

SOPZ – SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

dla kompleksowej obsługi sklepu internetowego Fundacji Biuro Służby Regionalnej Anonimowych Narkomanów w Polsce

1. Cel dokumentu

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia (SOPZ) określa wszystkie procesy, czynności, standardy oraz odpowiedzialności Wykonawcy związane z kompleksową obsługą sklepu internetowego Fundacji BSR NA w Polsce. Dokument stanowi integralny załącznik do Zapytania Ofertowego oraz przyszłej umowy.

2. Zakres usług

Zakres obejmuje pełną obsługę operacyjną sklepu, 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 WooCommerce.

3. Charakterystyka sklepu

- Platforma: WooCommerce
- Liczba SKU: **191**
- Średnia liczba zamówień: **90–110 miesięcznie**
- Średnia liczba produktów miesięcznie: **4 000–7 000**
- Maksymalna liczba produktów miesięcznie: **10 572**
- Średnia liczba produktów na zamówienie: **ok. 60 sztuk**
- Maksymalna liczba produktów na zamówienie: **120+ sztuk**
- Średnia liczba zwrotów: **ok. 3 miesięcznie** (głównie przesyłki nieodebrane)

Asortyment:

- literatura,
- broszury i ulotki,

- medale,
- breloki,
- kubki,
- gadżety promocyjne i okolicznościowe.

Charakter zamówień:

Zamówienia są bardzo zróżnicowane:

- pojedyncze produkty,
- zamówienia 5–10 pozycji,
- zamówienia zawierające **60–120+ sztuk** produktów (broszury, ulotki, literatura).

4. Procesy operacyjne – opis szczegółowy

4.1. Magazynowanie

Wykonawca zapewnia:

- bezpieczne przechowywanie produktów,
- warunki odpowiednie dla papieru, ceramiki i drobnicy,
- zabezpieczenie przed wilgocią, zniszczeniem i zabrudzeniem,
- oznaczenie lokalizacji produktów,
- utrzymanie porządku i dostępności towaru,

4.2. Przyjmowanie dostaw

Proces obejmuje:

1. Odbiór dostawy od kuriera lub dostawcy.
2. Rozładunek i weryfikację zgodności z dokumentem dostawy.
3. Przeliczenie każdej pozycji.
4. Kontrolę jakościową (uszkodzenia, zabrudzenia, błędy druku).
5. Zgłoszenie niezgodności Fundacji w ciągu 24 godzin.
6. Oznaczenie produktów (etykiety, kody, lokalizacje).
7. Wprowadzenie stanów do systemu magazynowego.

4.3. Zarządzanie stanami magazynowymi

Wykonawca prowadzi:

- bieżącą aktualizację stanów,
- kontrolę zgodności stanów rzeczywistych z systemem,
- raportowanie stanów minimalnych,

- zgłaszanie konieczności dodruku lub zamówienia nowych produktów,
- inwentaryzacje okresowe (min. raz na kwartał),
- inwentaryzację roczną,
- wyjaśnianie różnic magazynowych.

Odpowiedzialność materialna: Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niedobory wynikające z błędów magazynowych.

4.4. Kompletacja zamówień

Proces obejmuje:

1. Pobranie zamówienia z WooCommerce.
2. Weryfikację poprawności danych klienta.
3. Kompletację produktów zgodnie z listą.
4. **Podwójną kontrolę kompletności (check-lista).**
5. Oznaczenie zamówienia jako gotowe do pakowania.

Standard jakości (SLA):

- dokładność kompletacji: **min. 99,8%**,
- czas kompletacji: zgodnie z harmonogramem wysyłek.

4.5. Pakowanie

Wykonawca zapewnia:

- dobór odpowiednich opakowań (koperty, kartony, wypełnienia),
- zabezpieczenie produktów papierowych przed zagięciami,
- zabezpieczenie kubków i ceramiki (folia bąbelkowa, przekładki),
- możliwość pakowania zamówień wielopozycyjnych (nawet 60–120 sztuk),

Standard pakowania:

- brak uszkodzeń wynikających z niewłaściwego zabezpieczenia,
- estetyczne ułożenie produktów,
- brak luzów w paczce.

4.6. Wysyłki krajowe i zagraniczne

Wykonawca realizuje wysyłki:

- InPost (paczkomat, kurier),
- Poczta Polska,
- przesyłki zagraniczne,

- odbiór osobisty.

Proces obejmuje:

- przygotowanie etykiet,
- nadanie paczek,
- aktualizację statusów w WooCommerce,
- monitorowanie przesyłek,
- ponowne nadawanie paczek zwróconych lub nieodebranych.

SLA wysyłek:

- zamówienia opłacone wysyłane są w 5 dni roboczych.

4.7. Zwroty i reklamacje (z poprawką)

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

Wykonawca odpowiada za:

- przyjmowanie zwrotów,
- **odbiór nieodebranych przesyłek z paczkomatów InPost lub Poczty Polskiej,**
- weryfikację stanu zwróconych produktów,
- ponowne wprowadzenie produktów do magazynu,
- przygotowanie ponownej wysyłki,
- dokumentowanie zwrotów,
- kontakt z przewoźnikami,
- raportowanie zwrotów w miesięcznym raporcie.

4.8. Obsługa klienta (Back Office)

Zakres obejmuje:

- kontakt telefoniczny,
- oddzwanianie,
- kontakt mailowy,
- wyjaśnianie problemów dotyczących zamówień,
- kontakt w przypadku błędnych danych adresowych,
- ustalanie terminów odbiorów osobistych,
- informowanie klientów o statusie realizacji.

SLA:

- odpowiedź na zgłoszenie klienta: **do 1 dnia roboczego**.

4.9. Obsługa dokumentów sprzedażowych

Wykonawca wystawia:

- faktury VAT,
- korekty,
- dokumenty dla księgowości,
- archiwizuje dokumenty,
- przekazuje je do programu księgowego Fundacji.

4.10. Obsługa administracyjna sklepu WooCommerce

Zakres obejmuje:

- zgłaszanie błędów technicznych,
- współpracę z administratorem sklepu,
- zgłaszanie problemów z integracjami,
- wsparcie przy dodawaniu nowych produktów,
- podstawową kontrolę poprawności działania sklepu.

5. Proces wdrożenia (onboarding)

Oferta musi zawierać:

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

6. Raportowanie

Raport miesięczny musi zawierać:

- liczbę zamówień,
- liczbę zwrotów,
- liczbę ponownych wysyłek,

- liczbę reklamacji,
- aktualne stany magazynowe,
- listę produktów wymagających uzupełnienia,
- statystyki wysyłek krajowych i zagranicznych.

7. Odpowiedzialność Wykonawcy

Wykonawca odpowiada za:

- prawidłową realizację wszystkich procesów,
- zgodność z RODO,
- bezpieczeństwo danych klientów,
- bezpieczeństwo powierzonych produktów,
- zgodność stanów magazynowych,
- jakość pakowania i kompletacji,
- terminowość wysyłek.

8. Wymagania techniczne

- system WMS lub równoważny,
- możliwość integracji z WooCommerce,
- możliwość eksportu danych do księgowości,
- bezpieczne przechowywanie danych,
- dostępność osoby kontaktowej.

9. Zakończenie

SOPZ stanowi integralną część Zapytania Ofertowego oraz przyszłej umowy z Wykonawcą. Wszelkie odstępstwa od SOPZ wymagają pisemnej zgody Fundacji.