

Техническое задание по оказанию транспортно-экспедиционных услуг

1. Перечень услуг:

Экспедитор осуществляет следующие виды доставки отправлений:

1.1. Экспресс-доставка (далее – Экспресс-доставка) – ускоренная доставка документов и малогабаритных грузов в строго ограниченные сроки, указанные в Приложении № 1 к Техническому заданию.

2. Место оказания услуг:

Доставка осуществляется в соответствии с Приложением № 1 к Техническому заданию, сроки указаны в Приложении № 1 к Техническому заданию.

3. График предоставления услуг (Экспресс-Доставка):

3.1. Услуги оказываются в рабочие дни в следующие периоды времени:

понедельник – пятница с 09:00 до 18:00¹.

3.2. Возможность бесплатного вызова курьера два раза в день, до 15-00 с выполнением день в день до 18-00 (по Москве в пределах МКАД и центральным городам РФ, в которых имеется представительство Экспедитора).

3.3. Возможность доставки по Москве (в пределах МКАД) день в день.

3.4. Унифицированный тариф по Москве и МО + региональные центра с унифицированным тарифом в радиусе 100 км.

4. Сроки отправок:

4.1. Срок доставки рассчитывается с 1 (первого) рабочего дня, следующего за днем приёмки курьером Экспедитора отправления к доставке.

5. Требования к организации предоставления услуг:

5.1. Клиент осуществляет заказ вызова курьера следующим способом:

- заполнение формы заказа в личном кабинете на сайте Экспедитора;
- звонок по телефону в офис Экспедитора. Экспедитор подтверждает и предоставляет идентификационный номер принятого заказа. Номер заказа фиксируется в личном кабинете и его можно проверить, а также контролировать исполнение заказа. Прибытие курьера по продукту Экспресс-Доставка обеспечивается в день его вызова Клиентом при условии оформления заказа на текущий день в период с 09-00¹ до 15:00¹ при заборе в Москве в пределах МКАД и центральных городах РФ, в которых имеется представительство Экспедитора.

5.2. Экспедитор предоставляет Клиенту фирменные упаковочные материалы. Стоимость стандартных упаковочных материалов Экспедитора (картонные конверты, пакеты А4, А3) входят в тариф на услуги. Ответственность за соответствие упаковки вложению лежит на Клиенте.

5.3. Экспресс-доставка и осуществляется в соответствии с указаниями Клиента о сроке и месте доставки на основании Приложения № 1 к Техническому Заданию.

5.4. Экспедитор осуществляет доставку передаваемых документов и грузов до организации получателя под роспись сотрудника. Клиент имеет возможность заказа услуги по доставке строго лично в руки лицам, указанным в заказе в качестве получателей, с обязательной идентификацией личности, за дополнительную плату. Факт доставки подтверждается подписью получателя. Клиент имеет возможность заказа доставки с предварительным телефонным оповещением получателя за дополнительную плату.

5.5. Экспедитор самостоятельно определяет вид транспорта, маршрут и способ доставки отправлений в рамках установленного периода времени.

5.6. Экспедитор обеспечивает соблюдение требований по качеству, надежности и конфиденциальности доставки отправлений, в том числе в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации в области транспортно-экспедиционной деятельности. Не допускается вскрытие запечатанных конвертов (пакетов, коробок и т.п.), переданных курьерам для доставки, без согласования с Заказчиком.

5.7. Экспедитор по требованию Клиента предоставляет Клиенту официальную документацию (письма, уведомления, подтверждения, запросы, первичную бухгалтерскую документацию и т.п.) на бланке с печатью и подписью. Официальное письмо о доставке предоставляется за дополнительную плату.

¹ Время региона отправления

5.8. В случае если Клиентом в заявке на отправку отправления будет указано требование о возврате документов, возврат в адрес Клиента, оплачивается 100 % в соответствии с тарифом по соответствующему направлению.

5.9. В случае необходимости оформления доставки в регион, не указанный в Приложении № 1, Клиент может уточнить стоимость, сроки и условия доставки в личном кабинете или у персонального менеджера.

5.10. Экспедитор предоставляет Клиенту возможность:

- возможность комплектации/хранения на складе;
- возможность переадресации корреспонденции и грузов на другой адрес.

5.11. Экспедитор выделяет Клиенту не менее 2-х персональных менеджеров, с возможностью работы в рамках «одного окна», контролирующих исполнение договора, координирующих процесс оказания услуг и возникающих проблем, в том числе, незамедлительно сообщать Клиенту обо всех проблемах, возникающих при доставке, которые могут повлечь невыполнение своих обязательств в установленный срок, оперативно реагировать на все изменения, возникшие у Клиента, в момент организации доставки. Экспедитор уведомит Клиента о назначении персонального менеджера (менеджеров) путем направления письма уполномоченного работника Экспедитора по электронной почте Клиенту с указанием необходимых данных – должность, ФИО, номер рабочего телефона (с указанием внутреннего, добавочного номера), номер сотового телефона (обязательно для оперативной связи), адрес электронной почты. В случае замены Экспедитором персонального менеджера Экспедитор незамедлительно уведомит Клиента и сообщит все контактные данные нового менеджера (менеджеров) – должность, ФИО, номер рабочего телефона (с указанием внутреннего, добавочного номера), номер сотового телефона (обязательно для оперативной связи), адрес электронной почты. Уведомление о смене персонального менеджера направляется уполномоченным работником Экспедитора по электронной почте Клиенту.

5.12. Экспедитор выделяет персонального экономиста (бухгалтера).

5.13. Экспедитор предоставляет Клиенту доступ к бесплатному личному кабинету со следующим функционалом:

- создание заказов и накладных;
- не менее 15 (пятнадцать) учетных записей для работы в личном кабинете с возможностью редактирования любого адреса Отправителя/Получателя;
- отслеживание статусов движения заказов в режиме реального времени;
- выгрузка списка накладных в формате Excel с указанием номера накладной, даты забора груза, городов Отправителя/Получателя, веса, стоимости перевозки, статуса и даты, и времени последнего события, названия, ФИО и адреса Получателя, расчетной даты доставки;
- пакетная загрузка заказов/накладных;
- наличие калькулятора с возможностью расчета стоимости доставки в зависимости от веса груза;
- поиск заказов/накладных по номеру заказа/накладной и городам Отправителя/Получателя;
- создание шаблонов заказов и накладных для быстрого оформления;
- заведение неограниченного количества адресатов Отправителей/Получателей с возможностью записи нескольких контактных номеров;
- выбор Отправителя/Получателя из имеющегося списка адресатов при создании заказа/накладной;
- загрузка адресной книги из личного кабинета в Excel формате;
- загрузка заказов в личный кабинет списком в Excel формате;
- возможность предоставления персональным менеджером аналитики по отправлениям за необходимый период с даты заключения Договора, 2 (два) раза в неделю.

5.14. Требования, предъявляемые к курьерам Экспедитора, привлекаемым к исполнению Договора:

- наличие действующих документов, удостоверяющих личность;
- соблюдение требований миграционного законодательства;
- знание русского языка;
- опрятный внешний вид;
- отсутствие ограничений по состоянию здоровья для выполнения обязанностей по Договору;

- бережное отношение к имуществу Клиента;
- В случае несоответствия курьера предъявляемым требованиям Экспедитор производит замену с момента получения соответствующего уведомления от Клиента.

5.15. Экспедитор осуществляет междугороднюю доставку из Москвы в субъекты Российской Федерации, указанные в Приложении № 1 к Техническому заданию, и из субъектов Российской Федерации, указанных в Приложении № 1 к Техническому заданию, в Москву.

5.16. Наличие автоматического сортировщика.