

SPECYFIKACJA ZAMÓWIENIA

Dotyczy: Stworzenie systemu sprzedaży biletów dedykowanego obsłudze wydarzeń kulturalnych organizowanych przez Kujawsko-Pomorski Impresaryjny Teatr Muzyczny w Toruniu.

Wymagane cechy i parametry dotyczące przedmiotu zamówienia:

System (oprogramowanie) do sprzedaży biletów z instalacją i serwisem oparte na technologii silverlight oraz architekturze systemu (serwer/baza + aplikacje wykonawcze) w obrębie sieci lokalnej.

+ aplikacja działająca w systemie online.

Funkcje oprogramowania:

Stanowisko administracyjne, zarządzające i raportujące – jedna licencja bez ograniczenia stanowisk. Aplikacja działa w środowisku Microsoft Windows XP, 7 lub wyższym (wersje 32 i 64 bitowa) z możliwością:

- ustawienia minimum 3-stopniowej hierarchii uprawnień dla grup użytkowników (kasjer, kierownik, administrator),
- definiowania dowolnej liczby sal/widowni jedno lub wielosektorowych, numerowanych i nienumerowanych,
- definiowania różnych schematów biletowych i cenników biletów i typów biletów z możliwością dedykowania ich do konkretnych stanowisk sprzedaży lub dystrybucji internetowej,
- definiowania przejrzystego harmonogramu wydarzeń na dowolny czas naprzód z możliwością kopiowania oraz blokady wydarzeń,
- rozliczeń ryczałtowych dla wydarzeń gościnnych lub wyjazdowych,
- rozliczeń tantiem z uwzględnieniem wartości zaliczek,
- zdefiniowania ankiet dotyczących preferencji Klienta,
- samodzielnego definiowania dowolnej ilości wydarzeń, biletów i obiektów,
- blokowania miejsc do sprzedaży,
- tworzenia różnorodnych planów sprzedażowych z wykorzystaniem różnych typów biletów (grupowych, voucherów),
- błyskawiczne i nieograniczone możliwości raportowania za dowolny okres np.:
- raport dzienny kasjera, raport z wydarzenia, sprzedaż i przedsprzedaż biletów, raport sprzedaży internetowej, raport z bramek;



- dokładnej informacji o frekwencji, bieżącej sprzedaży z podziałem na wydarzenie lub użytkownika,
- logowania do systemu na podstawie zdefiniowanego loginu i hasła użytkownika,
- tworzenia raportów z możliwością eksportu do ogólnie dostępnych narzędzi (MS Word, Excel, PDF.),

W szczególności raporty muszą zawierać :

Raport Gotówkowy Kasy Biletowej zawierający:

- a) Utarg dzienny,
- b) Wypłaty i wpłaty kasjerskie,
- c) Saldo z dnia poprzedniego,
- d) Saldo na dzień następny,
- e) Wystawione w danym dniu faktury z uwzględnieniem typu płatności,
- f) Podsumowanie.

Zestawienie sprzedanych biletów danego dnia w rozbiciu na konkretne wydarzenia zawierające:

- a) Bilety sprzedane ilość, wartość,
- b) Bilety zwrócone ilość, wartość,
- c) Utarg ilość wartość w rozbiciu na cenę netto, vat i cenę brutto,
- d) Możliwość oddzielnego raportowania dla każdej widowni.

Raport dla dystrybutora zawierający możliwość rozliczenia:

- a) Każdego tytułu danego dystrybutora,
- b) Oddzielnie wszystkich tytułów danego dystrybutora,
- c) Łącznie wszystkich dystrybutorów.

Raport frekwencji za dowolny okres obejmujący:

- a) Tytuł, datę i godzinę,
- b) Widownie z podziałem na plan tzn. ilość miejsc, ilość sprzedanych biletów z uwzględnieniem zwrotów i anulacji oraz frekwencje w %,
- c) Wpływy z biletów,
- d) Umożliwiający doliczenie do frekwencji miejsc zarezerwowanych.

Raport generalny – umożliwiający prześledzenie całości przychodu za dowolny okres z pogrupowaniem na:

- a) Bilety,
- b) Produkty,



- c) Typy płatności,
- d) Użytkowników lub stanowiska,
- e) Zwroty.

Raport z rezerwacji – uwzględniający:

a) Klienta, tytuł, datę i godzinę oraz wielkość rezerwacji a także Kasjera zakładającego rezerwację

b) Informację o dacie i osobie edytującej lub anulującej rezerwację.

Zintegrowane stanowisko rezerwacji i sprzedaży (kasa) - Aplikacja działa w środowisku Microsoft Windows XP, 7 lub wyższym (wersje 32 i 64 bitowa) z możliwością:

- drukowania biletów różnych typów i cen,
- wydruku większej liczby biletów dla jednego Klienta na jednym blankiecie biletowym (wydruk grupowy),
- drukowania voucherów (przedpłat),
- obsługi różnych typów płatności (gotówka, karta, przelew, bon, voucher) - w przypadku płatności kartami system ma mieć możliwość integracji z terminalami płatniczymi (eService),
- sprzedaży biletów oraz dowolnych produktów w ramach jednego systemu,
- rezerwacji biletów z możliwością ich edycji, odbioru, odbioru i zapłaty częściowej, oraz ustawienia czasu ważności rezerwacji,
- obsługi punktowego programu lojalnościowego. System automatycznie dodaje przy zakupie i odejmuje punkty przy odbiorze nagrody,
- wystawiania faktur VAT i pro-forma w kasie (możliwość edycji i korekty),
- dostosowania położenia i wyróżnienia przycisków funkcyjnych w systemie kasowym,
- bieżącej fiskalizacji sprzedaży na drukarkach fiskalnych,
- naliczania rabatów procentowych i kwotowych,
- wyświetlania dodatkowych informacji na dodatkowym monitorze o bieżącym repertuarze oraz podglądzie zajętości sali dla kupującego,
- zastosowania monitora dotykowego dla kasjera,
- automatycznego zwalniania rezerwacji i ponownej sprzedaży zwolnionego miejsca,
- wystawiania dokumentów KP/KW,
- ustawienia 2 trybów wygasania rezerwacji: X dni od jej złożenia oraz X minut od terminu wydarzenia,
- sprzedaży biletów spersonalizowanych jak również biletów anonimowych,
- zapisywania i edytowania danych klientów (imię, nazwisko, adres, telefon, mail, pesel),

- możliwość przypisywania kart Mifare do klientów (karty wykorzystywane jako nośniki informacji o biletach),
- wydruku na bilecie kodu kreskowego,
- możliwość wydruku biletu na paragonie (dla wybranych modeli drukarek fiskalnych),
- możliwość jednoczesnej sprzedaży biletów na wiele wydarzeń.

Zintegrowane stanowisko rezerwacji - Aplikacja działa w środowisku Microsoft Windows 7 lub wyższym (wersje 32 i 64 bitowa) z możliwością:

- rezerwacji biletów z możliwością ich edycji, odbioru, odbioru oraz ustawienia czasu ważności rezerwacji,
- wyświetlania dodatkowych informacji na dodatkowym monitorze o bieżącym repertuarze oraz podglądzie zajętości sali dla rezerwującego,
- zastosowania monitora dotykowego dla kasjera,
- ustawienia 2 trybów wygasania rezerwacji: X dni od jej złożenia oraz X minut od terminu wydarzenia,
- zapisywania i edytowania danych klientów (imię, nazwisko, adres, telefon, mail, pesel),
- możliwość przypisywania kart Mifare do klientów (karty wykorzystywane jako nośniki informacji o biletach),
- wydruku na potwierdzeniu rezerwacji kodu kreskowego,
- możliwość jednoczesnej rezerwacji biletów na wiele wydarzeń,
- późniejszej rozbudowy systemu o kolejne moduły.

Zintegrowany moduł do rezerwacji i sprzedaży internetowej działający w czasie rzeczywistym w stosunku do stanowisk kasowych - bezpośrednio ze strony Klienta, instalowany na serwerze Klienta z możliwością:

- automatycznej rezerwacji i sprzedaży biletów z poziomu strony internetowej,
- zakupu biletów bez konieczności tworzenia konta użytkownika, a jedynie po wypełnieniu formularza z następującymi polami: imię, nazwisko, adres e-mail, telefon komórkowy,
- możliwości wybrania formy dostawy zamówionych biletów: o odbiór osobisty w kasie biletowej;
- wydruku biletu domowego i elektronicznej jego weryfikacji/kontroli dostępu;
- biletu mobilnego (potwierdzenie zakupu przekazywane na telefon komórkowy) i elektronicznej jego weryfikacji/kontrola dostępu
- dostawy Kurierem za dodatkową opłatą, dostawy Poczta za dodatkową opłatą
- zamówienia biletu elektronicznego z kodem kreskowym 2D,



- dostosowywania do layoutu strony WWW Klienta pod względem kolorystycznym i innych elementów wizualnych (grafika, czcionka, logotyp);
- obsługi szybkich płatności za złożone zamówienie za pośrednictwem firmy pośredniczącej – operator płatności (np. Dotpay),
- Web serwisu repertuarowego (widz jest przenoszony na salę bezpośrednio po kliknięciu konkretnego wydarzenia),
- zakupu kilku biletów na kilka różnych wydarzeń – koszyk,
- ustawienia dwóch wersji językowych: polskiej i angielskiej
- wykupu rezerwacji - Klient w mailu potwierdzającym rezerwację otrzymuje link do możliwości jej wykupienia,
- wyświetlenia w jednym widoku pełnej mapy Sali, po kliknięciu w sektor pojawia się szczegółowa mapa z wyborem miejsc,
- sprzedaży produktów niemagazynowych,
- rozdzielenia rezerwacji od sprzedaży internetowej (Klient decyduje, na które wydarzenia ma być dostępna rezerwacja i sprzedaż, a na które tylko sprzedaż),
- wyświetlania dostępnych miejsc do sprzedaży,
- stosowania dopłat internetowych per bilet lub per transakcja,
- automatycznego wystawienia i przesłania mailem faktury VAT,
- dane o Klientach korzystających z dystrybucji internetowej zasilają bazę danych Klienta,
- brak prowizji za bilety sprzedawane w Internecie z poziomu strony internetowej.

Moduł do prowadzenia akcji marketingowych - pozwalający wykorzystywać dane klientów, którzy wyrazili zgodę na przetwarzanie danych osobowych, zebrane w wyniku transakcji internetowych do działalności marketingowej i informacyjnej, realizowanej zarówno kanałami mailowymi jak i sms-owymi z możliwością: profilowania grup klientów na podstawie informacji o wykonywanych zakupach (rodzaj wydarzenia, ilość kupowanych biletów, kupowane produkty, korzystanie z programu lojalnościowego):

- prezentacja proponowanych (w oparciu o grupę, do której klient został przypisany) produktów, wydarzeń w trakcie zakupów dokonywanych w module do rezerwacji i sprzedaży internetowej,
- wprowadzanie przeznaczonych dla danej grupy treści marketingowych do wiadomości e-mail, wiadomości SMS i na biletach PDF wysyłanych przez moduł do rezerwacji i sprzedaży internetowej,
- wykorzystanie do komunikacji z użytkownikami portali społecznościowych (Facebook),
- wypisania się z newslettera poprzez kliknięcie na zaszyty link w newsletterze,
- filtrowania grupy docelowej po biletach sprzedanych na konkretne wydarzenie,



- usunięcia nieprawidłowych lub pominięcia zdublowanych maili, na które wysyłane są newslettery.

Moduł elektronicznej kontroli biletów - umożliwiający elektroniczną weryfikację biletów za pomocą smartfonów z systemem Android zapewniający:

- współpracę bezpośrednio z systemem sprzedaży,
- możliwość generowania raportów oraz analizy bieżących zdarzeń w module administracyjnym

Wyświetlanie na smartfonie odpowiednich komunikatów z określonym statusem transakcji. Lista możliwych wyników kontroli biletowej:

Weryfikacja poprawna

Bilet wykorzystany

Brak biletu w systemie

Szkolenia, instalacja, wdrożenie:

- szkolenie w siedzibie Klienta obejmujące pracowników kas oraz managera i administratora systemu,
- wdrożenie i instalacja poszczególnych modułów w siedzibie Klienta

Serwis w okresie gwarancji jakości i rękojmi, od dnia zainstalowania systemu:

W ramach serwisu:

- pomoc zdalna 7 dni w tygodniu w godzinach 9:00-22:00,
- pomoc techniczna i merytoryczna,
- aktualizacje oprogramowania,
- gwarantowana oddzielna umowa zawierająca szczegóły dotyczące serwisu.

Dotrzymanie wyspecyfikowanych parametrów technicznych i ilościowych jest w świetle przyjętych założeń jakościowych istotne, aby uzyskać zakładany efekt techniczny, funkcjonalny i artystyczny (dotyczy to również kompatybilności urządzeń). Podane przez Zamawiającego ewentualne nazwy (znaki towarowe) mają charakter przykładowy, a ich wskazanie ma na celu określenie oczekiwanego standardu, przy czym Zamawiający dopuszcza składanie ofert równoważnych w zakresie sporządzonego opisu przedmiotu zamówienia. W przypadku złożenia oferty zawierającej zastosowanie rozwiązań równoważnych w stosunku do opisanego przedmiotu zamówienia przez Zamawiającego, obowiązek udowodnienia ich równoważności z wymaganiami wskazanymi przez Zamawiającego leży po stronie Wykonawcy. Ocena spełnienia wymagań dotyczących równoważności parametrów technicznych zaoferowanych urządzeń odbędzie się na podstawie informacji zawartych na stronach internetowych producentów urządzeń, materiałach dostarczonych przez Wykonawcę lub komisyjnej oceny urządzeń na zasadzie „spełnia, nie-spełnia”.