

Техническое задание
На оказание услуг по организации приема, обработки, перевозки, доставки заказов
физическим лицам

1. Определение и характеристики Заказа.

1.1. Под «Заказом» в настоящем Техническом задании понимается конечная неделимая единица, которая может быть доставлена независимо от других составляющих, для физических лиц: имеющая стоимость, включающую собственную стоимость вложенного товара (совокупности товаров) и стоимость доставки Заказа Клиенту, объявленную Заказчиком при оформлении Заказа Клиентом. Физически Заказ представляет собой упакованное Заказчиком отправление.

Физический вес одного Заказа Заказчика не превышает 1 кг.

1.2. Максимальные габариты одного Заказа не превышают:

- по длине - 40(см);
- по ширине - 40(см);
- по высоте - 40(см).

2. Требования к Исполнителю и оказываемым Исполнителем услугам.

2.1. Услуги, их основные характеристики и объемы приведены в Таблице

Таблица № 1. Услуги, их основные характеристики и объемы ¹

№ п/п	Наименование услуги	Основные характеристики услуги	среднее количество единиц услуги в сутки по 1 тарифной зоне	среднее количество единиц услуги в сутки по 2 тарифной зоне	среднее количество единиц услуги в сутки по 3 тарифной зоне	среднее количество единиц услуги в сутки по 4 тарифной зоне
1	Прием Заказов на складах Заказчика и их обработка силами Исполнителя на складах Исполнителя	Ежедневно. Минимум 15, максимум 700 заказов в день.				
2	Курьерская доставка «из рук в руки» по адресу нахождения Клиента - физических лиц	Необходимая Заказчику география курьерской доставки заказов Исполнителя и максимально допустимые сроки доставки до места нахождения Клиента приведены в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию	125	50	50	5
3	Доставка до пункта самовывоза заказа Исполнителя для Клиентов – физических лиц	Необходимая Заказчику география пунктов самовывоза заказов Исполнителя и максимально допустимые сроки доставки до пункта самовывоза заказов Исполнителя приведены в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию	125	50	50	5

¹ Основываясь на результатах собственных исследований практики работы компаний, осуществляющих услуги по доставке Заказов, Заказчик допускает дифференцированные тарифы на услуги, а именно наличие тарифных зон в зависимости от удаленности адресатов - получателей Заказов и пунктов выдачи заказов Агента от г. Москва.

Средний вес одного заказа исходя из ретроспективного анализа составляет не более 1 кг.

4	Экспресс – Доставка, по адресу нахождения Клиента - физических лиц	<p>Доставка заказов по Москве (в пределах МКАД) в день передачи заказа Исполнителю до 21.00</p> <p>Доставка заказов по Московской области (в пределах 50 км на расстоянии от МКАД) до 21.00 на следующий день после дня передачи заказа Исполнителю</p>	5	0	0	0
5	Прием наличных денежных средств при доставке (вручении) Заказов Клиентам – физическим лицам	Наличие у сотрудников Исполнителя, осуществляющих доставку Заказов Заказчика, мобильной контрольно-кассовой техники, позволяющей осуществлять прием, как наличных, так и безналичных денежных средств у Клиентов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.	125	50	50	5
6	Обеспечение эквайринга при доставке (вручении) Заказов Клиентам – физическим лицам		125	50	50	5
7	Возврат Заказчику невостребованных (не забранных либо не принятых Клиентом) заказов, либо их части	Исполнитель возвращает на склад Заказчика не врученные по вине Клиента и/или невостребованные Клиентами Заказы (отказ Клиента от получения Заказа, отсутствие Клиента по месту доставки, принятие Клиентом только части Заказа)	10	6	4	2
8	Оказание Клиентам Заказчика оперативной информационной поддержки по всем вопросам, связанным с доставкой и получением Заказов, переданных Заказчиком Исполнителю	В соответствии с п. 7 настоящего Технического задания				

3. Требования к забору Заказов, их перевозке и хранению.

3.1. Забор Заказов должен осуществляться автотранспортом Исполнителя со склада Заказчика, расположенного по адресу: г. Москва, Страстной бульвар, д. 5 (основной); Московская область, Домодедовский район, г. Домодедово, мкр. Центральный, вл. Вега – В, стр. 6 (резервный), ежедневно по требованию Заказчика.

3.2. Автотранспорт Исполнителя (либо привлекаемых для забора и перевозки Заказов Заказчика третьих лиц) должен быть оборудован местом для перевозки, исключающим повреждение Заказов в процессе транспортировки.

3.3. Хранение заказов на складе Исполнителя должно осуществляться при соблюдении температурного режима от +5С до +40С, относительная влажность не более 95% без конденсации.

3.4. Исполнитель должен обеспечивать сохранность Заказов, помещенных на склад Исполнителя. В случае порчи (в том числе порчи товарного вида, потребительской упаковки) или утраты Заказов по вине Исполнителя либо его сотрудников Исполнитель должен возмещать Заказчику убытки в соответствии с положениями Договора, заключаемого между Заказчиком и Исполнителем.

4. Требования к порядку приема Заказов у Заказчика, передачи Заказов Клиентам и возврата невостребованных Заказов Заказчику.

4.1. Заказы должны приниматься Исполнителем с пересчётом количества и осмотром состояния упаковки Заказов.

4.2. Исполнитель должен сформировать и распечатать по каждому Заказу для вручения Клиенту – физическому лицу накладную и чек об оплате в удобной форме.

4.3. Исполнитель должен вернуть на склад Заказчика не врученные и/или невостребованные Клиентами (физическими лицами) Заказы не позднее 11 (одиннадцати) календарных дней / 7 (семи) календарных дней (для Заказов, принятых Исполнителем на Экспресс – доставку) с момента фиксации Исполнителем отказа Клиента от получения Заказа.

4.4. Не врученные и/или невостребованные Заказы должны передаваться Заказчику вместе с оформленными должным образом возвратными накладными и актами приёма-передачи Заказов.

5. Требования к перечислению Исполнителем денежных средств, собранных с Клиентов, Заказчику.

5.1. Исполнитель перечисляет полученные от Клиентов денежные средства на расчетный счет Заказчика в следующем порядке:

- реестр перечисления денежных средств формируется Исполнителем и направляется Заказчику не позднее седьмого рабочего дня следующего за днем проставления конечного статуса по Заказу.
- перечисления на счет Заказчика денежных средств, поступивших от Клиентов, производятся ежедневно на основании реестров перечисления денежных средств.

6. Требования к техническому обеспечению оказания услуг.

6.1. Исполнитель должен иметь собственную автоматизированную систему подготовки, обработки, передачи и учета заказов. Данная система должна предоставляться в пользование Заказчику по принципу Личного кабинета в договора.

6.2. Передача заказов в систему должна обеспечиваться через сервисы API, представляющие собой набор веб-сервисов, построенных на базе технологии SOAP с использованием протокола HTTPS.

6.3. Функциональные возможности сервисов должны позволять:

- получать информацию о возможных способах доставки;
- формировать заказы в службу доставки;
- получать актуальные данные о статусе доставки заказов в режиме реального времени.

6.4. Описания функций сервисов и доступ к ним должны группироваться по своим функциональным возможностям:

- Определение способов доставки заказов (DeliveryService).
- Формирование заказов на доставку (ManifestService).

- Отслеживание статуса доставки (TrackingService).

6.5. Доступ к веб-сервисам должен осуществляться с использованием данных учетной записи Заказчика со следующими параметрами авторизации: логин, пароль, идентификатор Договора.

6.6. Исполнитель обязан предоставить Заказчику тестовую реализацию всей группы сервисов API для возможности проведения отладки собственных решений Заказчиком и проведения мероприятий тестовой интеграции.

7. Требования к информационному обеспечению оказания услуг.

7.1. Исполнитель должен обеспечить оказание Клиентам Заказчика информационной поддержки по всем вопросам, связанным с доставкой и получением заказов, переданных Заказчиком Исполнителю посредством:

- выделенной круглосуточной телефонной линии. Среднее время ожидания ответа на звонок Клиента не должно превышать 20 (двадцати) секунд для 70 (семидесяти) % входящих клиентских вызовов;
- веб сервиса авто информирования Клиентов о статусе Заказов и онлайн-трекинга по номерам Заказов;
- SMS-оповещения Клиентов о поступлении Заказов в пункт выдачи заказов и об истечении срока хранения заказа.

8. Организационные Требования.

8.1. Исполнитель должен предоставить Заказчику персонального менеджера Исполнителя для осуществления контроля всех процессов, а также консультационно-справочного сопровождения Заказчика.

8.2. При исполнении Договора, заключаемого с Заказчиком, Исполнитель не вправе заключать сделки от имени и за счет Заказчика или от своего имени, но за счет Заказчика.

8.3. При исполнении Договора, заключаемого с Заказчиком, Исполнитель выступает на стороне Заказчика, исполняя его обязательства в части взаиморасчетов за Заказ и передачи товара Клиенту, что влечет за собой переход права собственности на Заказ к Клиенту, исполнение обязательств Заказчика по передаче товара и прекращение у Заказчика права требования от Клиента оплаты за Заказ.