koziel@pgedystrybucja.pl)

Agnieszka Wieczorek, tel. 22 5121271, e-mail:  [agnieszka.wieczorek@pgedystrybucja.pl](mailto:%20agnieszka.wieczorek@pgedystrybucja.pl)

**VIII. Termin dostarczenia plików i realizacji wydruków**

1. Zamawiający będzie przesyłał dane do wydruku w ciągu każdego miesiąca w sposób nierównomierny. Ilość przekazywanych danych nie będzie jednakowa.
2. Harmonogram realizacji wydruków będzie ustalany pomiędzy Wykonawcą, a Zamawiającym na bieżąco, najpóźniej na 2 dni robocze przed dniem przekazania plików do wydruku. Zamawiający będzie przekazywać Wykonawcy pliki, stanowiące partię dokumentów do wydruku w dni robocze - dwa razy dziennie do godziny 9:00 oraz 13:00. Dane przekazane po godzinie 13:00 będą traktowane jako przekazane w kolejnym dniu roboczym.
3. Wykonawca sporządzi wydruki i nada przesyłki zgodnie ze wskazaniem Zamawiającego wg rodzajów przesyłek określonych w umowie, w placówce świadczącej usługi pocztowe najpóźniej następnego dnia liczonego od daty udostępnienia plików przez Zamawiającego.

**IX. Opis procesu wymiany danych pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą**

1. Dane do wydruku będą udostępniane Wykonawcy przez serwer SFTP Zamawiającego.
2. Dostęp do wyżej wymienionego serwera SFTP przygotowany będzie dla Wykonawcy w celu:
3. pobrania przygotowanych przez Zamawiającego danych w postaci elektronicznej, służących do wydruku dokumentów przez Wykonawcę
4. przekazania przez Wykonawcę uzgodnionych dokumentów powstałych na etapie realizacji umowy
5. Dane dostępowe do serwera SFTP zostaną przekazane po podpisaniu umowy.
6. W przypadku, gdy przekazanie danych do wydruku w sposób opisany w punkcie 1 okaże się niemożliwe z przyczyn technicznych, Wykonawca pobierze dane do wydruku na nośniku danych na swój koszt z siedziby Zamawiającego.
7. Po wprowadzeniu pliku do programu sterującego procesem drukowania, program będzie weryfikował informacje, czy plik o tej nazwie nie był już wprowadzony do drukowania (w celu uniknięcia drukowania plików z dni poprzednich, pomyłkowo przekazanych na serwer po raz kolejny). W przypadku jakichkolwiek rozbieżności, przed przystąpieniem do drukowania należy wyjaśnić je z Zamawiającym. Po zakończeniu wydruku serii dokumentów, Wykonawca będzie przesyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną informację o numerze serii i ilości dokumentów w serii.
8. Proces wydruków będzie monitorowany. Operator linii drukującej będzie wykonywał kontrole przynajmniej 5 dokumentów z każdego drukowanego pliku w celu dokonania oceny jego zgodności z danymi zawartymi w otrzymanym pliku tekstowym. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek rozbieżności należy wyjaśnić je z Zamawiającym. Po zakopertowaniu każdej partii faktur z danego pliku, nastąpi weryfikacja zgodności ilości dokumentów zakopertowanych z ilością dokumentów w pliku. Ewentualne rozbieżności muszą zostać wyjaśnione przed przekazaniem dokumentów do wysyłki.
9. Po każdorazowym wysłaniu dokumentów do adresatów, Wykonawca wykona i dostarczy Zamawiającemu w ciągu 2 dni roboczych w formie elektronicznej obrazy wysłanych dokumentów oraz skany raportów pocztowych i książek nadawczych, potwierdzonych przez operatora pocztowego.
10. Do 5 dnia następnego miesiąca po miesiącu, w którym świadczona była usługa, Wykonawca sporządzi i przekaże zbiorczy raport z realizacji usług. Zestawienie będzie zawierało, w szczególności, następujące dane: datę otrzymania i nazwę pliku, ilość dokumentów w pliku, datę wydrukowania pliku, datę przekazania dokumentów z pliku do operatora pocztowego – w podziale na typy przesyłek (listy zwykłe, polecone, polecone z zwrotnym potwierdzeniem odbioru), informacje w przypadku niedostarczenia korespondencji.
11. Do 5 dnia miesiąca, Wykonawca przekaże Zamawiającemu oryginały raportów pocztowych oraz książek nadawczych potwierdzonych przez operatora pocztowego przesyłek zarejestrowanych w poprzednim miesiącu. Raporty, wraz ze zbiorczym raportem z realizacji usług, będą stanowiły podstawę do rozliczenia realizacji usługi za miesiąc poprzedni.
12. W przypadku wystąpienia błędów w specyfikacji plików wydruku w trakcie przeprowadzania modyfikacji Zamawiający powiadomi o tym zdarzeniu Wykonawcę. Do Wykonawcy zostanie przesłana nowa specyfikacja wraz z testowymi plikami i wzorami wydruku dokumentów z pliku. Wykonawca przygotuje zmiany i dostarczy Zamawiającemu wydruki dokumentów do akceptacji. Po zaakceptowaniu przez Zamawiającego wydruków, Wykonawca zostanie poinformowany o terminie, od którego będą przesyłane pliki wg nowych zasad i od tego terminu Wykonawca będzie stosował te zmiany w drukowanych dokumentach.

**WYKONAWCA ZAMAWIAJĄCY**