

Техническое задание на оказание услуг по курьерской доставке заказов Интернет-магазина «Детский мир» физическим лицам с осуществлением расчетов (прием денежных средств) с Получателями заказов на территории РФ.

Предмет технического задания

ПАО «Детский мир» проводит открытый запрос предложений для выбора добросовестных партнеров, оказывающих услуги по курьерской доставке заказов Интернет-магазина «Детский мир» физическим лицам с осуществлением расчетов (прием денежных средств) с Получателями заказов на территории РФ.

Вывоз заказов происходит силами транспортной компании со склада/складов ИМ ДМ расположенных в НМАО/Московской области.

В рамках будущего сотрудничества с транспортной компанией по данному типу услуг предполагается:

- зависимость вознаграждения от качества оказываемых услуг;
- соответствие требованиям, указанным в закупочной документации;
- заключение договора по форме ПАО «Детский мир».

Территориальное разделение:

№ Лота	Регион
Лот 1	Москва в пределах МКАД
Лот 2	Москва за пределами МКАД и Московская область
Лот 3	Санкт-Петербург в пределах КАД
Лот 4	СПб, Ленинградская область за пределами КАД
Лот 5	Остальные регионы

ПАО «Детский мир» оставляет за собой право выбора одного или нескольких партнеров в рамках данной закупочной процедуры по регионам доставки.

Общие требования к услугам

1. Термины и определения

ДМ – ПАО «Детский мир».

ИМ ДМ – Интернет-магазин ПАО «Детский мир».

Клиент – Клиент ИМ ДМ, оформивший заказ в ИМ ДМ.

ТК – Агент, юридическое лицо-участник открытого запроса предложений, осуществляющий курьерские услуги по доставке заказов ИМ ДМ клиентам.

Возврат – заказ или часть заказа, товары, от которых отказался Клиент в момент получения.

Доставленные в Срок Заказы (ДСЗ), % – процент заказов, доставленных в срок. Определяется как отношение количества заказов доставленных в срок (срок доставки заказа с момента передачи его в ТК меньше или равен сроку, согласованному с ТК) ТК и полностью либо частично выкупленных клиентом, к отношению заказов переданных ТК.

пДСЗ – плановая величина ДСЗ, согласованная с ТК до начала расчетного периода.

фДСЗ – фактическое значение ДСЗ за расчетный период.

К_{дсз} – коэффициент, показывающий процент выполнения плана по доставке в срок. Определяется как отношение фДСЗ/пДСЗ.

MinДСЗ – 90%, минимальная величина ДСЗ.

Расчетная Стоимость Услуг (РСУД), руб. – стоимость услуг ТК, определенная за период, согласно тарифам, предоставленным ТК, включает в себя полную стоимость услуг по доставке заказов ТК, за исключением комиссии за прием денежных средств (ДС).

Вознаграждение – стоимость услуг ТК, определенная за период, с учетом достижения плановых показателей (без учета комиссии за прием ДС).

2. Требования к порядку взаимодействия

2.1 Возможность обмена по API

- Доработка информационной системы ТК под условия/требования системы ДМ,
- Получение информации о заказах на доставку от ИМ ДМ,
- Получение информации по товарному наполнению заказов (код товара, наименование, цена), стоимости услуг доставки для Клиента,
- Передача данных о статусах заказа от ТК,
- Перспектива изменения заказа в ТК,
- Перспектива передачи данных отчетности от ТК по интеграционному каналу и/или EDI;
- Предоставление позаказного реестра по перечислению денежных средств (в т.ч. по интеграционным каналам)

2.2 Требования к получению заказов на складе ИМ ДМ

- Регулярное получение заказов на складе ИМ ДМ силами ТК по согласованному графику,
- ТК направляет а/т средство (средства) способное вместить все заказы с учетом пиков,
- Представитель ТК принимает со склада ИМ ДМ только заказы с неповрежденной упаковкой,
- Возможность осуществлять получение заказов в выходные дни.

2.3 Требования к обработке заказов ТК

- Предоставление информации о выявленных несоответствиях фактически отгруженных заказов первичным документам и/или данным, загруженным в информационную систему ТК по интеграционным каналам, осуществляется в срок, установленный Договором, но не превышающий 24 часов с момента получения заказов на складе ИМ ДМ.
- Возможность изменения информации по заказам по заявке ИМ ДМ, направленной с соответствующего адреса электронной почты, указанной в Договоре.
- Предоставление на ежедневной основе отчета за прошедший день по заказам, от которых отказался Клиент, либо Клиентом изменена дата доставки.

2.4 Требования к доставке заказов

- Доставка многоместных заказов
- Возможность осуществления доставки заказов в выходные дни,
- Предварительный звонок Клиенту минимум за 60 минут до доставки с обозначением отправителя
- Составление Акта осмотра заказа в случаях, предусмотренных Договором,
- Частичная выдача заказа,
- Возможность демонстрации товара.

2.5. Требования к передаче возвратов по заказам

- Возможность приема возвратов от клиентов,
- Возврат заказов должен осуществляться на склад ИМ ДМ,
- Перед осуществлением возврата по API должна быть отправлена заявка на возврат;
- Без заявки по интеграционным каналам возвраты не принимаются,
- Разделение возвратов на две категории, на каждую категорию составляется отдельный возвратный документ, организация приемки на складе ИМ ДМ производится по принципу:
 - а) Если упаковка заказа не нарушена, заказ принимается без внутреннего пересчета;
 - б) Если упаковка заказа нарушена, заказ принимается по товарным позициям;
 - ✓ Если товар поврежден и нет акта с клиентом – то брак от ТК не принимается, стоимость товара подлежит возмещению ТК;
 - ✓ Если товар поврежден и есть акт осмотра, товар принимается и проверяется на соотв. Акту осмотра;
- ТК производит передачу возвратов на склад ИМ ДМ не позднее, срока, заявленного ТК в рамках данной закупочной процедуры

- Сроки приемки (проверки) заказов складом, порядок уведомления о выявленных расхождениях устанавливаются Договором

2.6. Организация претензионной работы

- претензии, направленные ИМ ДМ в адрес ТК направляются и рассматриваются в сроки, определенные Договором,

- в случае признания претензии по утере товаров, подлежащей удовлетворению, после выплаты компенсации товары не могут быть возвращены на склад ИМ ДМ,

- пересмотр ранее признанных претензий Договором не предусмотрен.

2.7. Работа с отзывами на публичных ресурсах

- Обязательное коммуницирование по отзывам Клиентов в социальных сетях и публичных ресурсах перед публикацией ответов,

- Санкции за опубликованный негативный отзыв Клиента на ЯМ, в социальных сетях, в случае доказанного факта вины ТК.

3. Требования к отчетности

3.1. ТК предоставляет «Отчет Агента о приеме денежных средств и доставке заказов», «Отчет об обработке возвращаемых заказов», Акт об оказании услуг по формам, закрепленным в Договоре.

3.2. «Отчет Агента о приеме денежных средств и доставке заказов» должен содержать список переданных и переданных частично заказов, город доставки, фактическую дату доставки, плановую дату доставки, статус заказа (доставлен, доставлен частично или возвращен), фактический вес заказа, стоимость товаров, стоимость доставки, объявленную стоимость (с учетом стоимости доставки, озвученной Клиенту ИМ), стоимость частично возвращенных Клиентом товаров, сумму принятых денежных средств от Клиента, РСУ, комиссию за прием денежных средств, расчет вознаграждения ТК.
Стоимость услуг по обработке возвращаемых заказов в данный отчет не включается.

3.3. К Отчету Агента составляются приложения, содержащие:

- пономенклатурный список по частично выданным заказам с указанием статуса каждой товарной позиции (доставка/заказ), стоимости товаров, итоговой стоимости заказа, сумме денежных средств, принятых от Клиента за каждую товарную позицию, итоговую стоимость заказа;

- список заказов, переданных для доставки в отчетном периоде, но не принятых Клиентом, список заказов содержит следующую информацию: Номер заказа Интернет-магазина, фактический вес заказа, плановая дата доставки заказа Клиенту, фактическая дата доставки Клиенту, текущий статус заказа в системе ТК, стоимость заказа.

3.4. В «Отчет об обработке возвращаемых заказов» включаются только те товары, которые фактически были переданы на Склад ДМ. Отчет должен содержать по каждому заказу: номер заказа, код возвращаемого товара, стоимость возвращаемого товара, количество, полную стоимость услуг ТК по возврату данного заказа.

3.5. По итогам Отчетного периода составляется Акт об оказании услуг, форма Акта размещена в Приложении к Договору.

3.6. Предоставление Отчетов Агента не реже, чем 1 раз в 10 дней, при определении периода для составления отчетов третьей декадой месяца считается период с 21 по последнее число каждого календарного месяца.

3.7. Предоставление отчетности за последнюю декаду месяца не позднее 3-го числа месяца, следующего за отчетным;

3.8. На ежемесячной основе предоставляется «Отчет об остатках товаров на складе Агента», отчет должен содержать номер заказа, код товара, его количество и стоимость.

3.9. Стороны ежемесячно производят сверку взаиморасчетов в течение 10 рабочих дней после окончания отчетного месяца.

4. Определение вознаграждения ТК и санкции

4.1. Вознаграждение за доставку (вручение) заказа Клиенту:

ТК предоставляет на закупочную процедуру плановый показатель **пДСЗ**, данная расчетная величина фиксируется в Договоре и используется при расчете вознаграждения, определяемого за отчетный период по следующей формуле:

Вознаграждение = РСУ x $K_{дес}$, при этом

Если $K_{дес} < 0,8$, $K_{дес}$ принимается равным 0,8.

Если $K_{дес} > 1$, $K_{дес}$ принимается равным 1.

Зависимость **Вознаграждения** от эффективности доставки:

- В случае, если по итогам отчетного периода $nDC3 > фDC3 > MinDC3$, величина оценочного коэффициента K по текущему отчетному периоду используется при расчете вознаграждения Агента в следующем отчетном периоде.
- В случае, если по итогам отчетного периода $фDC3 < MinDC3$, ИМ ДМ имеет право применить штрафные санкции. Размер санкций определяется по формуле $PCY \times (1 - K_{дсз})$.
- В случае, если по итогам двух и более отчетных периодов $фDC3 < MinDC3$, ИМ ДМ оставляет за собой право в бесспорном порядке остановить отгрузки заказов со Склада и расторгнуть Договор.

4.2. Определение стоимости услуг по возврату заказа на склад ИМ ДМ:

Стоимость услуг определяется с учетом заявленных на закупочную процедуру сроков возврата в следующем порядке:

- При соблюдении сроков возврата, заявленных на закупочную процедуру, стоимость услуги отражается в Отчете Агента по возвращаемым заказам и Акте об оказании услуг.
- В случае нарушения сроков возврата, заявленных на закупочную процедуру, на срок не более чем на 14 календарных дней по вине ТК, услуга считается не оказанной, не подлежащей оплате.
- В случае нарушения сроков возврата, заявленных на закупочную процедуру, по вине ТК на срок, превышающий 14 календарных дней, товары, подлежащие возврату, считаются утерянными, услуга не оказанной, не подлежащей оплате.

4.3. Определение стоимости услуг по осуществлению расчетов с Клиентами (комиссия за прием денежных средств):

Стоимость комиссии определяется в соответствии с заявленными на закупочную процедуру показателями.

4.4. Санкции:

В случае выявления нарушений, в ходе расследования которых выявляется вина ТК, Договором предусмотрены санкции, при этом, оплата штрафных санкций не освобождает ТК от исполнения обязанностей, предусмотренных Договором.

Задание на закупочную процедуру.

Участник закупочной процедуры должен предоставить:

- Гарантийное письмо о заключении договора, предоставленного ДМ на данную закупочную процедуру на указанных условиях в срок не более 1(одного) месяца с момента объявления результатов открытого запроса предложений.
- Коммерческие условия, дополнительные условия и соответствие ТК требованиям по форме ИМ ДМ (Приложение №1).
- Указание зависимости стоимости услуги от объемного веса (габаритов, объема) не допускается
- Заполненную Анкету по организации работы службы доставки (Приложение №1)
- Таблица 1. Предполагаемое общее* количество заказов на доставку на 2016-2017 годы

Прогнозные данные по заказам Интернет-магазина

Регион доставки	ноя.16	дек.16	янв.17	фев.17	мар.17	апр.17	май.17	июн.17	июл.17	авг.17	сен.17	окт.17	ноя.17	дек.17
Всего заказов	97 715	173 206	66 283	69 458	63 557	70 821	82 665	57 719	70 984	85 221	110 745	139 477	244 288	433 015
Москва	43 211	85 458	32 703	34 269	31 358	34 942	40 786	28 478	35 022	42 047	54 640	68 816	120 529	213 644
Московская область	16 249	28 803	11 022	11 550	10 569	11 777	13 747	9 598	11 804	14 172	18 416	23 194	40 623	72 007
Санкт-Петербург	14 967	26 531	10 153	10 639	9 735	10 848	12 662	8 841	10 873	13 054	16 963	21 364	37 419	66 327
Ленинградская область	130	231	88	93	85	94	110	77	95	114	148	186	326	577
Остальные города	18 157	32 184	12 316	12 906	11 810	13 159	15 360	10 725	13 190	15 835	20 578	25 916	45 392	80 459

Дополнительная информация:

Средний вес заказа	3,38	2,13	4,43	3,33	4,07	4,80	5,12	5,03	4,44	4,70	5,06	4,85	4,18	2,55
Средний объем заказа (м3)	0,04													
% заказов ИТТ (объемных заказов)	3,48%													

* указанное количество заказов распределяется между участниками – победителями закупочной процедуры

72

Обязательные требования к коммерческим условиям:

Обязательные требования к коммерческим условиям	Прием наличных, Да\нет	Прием карт оплаты, Да\нет	Минимальный срок доставки, календарные дни	Минимальный срок возврата, календарные дни	Стоимость услуг доставки
Датирование	Обязательно Согласно рассматриваемому коммерческому предложению	Подразумевает наличие в купоне терминала для приема оплаты банковскими картами	Минимальный срок, рассчитываемый в календарных днях с даты отгрузки заказа со склада Интернет-магазина	Минимальный срок, рассчитываемый в календарных днях с даты отгрузки заказа со склада Интернет-магазина Случае договоренности об условиях определенного периода возврата допускается указывать срок на период, равный количеству дней до окончания дня возврата товара/услуг	Должна включать все расходы на доставку, в т.ч. страховые, таможенные, выдату, погрузки заказа на этом без тафта
Москва,	Обязательно	Обязательно	1 календарный день, включая выходные дни	Срок доставки, календарный 2-3	Стоимость в рублях по без НДС, зависимость от объема заказа
Санкт-Петербург		Обязательно по запросу Интернет-магазина	1 календарный день, включая выходные дни		
Московская область (до 60 км от МКАД), Ленинградская область (до 60 км от КАД)		Обязательно по запросу Интернет-магазина	2 календарных дня		
Московская область (свыше 60 км от МКАД), Ленинградская область (свыше 60 км от КАД)		Не обязательно	Срок в календарных днях, по условиям работы участка		
Регионы					

20

Оценка предложений

Фильтрующий критерий:

- Возможность приема оплаты заказов (положенный платеж)
- Возможность частичной выдачи товаров из заказа

Основные критерии определения Победителя:

- Возможность оплаты банковской картой* – 5%;
- Срок доставки – 20%
- Срок возврата заказа – 5%
- Стоимость услуг** – 50% (стоимость определяется для каждого города отдельно с учетом планового распределения заказов по весу, сроков доставки заказов (в случае указания зависимости стоимости услуг доставки от срока), стоимости обратной отправки и комиссии за прием наличных);
- Заявленный ДСЗ – 20%;

**Для регионов доставки, где условие не является обязательным (см. Приложение №1, вкладка «Требования к КП»)*

***Оценка параметра «Стоимость услуг» производится арифметическим сравнением всех предложений, допущенных к рассмотрению.*

З.А.С. Супрунчук секретарь