

Szczegółowa specyfikacja zakresu wykonania strony internetowej

Do postępowania nr 2/GOM/2023

Integracja ERP:

W ramach projektu Sklep internetowy i aplikacja mobilna zostaną zintegrowane z systemem ERP zapewniając integrację dwukierunkową (API) w zakresie:

- grup asortymentowych (kategorie),
- produktów,
- cen produktów jednostkowych przed konfiguracją zamówienia (ceny netto),
- danych magazynowych (magazyn centralny oraz magazyny dodatkowe)
- pozostałych zmiennych konfiguracyjnych,
- danych o kontrahentach,
- danych o zamówieniach,
- danych programu lojalnościowego na podstawie paragonów (transakcji klientów)
- danych o statusach zamówień i kontrahentów.

Aplikacja mobilna

W ramach projektu Wykonawca dostarczy aplikację mobilną zintegrowaną ze sklepem internetowym w pełni zarządzaną, działającą na system Android oraz system iOS udostępnioną przez sklepu Google Play (Android) oraz AppStore (iOS). Aplikacja mobilna będzie pełnić główną funkcję dla programu lojalnościowego, wirtualnej karty lojalnościowej i obsługi klientów.

Projekt graficzny

1. W ramach realizacji projektu wykonawca przedstawi propozycję koncepcji układu i stylów graficznych dla sklepu internetowego i aplikacji mobilnej w formie klikalnej makiety wraz z architekturą informacji.
2. Poza elementami zapewniającymi możliwość realizacji zamówienia przez sklep internetowy projekt ma zapewniać maksymalną czytelność treści komunikatów dla użytkownika. Układ elementów sklepu oraz aplikacji mobilnej powinien zapewniać orientację w zawartości, umożliwiając szybkie i intuicyjne dotarcie do poszukiwanych funkcjonalności również dzięki dobrze zaprojektowanej architekturze.
3. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia zostaną zaprojektowane i dostarczone wskazane widoki sklepu internetowego oraz aplikacji mobilnej wraz ze stroną informacyjną obejmujące co najmniej widoki dla urządzeń desktop oraz mobile wymienione poniżej

Sklep internetowy:

- *widok strona główna/startowa – desktop*
- *widok strona główna/startowa – desktop 1360px*
- *widok strona główna/startowa – dla urządzeń mobilnych*
- *widok strona kategorii/listy produktów (desktop oraz mobilna)*
- *widok strona wyszukiwania i filtrowania produktów (desktop oraz mobilna)*
- *widok strona karty produktu (+ opcje konfiguracji produktu) (desktop oraz mobilna)*
- *widok procesu zamówienia – koszyk (desktop oraz mobilna)*
- *widok panelu klienta (desktop oraz mobilna)*

- widok panel klienta – program lojalnościowy (desktop oraz mobilna)
- widok inspiracje (desktop oraz mobilna)
- widoki stron informacyjnych i wizerunkowych
- widok strony bloga z kategoriami
- widok notyfikacji e-mail (powiadomień)
- widok landing page z ofertą promocyjną
- widok podstrony FAQ (najczęściej zadawane pytania)
- widok podstrony kontakt
- widok pomoc i reklamacje
- elementy interakcji kreatora (nawigacja, przyciski, alerty, inputy, popupy, walidacje itp.)
- widok panelu systemu zarządzania sklepem internetowym

Aplikacja mobilna (System Android oraz iOS)

- Strona startowa + wielopoziomowe menu
- Strona kategorii/listy produktów
- Strona programu lojalnościowego
- Strona moje konto
- Strona generowania bonu w ramach programu lojalnościowego
- Wyszukiwarka najbliższych sklepów
- Widok ofert promocyjnych
- Widok ulubione
- Widok powiadomień
- Widok pomoc i reklamacje

Dokumentacja

- Wykonawca zobowiązany jest do przekazania dokumentacji w polskiej wersji językowej.
- Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji projektu cechowała wysoka jakość (czytelna i zrozumiała struktura oraz treść).
- Dokumentacja musi zostać zaktualizowana po każdej istotnej modyfikacji lub aktualizacji systemu zarządzania sklepem, aplikacji mobilnej.
- Dokumentacja powinna zawierać szczegółową instrukcję obsługi, zawierającą opis wszystkich funkcji w formie how-to (krok po kroku z odpowiednimi ilustracjami funkcji), w tym m.in. instrukcję obsługi sklepu internetowego oraz instrukcję obsługi dla administratorów systemu zarządzania sklepem.
- Dokumentacja powykonawcza zostanie przekazana Zamawiającemu na etapie wdrożenia.
W dokumentacji powinny znajdować się poniższe procedury:
 - Procedury wykonanie backupu Systemu i odtworzenia danych z backupu.
 - Procedury aktualizacji systemów (jeśli będą wymagane)
 - Procedury postępowania w razie wystąpienia błędów lub awarii wraz z formularzami zgłoszeniowymi i osobami kontaktowymi (nr tel, e- mail) do konsultacji rozwiązywania zaistniałych problemów.

Spotkania konsultacyjne

Usługi powinny odbywać się przy aktywnej współpracy ze Zleceniodawcą. W związku z powyższym w trakcie realizacji usług konieczne będzie co najmniej 4 spotkania konsultacyjne ekspertów

Wykonawcy z przedstawicielami Zleceniodawcy. Wymagania w zakresie spotkań konsultacyjnych*:

- w spotkaniach musi każdorazowo brać udział co najmniej 2 osoby spośród zespołu odpowiedzialnego za realizację usługi,
- każde spotkanie trwać będzie co najmniej 3 godziny (180 minut),
- Zamawiający o spotkaniu winien powiadomić Wykonawcę co najmniej 2 dni robocze przed planowanym terminem spotkania. W trakcie realizacji usługi Wykonawca może maksymalnie dwa razy dokonać zmiany terminu spotkania ustalonego przez Zamawiającego.

System zarządzania o strukturze modułowej z możliwością skalowania i wdrożenia indywidualnych rozwiązań.

Moduł DASHBOARD

1. Statystyki sprzedaży (klienci, zamówienia, średnia sprzedaż na zamówienie)
2. Kategorie o najwyższej skuteczności
3. Najlepiej sprzedające się produkty
4. Najwięcej kupujący klienci
5. Progi zapasów (produkty o kończących się stanach magazynowych)
6. Możliwość ustawiania zakresu dat dla statystyk/raportów

Moduł SPRZEDAŻ

1. Zamówienia (listing + szczegóły zamówień)
 - a. Pełne informacje o zamówieniu (pełne szczegóły zamówienia)
 - b. Dane do wysyłki
 - c. Dane do faktury
 - d. Informacje o płatności
 - e. Edycja adresów
 - f. Komentarze i uwagi do zamówienia
 - g. Statusy zamówień + notyfikacje
2. Faktury
 - a. Możliwość podpinania faktur w formacie PDF oraz pobieranie z zewnętrznych systemów księgowych/ ERP
 - b. Integracja z zewnętrznym systemem ERP (księgowym)
3. Przesyłki
 - a. Możliwość rejestracji przesyłek (automatyzacja przy integracji z operatorami logistycznymi)
 - b. Integracja inPost Paczkomaty
 - c. Integracja DPD
 - d. Integracja GLS
 - e. Integracja Zwroty inPost
 - f. Dostawa 24/48h + dostawa 1-14 dni
4. Zwroty

- a. Obsługa i rejestracja zwrotów
- b. Ewidencja zwrotów oraz rozliczeń

Moduł KATALOG

1. Produkty

- a. Lista produktów (magazyn) + wyszukiwarka
- b. Zarządzania produktami (opisy, media, SEO, statusy, powiązania, kategorie, zapasy)
- c. Opcja konfiguracji produktu w oparciu o atrybuty i ich cechy (produkty proste oraz produkty konfigurowalne)
- d. Zestawy produktów

Kategorie

- e. Zarządzanie listą (drzewem) kategorii
 - f. Tworzenie, edycja i usuwanie kategorii i podkategorii (zarządzanie strukturą drzewa kategorii)
 - g. Strony kolekcji/grup produktowych
 - h. Obsługa banerów dla kategorii
 - i. Obsługa sekcji SEO dla kategorii
2. Wyszukiwarka produktów oraz filtrowanie
3. Atrybuty
- a. Zarządzanie listą atrybutów (pojemność, waga, kolor itp.)
 - b. Tworzenie, edycja i usuwanie atrybutów
 - c. Tworzenie cech i wartości dla atrybutów (np. etykiety dla produktów obsługiwane są na cechach)
4. Rodziny atrybutów (kategorie atrybutów)

Moduł KLIENCI

- 1. Rejestracja i logowanie klientów
- 2. Panel Klienta
- 3. Klienci
 - a. Lista klientów
 - b. Szczegóły konta klienta
 - c. Adresy klientów
 - d. Dane kontaktowe klientów
 - e. Notatki
- 4. Grupy (np. klienci B2C/klienci B2B)
- 5. Wyszukiwarka klientów oraz filtrowanie
- 6. Recenzje/Opinie
 - a. Zarządzanie opiniami dla produktów
 - b. Funkcje moderacji
 - c. Opcja integracja z zewnętrznymi systemami opinii

Moduł CMS

- 1. Zarządzanie stronami dostępnymi w ramach sklepu
 - a. W tym strony typu: Regulamin, Polityka Prywatności itp.

- b. Strona O nas, Obsługa klienta, Zwroty, Dostawa i Płatności
 - c. Strona Kontakt
 - d. Strona Bezpieczne zakupy
2. Zarządzanie blokami tekstowymi (wybrane sekcje zgodnie z wymaganiami)
3. Zarządzanie FAQu
4. Zarządzanie Galeriami
5. Zarządzanie Blogiem (kategorie + wpisy)
6. Zarządzanie MENU sklepu
7. Zarządzanie Sliderem (desktop + mobile)
8. Zarządzanie Landing Page'ami
9. Moduł POP-UP

Moduł MARKETING

1. Promocje katalogu
 - a. Promocje na wybrane kategorie produktów lub pojedyncze produkty
 - b. Promocje kwotowe i procentowe
2. Promocje koszyka
 - a. Kody rabatowe
 - b. Kwotowe i procentowe
 - c. Możliwość tworzenia prefixów dla kodów
 - d. Darmowa dostawa
 - e. Maksymalne ilości kodów do wykorzystania
 - f. Tworzenie dodatkowych warunków
3. Lista subskrybentów - newsletter (bez modułu newsletter)
4. Integracje z systemami Marketing Automation (GetResponse, Klavio)

Moduł FORMULARZE

1. Formularz kontaktowy,
2. Formularz zapytania o współpracę,
3. Formularz zgłoszenia reklamacji lub zwrotu/wymiany,

Moduł USTAWIENIA

1. Ustawienia Magazynu (w oparciu o integrację z systemem ERP)
2. Użytkownicy (role i uprawnienia)
3. Waluty (opcjonalnie)
4. Kanały sprzedaży
5. Wersje językowe (lokalizacje)

Moduł LOJALNOŚCIOWY

1. Konfiguracja ustawień programu lojalnościowego (punkty, bony itp.)
2. Użytkownicy programu lojalnościowego
3. Zarządzania treścią stron w ramach programu lojalnościowego

Moduł KONFIGURACJI

4. Konfiguracja adresów obsługi notyfikacji

5. Konfiguracje metod wysyłki
6. Konfiguracje metod płatności
 - a. PayU/Przelewy24/Paynow/Blik (white-label)/Tpay/iMoje lub inne zgodnie z wymaganiami klienta
 - b. e-raty - Przelewy24/raty mBank/eRaty Santander lub inne zgodnie z wymaganiami klienta
7. Konfiguracje dla zamówień
8. Konfiguracje dla integracji (ustalane indywidualnie)
9. Konfiguracje notyfikacji
10. Powiadomienia e-mail
11. Powiadomienia SMS (integracja z SMS API)

Integracje

1. Baselinker (Allegro, eBay, pozostałe serwisy sprzedażowe)
2. Ceneo
3. Opineo
4. Nokaut
5. TrustedShop

Moduł Wyszukiwania i filtrowania

6. Wyszukiwarka z systemem podpowiedzi (kategorie oraz produkty)
7. Filtrowanie na stronach kategorii (atrybuty, cechy, kolekcje, promocje, nowości itp.)
8. Sortowanie na widokach kategorii

Moduł Aplikacja mobilna

1. Zarządzanie aplikacją mobilną

Program lojalnościowy

1. Każdy klient, który wyrazi zgodę na udział w programie lojalnościowym i zaakceptuje regulamin "Klubu GOM Owczarek" będzie mógł zbierać punkty. Można przyjąć, że każdy rejestrujący się użytkownik staje się uczestnikiem programu lojalnościowego.
2. Jeżeli klient wcześniej dokonywał zakupów, ale nie miał utworzonego konta to otrzymuje punkty za wcześniejszą aktywność - jako element zachęty (od ustalonej daty np. 01.12.2023)
3. Za zakup w sklepie otrzyma punkty, np. 1 złotówka wydana na zakup to 1 punkt w programie. Przeliczenie jest przykładowe, można przyjąć przelicznik 10 zł = 1pkt.
4. Punkty nie są naliczane za koszty dostawy oraz zakup innych usług z oferty GOM Owczarek, które będą wyłączone z programu lojalnościowego
5. Punkty może klient dodatkowo otrzymać za:
 - a. pierwsze zamówienie w sklepie (+ X pkt)
 - b. opinie o produkcie (zweryfikowane i zaakceptowane przez moderatora) + X pkt.
 - c. za zaproszenie nowego uczestnika programu lojalnościowego + X pkt.

6. Punkty za zamówienie mają status oczekujących do momentu realizacji zamówienia i zmiany statusu na wysłane/zrealizowane.
7. Punkty za pierwsze zamówienie naliczają się automatycznie
8. Punkty z programu lojalnościowego wymieniane będą na bony zakupowe o różnych wartościach np.: 10, 20, 30, 50 i 100 zł lub większe.
9. Ilość zdobytych punktów klient będzie mógł sprawdzić logując się na swoje konto w zakładce "Klub GOM Owczarek", gdzie umieszczona będzie szczegółowa historia w formie listy punktów wraz z informacją za jaką aktywność. W momencie złożenia zamówienia punkty od razu pojawiają się na koncie natomiast ich "aktywacja" nastąpi wraz ze zmianą statusu zamówienia na "wysłane/zrealizowane"
10. Klient dodatkowo otrzyma maila informującego o aktualnym stanie punktów oraz aktywnych bonach zakupowych!.
11. Lista dostępnych bonów będzie widoczna na koncie każdego z użytkowników programu oraz pokazywana w koszyku zalogowanym użytkownikom. Bony będą aktywne dopiero po osiągnięciu wystarczającej liczby punktów uprawniających do ich wykorzystania.
12. Punkty wymagane do wymiany na dany bon – przykład (przy założeniu, że 1 pkt otrzymuje klient za wydanie 1 zł):
 - a. 10 zł -> 100 pkt.
 - b. 20 zł -> 200 pkt.
 - c. 30 zł -> 300 pkt.
 - d. 50 zł -> 500 pkt.
 - e. itd.
13. Dla każdego zakresu powyżej powinien być określony asortyment oferty (cału lub wybrane kategorie/produkty)
14. Bony zakupowe nie sumują i nie łączą się z innymi rabatami
15. Jeśli produkt w koszyku jest w promocji (ma obniżoną cenę - np. krótka data) to punkty naliczają się od ceny promocyjnej (zaokrąglane do pełnych złotych)
16. Aby wykorzystać bon należy dodać wybrane produkty do koszyka a następnie wybrać bon (jeśli klient będzie posiadał odpowiednią ilość punktów na swoim koncie to bon do wyboru podstawy się automatycznie). Kliknięcie w wybrany aktywny bon spowoduje naliczenie rabatu i zmianę ceny w koszyku.
17. W przypadku zwrotów produktów, anulowania zamówienia czy też innych zmian w zamówieniu, punkty są automatycznie wyrównywane do stanu po zmianie. Innym rozwiązaniem jest naliczanie punktów z odroczonym czasem np. 10 dni od momentu wysłania zamówienia.
18. Punkty są ważne przez cały czas trwania programu lojalnościowego
19. Z poziomu systemu zarządzania ilość punktów wraz z listą aktywności można sprawdzić przez podgląd profilu klienta
20. Wraz z każdym zamówieniem na poziomie edycji zamówienia będzie widoczna ilość punktów jaka zostanie naliczona klientowi, jeśli zamówienie zostanie wysłane/zrealizowane
21. W przypadku naliczania punktów z odroczeniem w czasie, system będzie weryfikował czy status zamówienia np. po 10 dniach uległ zmianie, jeśli nie punkty zostaną aktywowane.