

## Техническое задание

### 1. Предмет оказания услуг:

Осуществление комплекса действий по приему/забору, обработке, перевозке, хранению, упаковке, доставке/разгрузке (вручению) отправлений (грузов, в том числе документации) по территории Российской Федерации (далее – РФ), а также организации услуг страхования грузов для ООО «Автодор - Инжиниринг» (далее – Клиент).

### 2. Перечень услуг:

Экспедитор должен осуществлять следующие виды доставки грузов:

- 2.1. Доставка в пределах одного субъекта Российской Федерации;
- 2.2. Междугородная доставка в населенные пункты Российской Федерации, указанные в Приложении № 3 к Договору;
- 2.3. Доставка сборных грузов (далее – Сборный груз) – грузы (малогабаритные, крупногабаритные, тяжеловесные) для перевозки сборными партиями, которые комплектуются за счет штучных единиц и различных тарных объемов заказчика в одном направлении на одном транспортном средстве. Срок доставки сборного груза зависит от срока комплектации партии, но не должен превышать сроки, указанные в Приложении № 4 к Договору.
- 2.4. Экспресс-доставка (далее – Экспресс-доставка) – ускоренная доставка документов и грузов в строго ограниченные сроки, указанные в Приложении № 4 к Договору.

### 3. График предоставления услуг:

Услуги оказываются в рабочие дни в следующие периоды времени:

- понедельник – четверг с 09:00 до 18:00,
- пятница и предпраздничные дни с 09:00 до 16:45.

### 4. Условия забора и доставки груза:

Забор груза осуществляется силами и средствами Экспедитора с подъемом на нужный этаж. Разгрузка груза осуществляется силами и средствами Экспедитора в указанное Клиентом место. При заборе и разгрузке крупногабаритных и/или тяжеловесных грузов Экспедитор должен использовать собственные приспособления для переноса грузов (тележки, ремни для переноски тяжестей и т.д.).

### 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 обязан подтвердить и предоставить идентификационный номер принятого заказа. Номер заказа фиксируется в личном кабинете и его можно проверить, а также отслеживать и контролировать исполнение заказа. Прибытие курьера должно быть обеспечено Экспедитором в день его вызова Клиентом и соответствовать временному интервалу прибытия курьера, указанному Клиентом в личном кабинете, либо по телефону при условии оформления заказа в период с 09-00 до 15-00 при заборе во всех регионах РФ. Прибытие курьера при оформлении заказа после 15:00 должно быть обеспечено не позднее следующего дня с даты оформления заказа Клиентом и соответствовать временному интервалу прибытия курьера, указанному Клиентом в личном кабинете, либо по телефону. Заказ на экспресс-доставку, а также доставку Сборного груза может быть оформлен на определенную дату.

5.2. При заполнении накладной на отправление в личном кабинете на сайте Экспедитора и/или на бумажном носителе Клиент самостоятельно указывает тариф, а также вес того или иного отправления. Взвешивание проводится Клиентом в присутствии курьера в момент прибытия курьера для забора груза. Корректность веса подтверждается подписями Клиента и курьера в накладной.

5.3. Контрольный вес, определенный на специальном оборудовании в офисе Экспедитора, может отличаться от веса, указанного Клиентом в накладной на:

- не более 0,3 кг – на отправление по тарифу «экспресс-доставка»;
- не более 2 кг – на отправление по тарифу «сборный груз».

5.4. Экспедитор должен предоставить Клиенту возможность бесплатного вызова курьера не менее 5 (пяти) раз в день.

5.5. В случае необходимости Экспедитор должен предоставить Клиенту возможность заказа доставки с бесплатным предварительным телефонным оповещением отправителя и/или получателя за час до прибытия курьера.

5.6. Временной интервал прибытия курьера, указанный Клиентом в личном кабинете, должен отображаться в личном кабинете Клиента.

5.7. Экспедитор обязан предоставить Клиенту фирменные упаковочные материалы. Стоимость стандартных упаковочных материалов Экспедитора (картонные конверты, пакеты А4, самоклеящиеся карманы) должна входить в тариф на услуги. Упаковка должна обеспечивать сохранность вложения, его свойств и качеств (обеспечивать защиту от влаги, форму вложения) при транспортировке, обеспечивать безопасность работников Экспедитора и его контрагентов, экологической и пожарной безопасности.

5.8. Экспресс-доставка и доставка Сборных грузов должна осуществляться в соответствии с указаниями Клиента о сроке и месте доставки на основании Приложения № 4 к Договору.

5.9. Экспедитор должен осуществлять доставку передаваемых документов и грузов до организации получателя под подпись сотрудника. Клиент должен иметь 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 должен подтверждаться подписью получателя. Клиент должен иметь возможность заказа доставки с предварительным телефонным оповещением получателя за дополнительную плату.

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

5.11. Экспедитор должен обеспечить соблюдение требований по качеству, надежности и конфиденциальности доставки отправок, в том числе в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации в области транспортно-экспедиционной деятельности. Не допускать вскрытия запечатанных конвертов (пакетов, коробок и т.п.), переданных курьерам для доставки.

5.12. Экспедитор по требованию Клиента должен предоставлять Клиенту официальную документацию (письма, уведомления, в том числе о вручении, подтверждения, запросы, первичную бухгалтерскую документацию и т.п.) на бланке с печатью и подписью.

5.13. 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 обратной отправки.

5.14. В случае необходимости оформления доставки в регион, не указанный в Приложении № 1 к Договору, Стороны оформляют дополнительное соглашение с включением нового тарифа, при этом стоимость договора может изменяться только в соответствии с разделом 2 договора.

5.15. В случае необходимости оформления страхования отправления Экспедитор должен организовать страхование отправления за дополнительную плату. В случае наступления страхового случая (повреждении (порчи) и утери отправления), Экспедитор обязан предоставить Клиенту гарантированную денежную компенсацию в размере заявленной стоимости по накладной на отправление.

5.16. Размеры дополнительного сбора (страховой премии) за услугу страхования отправления рассчитываются в зависимости от объявленной стоимости отправления, но не более 1%.

5.17. В случае если Клиент не знает размер объявленной стоимости и не может документально подтвердить стоимость отправления, объявленная стоимость указывается:

- в размере не более 10 000,00 руб. на грузы (за одну единицу товара);
- в размере не более 5 000,00 руб. на документы (за каждый конверт).

5.18. В случае если Клиент отказывается от услуги страхования, при утере или повреждении (порче) отправления Экспедитор обязан предоставить Клиенту гарантированную денежную компенсацию:

- в размере не менее 3 000,00 руб. на грузы (за одну единицу товара);
- в размере не менее 500,00 руб. на документы (за каждый конверт).

5.19. Экспедитор обязан предоставить Клиенту подтверждение страхования (полис/декларацию или иное) до отправки корреспонденции/груза.

5.20. Экспедитор обязан уведомить Клиента о задержках сроков отправок в течение одного рабочего дня с даты задержки отправления по электронной почте.

5.21. Экспедитор предоставляет Клиенту возможность:

- возможность забора/доставки в выходные/праздничные дни по согласованию с Экспедитором;
- возможность комплектации/хранения на складе;
- возможность переадресации корреспонденции и грузов на другой адрес.

5.22. Экспедитор должен выделить Клиенту не менее 1 персонального менеджера с возможностью работы в рамках «одного окна», контролирующего 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 обязан уведомить 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 обязан незамедлительно уведомить Клиента и сообщить 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.

5.23. Экспедитор должен выделить персонального экономиста (бухгалтера).

5.24. Экспедитор должен предоставить Клиенту доступ к бесплатному личному кабинету со следующим функционалом:

- создание заказов и накладных;
- не менее 1 (одной) учетной записи для работы в личном кабинете с возможностью одновременного пользования личным кабинетом не менее 15 (пятнадцатью) пользователями, а также 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, не менее 2 (двух) раз в неделю.

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

- полная дееспособность, 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 обязан произвести замену с момента получения соответствующего уведомления от Клиента.