

1. Zamawiający

Fundacja Biuro Służby Regionalnej Anonimowych Narkomanów w Polsce (Fundacja BSR NA w Polsce)

2. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej usługi obejmującej prowadzenie magazynu oraz pełną obsługę operacyjną sklepu internetowego Fundacji BSR NA w Polsce, działającego na platformie **WooCommerce**.

Usługa obejmuje wszystkie czynności związane z realizacją sprzedaży internetowej, w tym:

- magazynowanie,
- przyjmowanie dostaw,
- zarządzanie stanami magazynowymi,
- kompletację zamówień,
- pakowanie,
- wysyłki krajowe i zagraniczne,
- obsługę zwrotów i reklamacji,
- obsługę klienta,
- obsługę dokumentów sprzedażowych,
- wsparcie administracyjne sklepu.

Adres sklepu: <https://anonimowinarkomani.org/sklep/>

3. Charakterystyka sklepu

- Platforma: WooCommerce
- Liczba aktywnych SKU: **191**
- Średnia liczba zamówień miesięcznie: **90–110**
- Sprzedaż: Polska + zagranica
- Formy dostawy: InPost, Poczta Polska, przesyłki zagraniczne, odbiór osobisty

Asortyment:

- literatura,
- broszury i ulotki,
- medale,
- breloki,
- kubki,
- gadżety promocyjne i okolicznościowe.

Charakter zamówień:

Zamówienia są bardzo zróżnicowane:

- od pojedynczego breloka,
- przez zamówienia 5–10 pozycji,
- aż po zamówienia zawierające **60–120+ sztuk produktów** (broшуry, ulotki, literatura).

4. Statystyki sprzedaży (na podstawie danych z 2025–2026)

Średnie miesięczne wolumeny:

- **90–110 zamówień miesięcznie**
- **4 000–7 000 produktów miesięcznie**
- maksimum: **10 572 produktów w miesiącu**
- średnia liczba produktów na zamówienie: **ok. 60 sztuk**
- maksimum: **120+ sztuk w jednym zamówieniu**
- średnia liczba zwrotów: **ok. 3 miesięcznie** (głównie przesyłki nieodebrane)

Charakter zwrotów:

Zwroty dotyczą głównie:

- przesyłek nieodebranych przez klientów,
- wymagają odbioru z paczkomatu lub Poczty Polskiej,
- ponownego wprowadzenia produktów na stan,
- ponownego nadania przesyłki.

5. Zakres zamówienia

A. Magazynowanie

- zapewnienie powierzchni magazynowej,
- bezpieczne przechowywanie produktów,
- warunki odpowiednie dla papieru, ceramiki i drobnicy,
- zabezpieczenie przed wilgocią i uszkodzeniami,
- oznaczenie lokalizacji produktów,
- prowadzenie gospodarki magazynowej.

B. Przyjmowanie dostaw

- odbiór dostaw,
- rozładunek,
- przeliczenie każdej pozycji,

- kontrola ilościowa i jakościowa,
- zgłaszanie niezgodności w ciągu 24 godzin,
- oznaczenie produktów,
- rozmieszczenie na magazynie,
- aktualizacja stanów magazynowych.

C. Zarządzanie magazynem

- bieżąca ewidencja stanów,
- kontrola zgodności stanów rzeczywistych z systemem,
- raportowanie stanów minimalnych,
- zgłaszanie konieczności dodruku lub zamówienia nowych produktów,
- inwentaryzacje okresowe i roczne,
- wyjaśnianie różnic magazynowych.

D. Realizacja zamówień

- pobieranie zamówień z WooCommerce,
- kompletacja zamówień,
- podwójna kontrola kompletności,
- weryfikacja zgodności zamówienia,
- przygotowanie do pakowania.

E. Pakowanie

- dobór odpowiednich opakowań,
- zabezpieczenie produktów papierowych,
- zabezpieczenie kubków i ceramiki,
- pakowanie zamówień wielopozycyjnych (nawet 60–120 sztuk).

F. Wysyłki krajowe i zagraniczne

- nadawanie przesyłek InPost,
- nadawanie przesyłek Poczta Polska,
- wysyłki zagraniczne,
- obsługa odbiorów osobistych,
- monitorowanie przesyłek,
- ponowne nadawanie paczek zwróconych.

G. Zwroty i reklamacje (z poprawką)

Średnia liczba zwrotów: **ok. 3 miesięcznie** Rodzaj zwrotów: **głównie przesyłki nieodebrane przez klientów**

Zakres obejmuje:

- przyjmowanie zwrotów,
- **odbiór nieodebranych przesyłek z paczkomatu InPost lub Poczty Polskiej,**
- weryfikację stanu produktów,
- ponowne wprowadzenie na stan magazynowy,
- przygotowanie ponownej wysyłki,
- dokumentowanie zwrotów,

H. Obsługa klienta (Back Office)

- kontakt telefoniczny,
- oddzwanianie,
- kontakt mailowy,
- wyjaśnianie problemów z zamówieniami,
- kontakt w przypadku błędnych adresów,
- ustalanie odbiorów osobistych,
- informowanie o statusie zamówienia.

I. Obsługa dokumentów sprzedażowych

- wystawianie faktur VAT,
- wystawianie korekt,
- przekazywanie dokumentów do programu księgowego,
- archiwizacja dokumentów.

J. Obsługa administracyjna sklepu

- zgłaszanie błędów technicznych,
- współpraca z administratorem WooCommerce,
- zgłaszanie problemów z integracjami,
- wsparcie przy dodawaniu nowych produktów.

6. Wymagania wobec Wykonawcy

- doświadczenie w obsłudze sklepów internetowych,
- doświadczenie z WooCommerce,
- odpowiednie zaplecze magazynowe,

- zgodność z RODO,
- wyznaczenie osoby kontaktowej,
- zachowanie poufności danych klientów.

7. Standard realizacji (SLA)

- dokładność kompletacji: **min. 99,8%**,
- wysyłka zamówień w ciągu 5 dni roboczych,
- odpowiedź na zgłoszenia Fundacji — do 1 dnia roboczego,
- odpowiedź na zgłoszenia klientów — zgodnie z procedurą.

8. Raportowanie

Raport miesięczny musi zawierać:

- liczbę zamówień,
- liczbę zwrotów (ok. 3 miesięcznie),
- liczbę ponownych wysyłek,
- liczbę reklamacji,
- liczbę błędów kompletacyjnych,
- aktualne stany magazynowe,
- listę produktów wymagających uzupełnienia.

9. Przejęcie obsługi sklepu (wdrożenie)

Oferta musi zawierać:

- sposób przejęcia magazynu,
- przejęcie 191 SKU,
- weryfikację stanów początkowych,
- harmonogram wdrożenia,
- termin rozpoczęcia obsługi,
- integrację z WooCommerce,
- integrację z programem księgowym,
- procedury zapewniające ciągłość sprzedaży,
- procedurę obsługi zwrotów i nieodebranych przesyłek.

10. Wycena – tabela cen

Prosimy o przedstawienie cen netto dla:

- magazynowania (m² / regał / paleta),

- przyjęcia dostawy,
- kompletacji (do 3 pozycji),
- każdej kolejnej pozycji,
- każdej kolejnej sztuki,
- pakowania standardowego,
- pakowania produktów delikatnych,
- nadania przesyłki krajowej,
- nadania przesyłki zagranicznej,
- obsługi odbioru osobistego,
- **obsługi zwrotu (nieodebranej przesyłki),**
- **odbioru paczki z paczkomatu / Poczty Polskiej,**
- **ponownego nadania przesyłki,**
- obsługi reklamacji,
- wystawienia faktury,
- wystawienia korekty,
- obsługi klienta (jeśli osobno),
- inwentaryzacji okresowej,
- raportowania stanów magazynowych,
- innych opłat.

11. Uwagi końcowe

Fundacja zastrzega sobie prawo do:

- zadawania pytań dotyczących ofert,
- negocjacji warunków współpracy,
- unieważnienia postępowania bez wyboru oferty,
- wyboru oferty nie najtańszej, jeśli będzie najkorzystniejsza jakościowo.