

„СТАР ПОСТ” ООД

ТЕХНИЧЕСКА ОФЕРТА

По обществена поръчка, чрез Публична покана с предмет:  
“Извършване на куриерски услуги за нуждите на ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД”

УВАЖАЕМИ ГОСПОДА,

С настоящото представяме нашето техническо предложение за изпълнение на поръчка по обявената от ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД, Публична покана с горепосочения предмет.

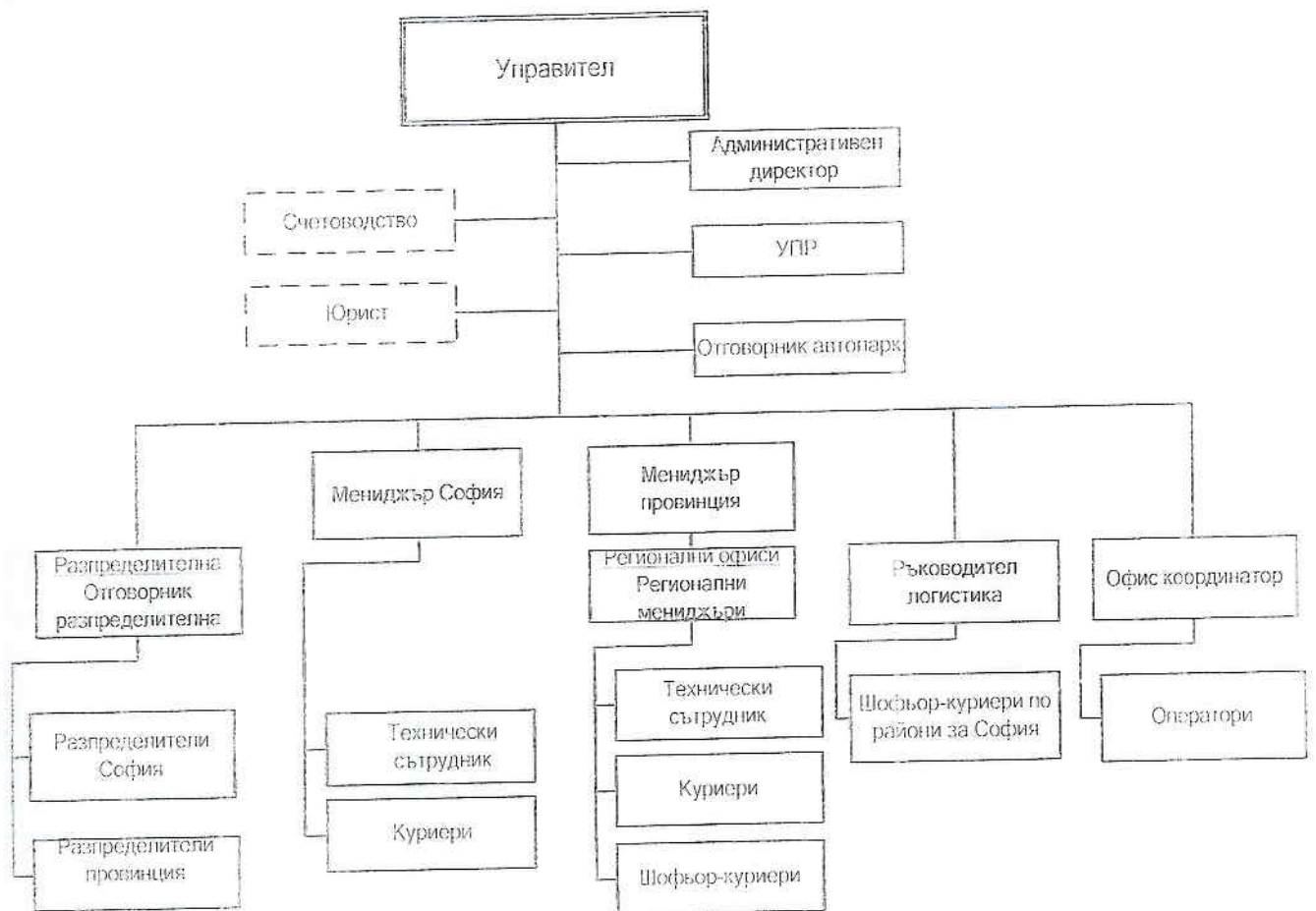
Предложението ни за изпълнение на предмета на обществената поръчка сме описали подробно в Приложенията към настоящата оферта.

Гарантираме, че сме в състояние да изпълним поръчката в пълно съответствие с изискванията на Възложителя. Нашето предложение е както следва:

Съгласно изискванията и условия на ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД, свързани с изпълнението на настоящата поръчка, прилагаме следните документи:

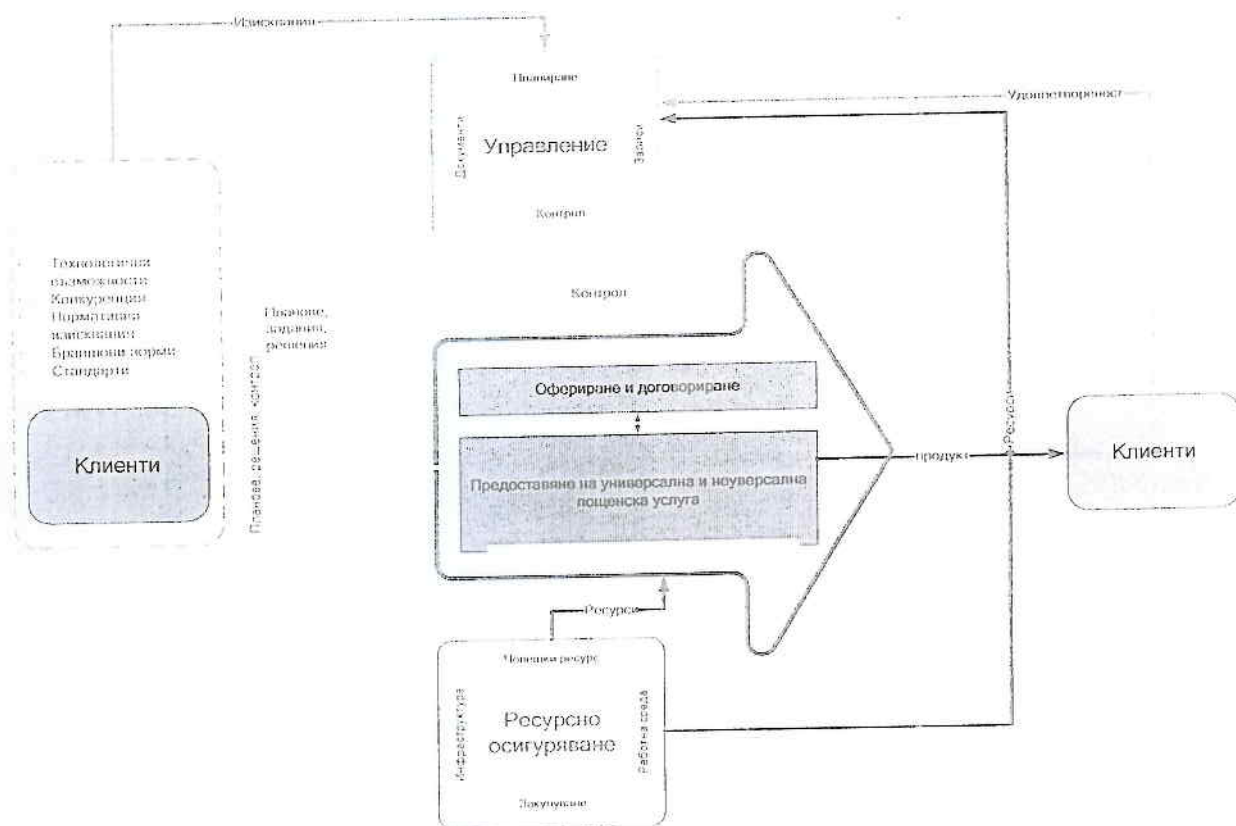
1. Кратко описание на дейността на участника и неговите ресурсни и организационни възможности (свободен текст):

Организационна структура



## Архитектура на процесите

Стар Пост ООД е идентифицирала характерните за дейността си процеси, протичащи с оглед нейното ефективно функциониране. Процесите са изяснени и отразени в този Наръчник, процедурите и другите вътрешни документи при следване последователността и систематичното им място, съобразно изискванията на стандарта ISO 9001:2008. Общата архитектура на процесите в Стар Пост ООД е отразена в следната диаграма:



Обща информация за предоставяната услуга. Оферирание и договориране на пощенски услуги.

Стар Пост ООД идентифицира своите клиенти като юридически лица и държавни институции, на които има право и предоставя универсална и неуниверсална пощенска услуга.

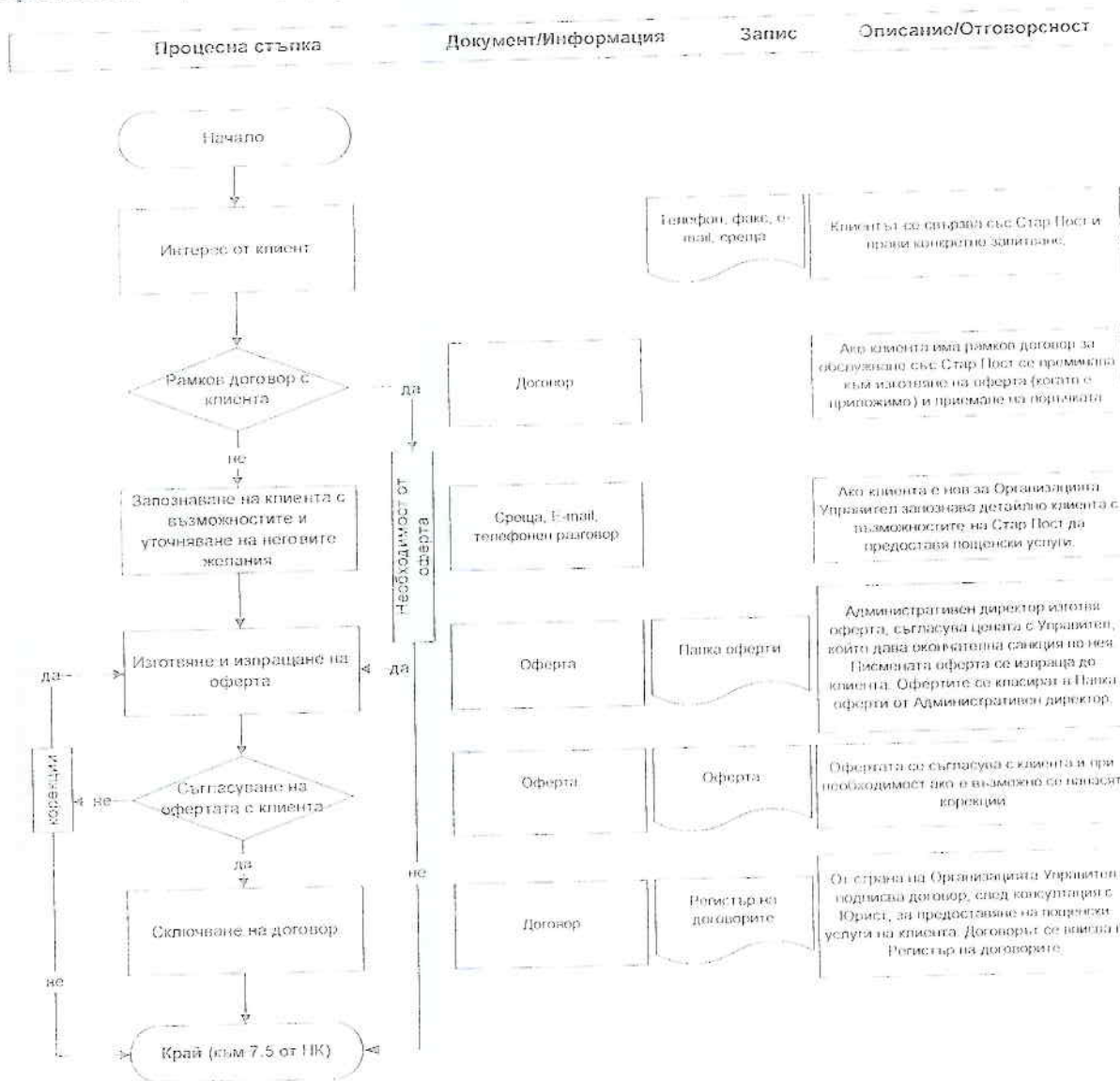
В този смисъл изискванията на клиента и другите заинтересовани страни представляват, освен задължения за стриктно придържане към конкретни дефиниции за желаните от клиента резултати вследствие на получена от Организацията услуга, и регламентирано спазване на всички национални и международни закони и правила рефлектиращи върху дейността на Стар Пост ООД.

По смисъла на цитирания закон Неуниверсалните пощенски услуги включват:

- куриерските услуги;
- приемане на съобщения, подадени във физическа или електронна форма от подателя, предаването им чрез електронни съобщителни средства и доставяне на тези съобщения на получателя като пощенски пратки.

Процесите по оферирание и договориране на неуниверсална пощенска услуга е схематично онагледен в Процесна диаграма оферирание и договориране.

# Процесна диаграма оферирание и договориране



## Определяне и преглед на изискванията към продукта

Организацията е определила и следи за изпълнението на:

- изискванията определени от клиента;
- изискванията, които не са определени от клиента, но са необходими при изпълнението на дейностите и гарантирането на качеството на продукта;
- изискванията за продукта, съгласно нормативните актове, и
- всички допълнителни изисквания определени от Организацията.

Договорите с клиентите включват цялата необходима информация за заданието, като в общите условия на договорите трябва да се съдържа информация за:

- Обхват и характеристики на услугите;
- Условия за достъп;
- Изисквания за качество и ефикасност на обслужването;
- Начин на заплащане;
- Условия за приемане и доставяне на пощенски пратки и на пощенски парични преводи;
- Права и задължения на потребители и на пощенските оператори;
- Забранени предмети и вещества;
- Процедури за рекламации и обезщетения;
- Ред за решаване на спорове и други съществени по предоставянето и ползването на пощенските услуги.

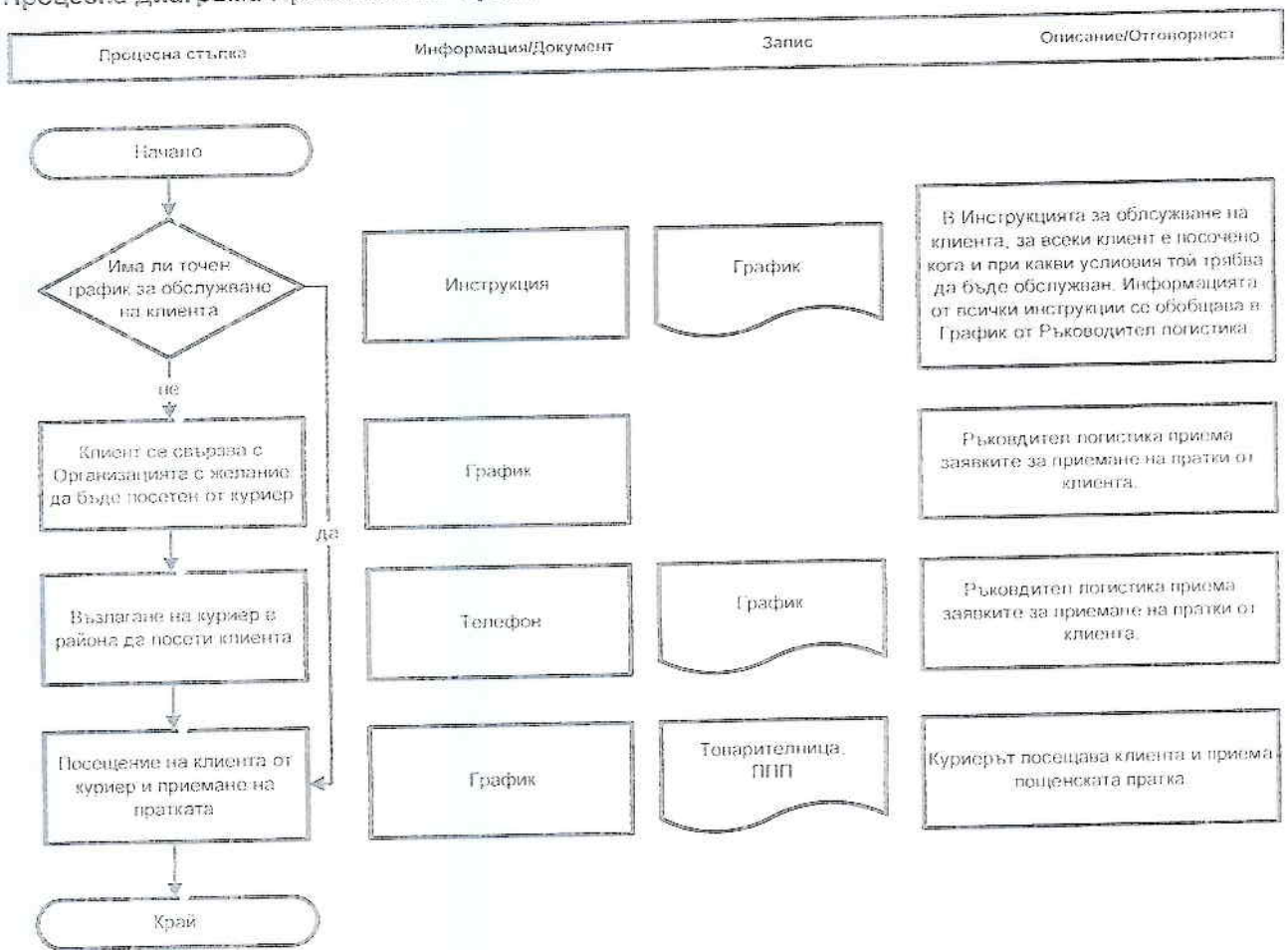
## Управление на основната дейност

Предоставянето на куриерски услуги, в това число приемане, пренасяне и доставяне на пощенски пратки се извършва на територията на цялата страна, като София и големите градове са разделени на райони и квартали. За всеки квартал има куриери, които отговарят за него. Когато това се налага куриерите от гранични квартали или райони си предават пратки един на друг.

Процесите приемане, пренасяне и доставяне на пратки са визуализирани в процесни диаграми Приемане на пратки и Пренасяне и доставяне на пратки.

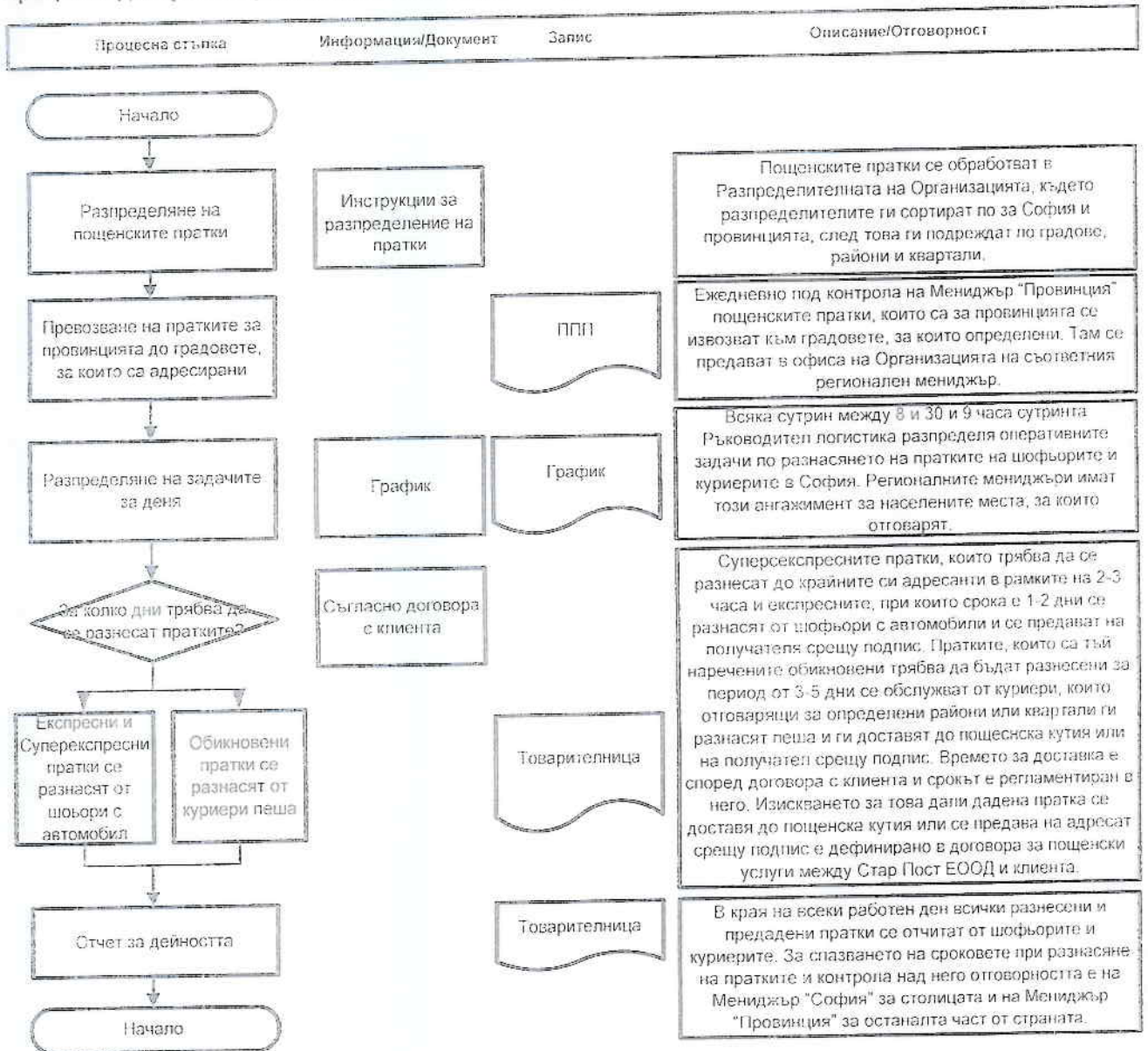


# Процесна диаграма Приемане на пратки





Процесна диаграма Пренасяне и доставяне на пратки



## Потвърждаване/валидиране на процесите на реализация на продукта

Потвърждаването/валидирането на процесите на присмане, пренасяне и доставяне на пратки се извършва от клиента в момента на предаването му на пратката за тези пратки, за които се изисква подпис на получателя. Конкретните изисквания за това на кого имат право куриерите да предоставят пратката са регламентирани в съответната Инструкция за обслужване на клиента. Там са дефинирани „титулара“ и другите възможни получатели (когато е приложимо) на пратката.

В случаите, в които пратките се доставят до пощенска кутия, това се извършва при спазване на регламентите заложи в **Технология за приемане, обработване, доставяне и заплащане на пратки**. За гарантиране на спазването на установените правила, куриерите подлежат на ежедневен устен инструктаж от своя пряк ръководител. За удостоверяване присъствието на куриера на адреса на доставяне се извършват редовни внезапни проверки от упълномощен служител в часовете за доставяне по съответния маршрут, подбран на случаен принцип.

## Идентификация и проследимост

Идентификацията и проследимостта на всички пратки е безупречно осигурена чрез уникалния бар код, които се поставя върху всяка една пратка и използването на интернет базиран модул.

Всеки служител - куриер на Стар Пост ООД има уникален номер чрез, който се осигурява проследимост на всички пощенски пратки, които са му поверени за разнасяне до крайните им адресанти.

В организацията е създаден и се води Регистър на офиси и куриери, съдържащ обобщена информация за всички офиси и куриери и тяхната географска дислокация.

## Собственост на клиента

Стар Пост ООД е отговорна за предпазването на собствеността на клиента и за пощенската сигурност на пратките.

Организацията е притежател на Удостоверение №0049807 Администратор на лични данни.

Стар Пост ООД е разработила и внедрила следните документи за защита и предпазване на собствеността на клиентите си:

- Вътрешни правила за опазване на тайната на кореспонденцията;
- Инструкция за прилагане на Вътрешни правила за опазване на тайната на кореспонденцията;
- Вътрешни правила на Стар Пост за пощенската сигурност.

В случай на нарушаване на неприкосновеността на собствеността на клиента под каквато и да е форма Управител е отговорен в най-кратки срокове да комуникира с клиента и да предприеме

всички необходими действия по обезщетяването на последния, при стриктно спазване на изискванията на законовата уредба в Република България.

#### **Предпазване на продукта**

Стар Пост ООД предпазва пощенските пратки на своите клиенти през всички процеси етапи на приемане, пренасяне и доставяне до крайният им адресант. За целта Организацията разполага със специално пригодени за пренасяне на пощенска кореспонденция превозни средства. Всички куриери пренасят пощенските пратки в специално пригодени за това раници.

Стар Пост ООД е разработила и внедрила следните документи за гарантиране на предпазването на продукта:

- o Инструкция за съхранение на пратки;
- o Инструкция за съхранение предпазване на пратките по време на транспортиране;
- o Вътрешни правила на Стар Пост за пощенската сигурност.

#### **Управление на техническите средства за наблюдение и измерване**

При предоставяне на пощенски услуги Организацията използва електронна везна за претегляне на пратките. Стар Пост ООД е отговорна за проверката на точността на електронната везна, за да се гарантира на клиента точността на измерването до 1 грам. За целта веднъж годишно електронната везна се проверява и калибрира от фирмата, от която е закупена и доставена, и която има техническа възможност да я калибрира. За калибрирането на електронната везна се издава Сертификат, гарантиращ нейната точност и удостоверяващ факта, че тя е проверена и калибрирана.



2.Задължавам се да издавам документ за извършване на услугата при предаване на всяка пратката, като заявките и предаването става при следното работно време:

-Пратките се предават от куриер на „Стар Пост“ ООД в деловодството/или на упълномощено за целта лице/ до 12.00 ч. на обяд в съответния Регионален център.

-Пратките се приемат от куриер на „Стар Пост“ ООД както следва:

- \* в утвърден график между 16.00 ч. и 17.30 ч. от подадения Регионален център или адрес

3.Най-късен час за заявка- До 19,00 часа;

4.Задължавам да предоставя фирмена опаковка за пратката при изискана такава от Възложителя.

5.Предоставяни допълнителни услуги:

- възможност за доставка с фиксиран час;
- възможност за експресна доставка с фиксиран час;
- възможност за предварителна заявка за доставка на следващата дата след датата на заявката;
- възможност за доставка в неработен ден
- възможност „за сметка на получателя“ - възложителя изпраща пратка за сметка на външно лице - подател
- възможност за застраховка на пратката /недокументални пратки/;
- възможност за връщане на входящи документи;
- възможност за използване на онлайн базиран модул за отпечатване на товарителници.Използването на този модул дава възможност да се контролира и следи изходящите куриерски пратки по разходните центрове на възложителя.
- възможност за следене движението на пратките от предаването им до доставката;

5. Други - по преценка на кандидата:

„Стар Пост“ ООД ще спазва всички изисквания за изпълнение на услугата на Възложителя описани подробно в приложението на документацията за участие.

ПОДПИС и ПЕЧАТ:

09.07.2014 г.

\_\_\_\_\_ (име и фамилия)

\_\_\_\_\_ (длъжност)