

ქ. თბილისის მუნიციპალიტეტის მერიის საქალაქო სამსახურებისა და რაიონული გამგეობების საფოსტო მომსახურების შესახებ ტენდერის ტექნიკური დავალება

1. მომწოდებელმა უნდა უზრუნველყოს:

- 1.1 უფასო საკურიერო მომსახურება ყოველ სამუშაო დღეს შეთანხმებული დროის მიხედვით ქალაქის მასშტაბით დამკვეთის მიერ მითითებული ლოკაციებიდან.
- 1.2 საფოსტო გზავნილების მართვისთვის განკუთვნილი სრულყოფილი პროგრამული უზრუნველყოფის არსებობა;
- 1.3 მომსახურების შემსყიდველი კომპანიისთვის საჭირო რაოდენობის იუზერების შექმნა, საქმისწარმოების მხარდაჭერის სამსახურის ყველა თანამშრომელზე ცალ-ცალკე;
- 1.4 მოთხოვნის შემთხვევაში, შემსყიდველთან წინასწარი შეთანხმების საფუძველზე, მიმწოდებელი ვალდებულია გამოცხადდეს საფოსტო გზავნილის მიღების ადგილზე და უზრუნველყოს საფოსტო გზავნილის წაღება არაგეგმიურად. სასწრაფო გზავნილის მისაღებად მიმწოდებელი საფოსტო გზავნილის მიღების ადგილზე ცხადდება შემსყიდველთან შეთანხმებული ვადის განმავლობაში, საჭიროების შემთხვევაში იმავე სამუშაო დღეს;
- 1.5 გზავნილების ჩაბარება, შემსყიდველის მოთხოვნის შემთხვევაში, შესაძლებელი უნდა იყოს შაბათ დღესაც;
- 1.6 ადგილობრივი (საქართველოს ნებისმიერი ქალაქი და დასახლებული პუნქტი) გზავნილები უნდა ჩაბარდეს არაუმეტეს 2-5 სამუშაო დღეში, ხოლო საერთაშორისო (საქართველოს საზღვრებს გარეთ ნებისმიერი მიმართულებით) გზავნილები არაუმეტეს 2-20 სამუშაო დღეში (დღეების ათვლა განხორციელდება გზავნილის კურიერზე გადაცემიდან მომდევნო სამუშაო დღეს). აღნიშნული ინფორმაციის პროგრამული ასახვა განხორციელდეს დაუყოვნებლივ.
- 1.7 ადგილობრივი და საერთაშორისო გზავნილების ონლაინ რეჟიმში თვალყურის დევნების სისტემისა (ე.წ. „თრექინგი“) და მისი კუთვნილი ვებ-გვერდის გამართული ფუნქციონირება, საიდანაც შესაძლებელი იქნება გზავნილის ნებისმიერი მოძრაობის სტატუსის ნახვა, რომლის სისწორეზე პასუხისმგებელი იქნება მიმწოდებელი;
- 1.8 კურიერისთვის გზავნილის გადაცემა უნდა ხდებოდეს ელექტრონულ სისტემაში დამუშავებული დოკუმენტის (რეესტრის) მეშვეობით;
- 1.9 საჭიროების შემთხვევაში ნებისმიერი სერვის ცენტრიდან შესაძლებელი უნდა იყოს სხვა სერვის ცენტრის გზავნილების წაღება;
- 1.10 გზავნილების ამოღება/წაშლა შესაძლებელი უნდა იყოს გზავნილების რეესტრის დახურვამდე;

- 1.11 გზავნილის მოძრაობის შესახებ ინფორმაციის მოწოდება უნდა ხდებოდეს ელექტრონული სერვისის მეშვეობით დაუყოვნებლივ (საბოლოო სტატუსის: „ჩაბარდა“ ან „არ ჩაბარდა“-მდე არსებული მოძრაობის ინფორმაცია);
- 1.12 ყველა განხორციელებული ვიზიტის შესაბამისი გზავნილის ჩაბარება/ჩაუბარებლობის დოკუმენტი PDF ფორმატში, უნდა აიტყვიროს ელექტრონულ სისტემაში და შესაძლებელი უნდა იყოს მისი ამობეჭდვა;
- 1.13 მიმწოდებელმა თავდაპირველად მითითებულ მისამართზე გზავნილის მიტანამდე, (როგორც პირველ, ასევე მეორე ვიზიტამდე) შემსყიდველის მოთხოვნის შემთხვევაში, უნდა უზრუნველყოს შეცვლილ მისამართზე გზავნილის გადამისამართება. იმ შემთხვევაში, თუ გზავნილი გადამისამართდება პირველ ვიზიტამდე, მიმწოდებელმა ახალ მისამართზე უნდა განახორციელოს სტანდარტული მომსახურება - ორჯერადი ვიზიტი, ხოლო, იმ შემთხვევაში თუ გადამისამართების დროისთვის მიმწოდებელს უკვე განხორციელებული ექნება ერთი ვიზიტი, მაშინ იგი ვალდებული იქნება მხოლოდ ერთხელ მიიტანოს გზავნილი შეცვლილ მისამართზე;
- 1.14 გზავნილის ადრესატისთვის ჩაბარება ხორციელდება ადრესატის რეგისტრაციის მისამართზე პირადად ადრესატისთვის ან აღნიშნულ მისამართზე დახვედრილი სრულწლოვანი პირისათვის; დამკვეთის მოთხოვნის შემთხვევაში, შესაძლებელი უნდა იყოს კონკრეტული გზავნილის გადაცემის შეზღუდვა არაადრესატი პირისთვის.
- 1.15 იურიდიული პირისთვის განკუთვნილი გზავნილი უნდა ჩაბარდეს რეგისტრაციის მისამართზე კანცელარიას/კანცელარიის თანამშრომელს ან ასეთის არყოფნის შემთხვევაში გზავნილის მიღებაზე უფლებამოსილ შესაბამის პირს;
- 1.16 მისამართზე გზავნილის ადრესატის/უფლებამოსილი პირის არყოფნის შემთხვევაში, მიმწოდებელმა უნდა დატოვოს შეტყობინება/მოკლე ინფორმაცია კურიერის ვიზიტისა და არსებული გზავნილის შესახებ, რომლის ჩაბარებაც მოქალაქისთვის შესაძლებელი უნდა იყოს მიმწოდებლის მისამართზე.
- 1.17 ადრესატის მხრიდან გზავნილის ჩაბარებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მიმწოდებელი (შემდეგში კურიერი) ვალდებულია გზავნილის ჩაბარების/ჩაუბარებლობის დოკუმენტში მიუთითოს ჩაუბარებლობის კომენტარი, სადაც მაქსიმალურად დეტალურად უნდა აღიწეროს ის ფაქტობრივი მახასიათებლები რაც კონკრეტული გზავნილის ჩაბარებაზე უარის შესახებ ინფორმაციას დაადასტურებს;
- 1.18 გზავნილის მიმღების (ადრესატის) მითითებულ მისამართზე არყოფნის შემთხვევაში ან/და მისამართის დაზუსტების მიზნით მიმწოდებელი ვალდებულია ადრესატთან მოახდინოს სატელეფონო კომუნიკაცია (კონვერტზე მითითებულ ტელეფონის ნომერზე);
- 1.19 მას შემდეგ, რაც შემსყიდველი, მონიტორინგის შედეგად, გამოავლენს რომ მიმწოდებელმა ორი თვის განმავლობაში 100 (ასი)-ჯერ ან მეტჯერ, არ მოახდინა სატელეფონო კომუნიკაცია გზავნილების ადრესატებთან, მიმწოდებელმა უნდა წარმოადგინოს სატელეფონო კომუნიკაციების განხორციელების დამადასტურებელი დოკუმენტაცია, შემსყიდველის მოთხოვნიდან არაუგვიანეს 5 სამუშაო დღის ვადაში. მიმწოდებლის მიერ ხსენებული დოკუმენტაციის წარმოდგენლობა განიხილება

როგორც სატელეფონო კომუნიკაციის განუხორციელებლობა.

- 1.20 მიმწოდებლის მირ ჩაუბარებელი გზავნილების შესაბამის სერვის ცენტრში დაბრუნება მოხდეს არაუგვიანეს 5 სამუშაო დღისა.
- 1.21 დაბრუნებული წერილები უნდა აღირიცხოს რეესტრით, რომლის სავალდებულო რეკვიზიტებია: თარიღი, რეესტრის ნომერი, მიმღები ორგანიზაციის დასახელება, უკან დაბრუნებული წერილების რაოდენობა, წერილის ნომერი, ბარკოდი, გამგზავნი ორგანიზაციის დასახელება.
- 1.22 გზავნილის ჩაბარების სტატუსი უნდა შეიცავდეს:
- სტატუსი ჩაბარდა
 - ჩაბარების თარიღი
 - ჩამბარებლის სახელი და გვარი;
 - ჩამბარებლის სტატუსი (პირადად/ მასთან მცხოვრები ოჯახის სრულწლოვანი წევრი, კანცელარია)
 - ჩამბარებლის პირადი ნომერი და ხელმოწერა.
 - კურიერის სახელი და გვარი
- 1.23 გზავნილის ჩაუბარებლობის სტატუსი უნდა შეიცავდეს:
- სტატუსი ჩაუბარებელი;
 - ჩაუბარებლობის მიზეზი და თარიღი
 - არასწორი ან არასრული მისამართი
 - უარი განაცხადა ჩაბარებაზე (უნდა მიეთითოს პირის სტატუსი, სახელი და გვარი)
 - აღარ ცხოვრობს აღნიშნულ მისამართზე
 - ჩაუბარებლობის კომენტარი
 - კურიერის სახელი და გვარი
- 1.24 პირველადი, განმეორებითი და ყველა შემდეგი ვიზიტის შესახებ ინფორმაციის ასახვა უნდახდებოდესელექტრონულ სისტემაში;
- 1.25 უკან დაბრუნებამდე არასწორ მისამართზე გაგზავნილი საერთაშორისო გზავნილის გადამისამართება იმავე ქალაქში, ხოლო ადგილობრივი გზავნილის გადამისამართება საქართველოს მასშტაბით მოხდეს უფასოდ.
- 1.26 საჭიროების შემთხვევაში, შესაძლებელი უნდა იყოს ამანათის დაზღვევა შემსყიდველის ხარჯით (სადაზღვევო რისკს წარმოადგენს დაკარგვა ან დაზიანება). საერთაშორისო ნორმებით დადგენილი წესის შესაბამისად, გზავნილი/ამანათი დაკარგულად ჩაითვლება მაქსიმუმ ერთი თვის გასვლის შემდეგ, რაც გზავნილის/ამანათის მარშრუტის სისტემაში აისახება ელექტრონულად.
- 1.27 მომწოდებლის მხრიდან კონტროლისა და ანალიზის მიმართულებით პასუხისმგებელი პირის გამოყოფას, რომელიც უზრუნველყოფს შემსყიდველთან დროულ კომუნიკაციას შესასყიდ მომსახურებასთან დაკავშირებულ ნებისმიერ საკითხთან დაკავშირებით და გზავნილების ჩაბარების/ჩაუბარებლობის ელექტრონულ სერვისთან დაკავშირებული ინფორმაციის მოწოდებას;

1.28 მომწოდებელი ვალდებულია დამკვეთი მუდმივად უზრუნველყოს წერილების ჩაბარება/არ ჩაბარების დამადასტურებელ დოკუმენტაციაზე წვდომით. აღნიშნულ ინფორმაციაზე წვდომა შემყიდველ ორგანიზაციას უნდა ჰქონდეს საფოსტო მომსახურების შეწყვეტის შემდგომაც.

2. ანგარიშსწორება:

2.1 მომსახურების ანაზღაურება უნდა მოხდეს ეროვნულ ვალუტაში შესრულებული სამუშაოს მოცულობის მიხედვით.

2.2 შემსრულებელმა ასანაზღაურებელი თანხმა უნდა წამოადგინოს ყოველდღიურად, სადაც მითითებული უნდა იყოს: სერვის ცენტრის და ორგანიზაციის დასახელება, რეესტრის ნომერი და თარიღი, გაგზავნილი წერილების ნომრები, მიმღების სახელი და გვარი (ორგანიზაციის დასახელება), მისამართი, ბარკოდი, წონა, გზავნილების რაოდენობა და თანხა. ყველა რეესტრი დამოწმებული უნდა იყოს ხელმოწერითა და ბეჭდით.

2.3 თვის ბოლოს უნდა მომზადდეს მიღება-ჩაბარების აქტი როგორც ყველა სერვის ცენტრისთვის ცალ-ცალკე, ისე ერთიანი, ჯამური ოდენობის მითითებით. აქტებს თან უნდა ერთვოდეს გაგზავნილი ცხრილი რეესტრების ნომრებით, რაოდენობით და თანხების მითითებით. ხელმოწერას უნდა აფიქსირებდეს როგორც ფოსტის ასევე დამკვეთის წარმომადგენელი.

2.4 ხელშეკრულების მიმდინარეობისას შესაძლებელია, ხელშეკრულებით გათვალისწინებული რომელიმე მომსახურება არ იყოს სრულად გამოყენებული ან/და მოხდეს გადაჭარბებით გამოყენება (რისი დაბალანსებაც უნდა მოხდეს სხვა გამოუყენებელი მომსახურებიდან), რამაც არ უნდა გამოიწვიოს ხელშეკრულებაში, სახელშეკრულებო ღირებულების ფარგლებში ცვლილების შეტანის აუცილებლობა და მომსახურების განხორციელების შეზღუდვა. აღნიშნული რაოდენობების ზედამხედველობა განხორციელდება მხარეების მიერ გამოყოფილი უფლებამოსილი წარმომადგენლების მიერ. აღნიშნული ცვლილება არ განიხილება როგორც ხელშეკრულების პირობების ცვლილება.

3. საფოსტო მომსახურების ელექტრონული პროგრამის ტექნიკური მახასიათებლები:

3.1 მომწოდებელი კომპანიის საფოსტო გზავნილების ელექტრონული სისტემა თავსებადი უნდა იყოს შემყიდველი ორგანიზაციის ელექტრონულ პროგრამასთან. მომწოდებელი ვალდებულია შემყიდველის მიერ მოთხოვნილი ტექნიკური მახასიათებლების გათვალისწინებით 10 სამუშაო დღის ვადაში მოახდინოს პროგრამულ უზრუნველყოფაში ყველა აუცილებელი ცვლილების შეტანა, რათა შესაძლებელი იყოს გამართული სამუშაო პროცესის წარმართვა. აღნიშნული ვადის ცვლილება შესაძლებელია

მხოლოდ დამკვეთთან შეთანხმებით.

3.2 მომწოდებელი კომპანიის საფოსტო გზავნილების ელექტრონული სისტემაში შესაძლებელი უნდა იყოს შემდეგი ოპერაციების ელექტრონულად განხორციელება:

- გზავნილის რეგისტრაცია
- გზავნილის გაუქმება
- რეესტრის შექმნა
- რეესტრში წერილების დამატება
- რეესტრიდან წერილების ამოღება
- რეესტრის დასრულება
- გზავნილის კონვერტაციის თანადროული ასახვა მიმწოდებლის პროგრამაში ყველა იდენტიფიკატორის შენარჩუნებით.