

Tehniline kirjeldus

1. Üldine teave

- 1.1. Siseriiklik ja rahvusvaheline tollitavate ja mittetollitavate dokumentide ja pakksaadetiste (edaspidi saadetis(te)) kohale toimetamine koos lisateenustega.
- 1.2. Saadetiste kätte toimetamine „uksest ukseni“ kõikidesse piirkondadesse üle maailma.
- 1.3. Lisateenusteks saadetiste veol võivad olla, tolliteenused, saatedokumentide vormistamine, saadetiste pakendamine teenusepakkuja pakkevahenditesse, saadetiste kindlustusteenuse vahendamine ja teised hankeobjektiga seotud või toetavad teenused.
- 1.4. Teenus loetakse nõuetekohaselt osutatuks, kui saadetis on saabunud tellitud sihtkohta õigeaegselt ja kahjustusteta, vastavalt pakkuja ja tellija vahel kokkulepitud tingimustele ning hinnale. Tellijal on õigus nõuda teenusepakkujalt kauba/saadetise üleandmis/vastuvõtu kinnitust (võib-olla elektrooniliselt taas esitataval kujul).
- 1.5. Vastavalt konkreetse saadetise kohale toimetamisele, võivad kohalduda täiendavad tingimused, mis ei tohi olla vastuolus hankija poolt sätestatud tingimustega.

2. Kullerteenusest

2.1. Saadetiste iseloomustus

- 2.1.1. Dokumendid ja pakksaadetised.

2.2. Nõuded teenusele

- 2.2.1. Pakkuja peab tellimuste täitmisega seotud päringutele vastama tööpäevadel vähemalt 24 h jooksul, nädalavahetustel teenindamine toimub kokkuleppel välja arvatud juhul, kui pakkuja on riigihanke pakkumuses kinnitanud päringutele vastamist ja tellimuste täitmist ka nädalavahetustel ja riiklikel pühadel ning saanud selle eest riigihanke pakkumuse hindamisel lisapunkte.
- 2.2.2. Pakkuja peab tagama saadetiste kätte toimetamise uksest ukseni kõikidesse piirkondadesse üle maailma. Sõja piirkondades ja sõja tõttu sanktsioneeritud piirkondades teenuse osutamisel lähtutakse teenuse vajaduse hetke olukorrast tingitud võimalustest teenust osutada.
- 2.2.3. Kõik saadetised peavad vastavalt rahvusvahelistele konventsioonidele olema kaetud vedaja vastutusega.
- 2.2.4. Saadetiste saatmisel peab olema võimalik valida erinevate saadetiste kätte toimetamise kiiruste vahel.
- 2.2.5. Tellijale peab olema tagatud internetipõhiste teenuste (iseteenindusportaal) tasuta kasutamise võimalus (saatedokumentide ettevalmistamine, saadetiste jälgimissüsteem reaajas kullerteenuse pakkuja andmebaasis, teatamisteenused e-postile, aruandlus saadetiste kohta).

2.3. Kasutatavad seadmed

- 2.3.1. Kullerteenust osutatakse tehnika ja vahenditega, mis on tehniliselt korras ning vastavad rahvusvahelistele veo ja ohutusnõuetele ning sobivad tehniliselt esitatud tellimuse täitmiseks.

2.4. Nõuded personalile

- 2.4.1. Pakkuja peab määrama tellija tellimuste täitmiseks kindla isiku (vähemalt 1 kliendihaldur), kes omab ärikliendi teenindamise kogemust (vähemalt 1 aastat) ning valdab eesti keelt vähemalt B2 tasemel. Kliendihaldurit on pakkujal õigus asendada põhjendatud vajadusel (haigus, puhkus, töölt lahkumine vms) uute samaväärset töökogemust ja väljaõpet omavate töötajatega. Kliendihalduri asendamisest teavitab pakkuja tellijat viivitamatult.