

SYSTEM SPRZEDAŻY BILETÓW I KONTROLI DOSTĘPU

System (oprogramowanie) do sprzedaży biletów i kontroli dostępu z instalacją i serwisem oraz architekturze systemu (serwer/baza + aplikacje wykonawcze) w obrębie sieci internet oraz VPN pomiędzy serwerem, a aplikacjami klienckimi. Nie dopuszcza sprzedaży biletów na zewnętrznych portalach. Współpraca systemu z drukarkami fiskalnymi.

I. Funkcje oprogramowania:

1. Stanowisko administracyjne, zarządzające i raportujące – jedna licencja na „n” stanowisk. Moduł nie może działać w oparciu o przeglądarkę internetową. Jest to aplikacja działająca w środowisku Microsoft Windows 8 lub wyższym (wersje 32 i 64 bitowa) z możliwością:

- ustawienia minimum 3-stopniowej hierarchii uprawnień dla grup użytkowników (kasjer, kierownik, administrator),
- definiowania dowolnej liczby obiektów 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,
- 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 zawierają:

- 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 rozbiu 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 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.

2. Zintegrowane stanowiska sprzedaży (minimum 6 sztuk) – Kasa, moduł kasowy nie może działać w oparciu o przeglądarkę internetową. Wszystkie stanowiska kasowe mają być połączone online, sprzedaż ma następować w czasie rzeczywistym. Ma to być aplikacja działająca w środowisku Microsoft Windows 8 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),
- 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,
- wydruku biletu na paragonie (dla wybranych modeli drukarek fiskalnych),
- sprzedaży biletów na wydarzenia objęte ustawą o Bezpieczeństwie Imprez Masowych, a także na wydarzenia których ta ustawa nie dotyczy,
- późniejszej rozbudowy systemu o kolejne moduły jak również o kolejne punkty sprzedaży.

3. Zintegrowany (pracujący w czasie rzeczywistym w stosunku do stanowisk kasowych) **moduł do rezerwacji i sprzedaży internetowej** bezpośrednio ze strony www Zamawiającego, instalowany na serwerze Zamawiającego z możliwością:

- automatycznej sprzedaży biletów i karnetów 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 oraz możliwość zakupu biletów po zalogowaniu się do konta dla osób, które założyły konto użytkownika,
- zapisania na karcie MIFARE informacji o zakupionych biletach,
- sprzedaży biletów na wydarzenia objęte ustawą o Bezpieczeństwie Imprez Masowych, a także na wydarzenia których ta ustawa nie dotyczy,
- bilet elektroniczny z kodem kreskowym 2D,
- dostosowywania do layoutu strony WWW Zamawiającego pod względem kolorystycznym i innych elementów wizualnych (grafika, czcionka, logotyp)
- obsługa szybkich płatności za złożone zamówienie za pośrednictwem firmy pośredniczącej – operator płatności (np. Dotpay),
- przesłania formularza w celu wyrobienia Karty Kibica,
- ustawienia sprzedaży zamkniętej dla posiadaczy aktualnego karnetu,
- ustawienia sprzedaży pakietu biletów na kilka wydarzeń,

- przekazania karnetu innemu kibicowi (parametr *ilość udostępnień* definiowany w systemie),
- Zamawiający nie dopuszcza możliwości płacenia prowizji Wykonawcy za bilety sprzedawane w Internecie z poziomu strony internetowej,
- minimum 4 wersje językowe,
- wyświetlenia w jednym widoku pełnej mapy Hali, po kliknięciu w sektor pojawia się szczegółowa mapa z wyborem miejsc,
- wyświetlania dostępnych miejsc do sprzedaży,
- stosowania dopłat internetowych per bilet lub per transakcja,
- automatycznego wystawienia i przesłania mailem faktury VAT,
- dane o Klientach z dystrybucji internetowej muszą zasilać bazę Klientów Zamawiającego.

Zamawiający zapewni dostęp do Internetu ze stałym IP serwera. Umowa z operatorem płatności do obsługi sprzedaży internetowej będzie zawarta bezpośrednio przez Zamawiającego.

4. Możliwość eksportu imprezy wraz z niezbędnymi informacjami do wejścia dla wszystkich sprzedanych biletów (również, po wygenerowaniu) do pliku offline (xml, csv, txt, etc.) przed rozpoczęciem imprezy, dla systemów kontroli aktualnie zainstalowanych na obiektach zamawiającego. Możliwość komunikacji online z tymi systemami. Możliwość dodania do imprezy przed eksportem zewnętrznych numerów biletów (numer kodu, numer wejścia) z pliku tekstowego (txt, csv). Dostarczenie niezbędnego oprogramowania do komunikacji online i importu offline zgodnego z bieżąco zainstalowanym systemem.

5. Moduł dystrybucji biletów (pracujący w czasie rzeczywistym w stosunku do stanowisk kasowych), instalowany na komputerze/serwerze, umożliwiający udostępnianie biletów na wydarzenia do aplikacji mobilnej oraz portalu biletowego z możliwością:

a) **Portal biletowy**

- zakupu biletów na internetowym portalu biletowym ogólnie dostępnym dla internautów;
- zakupu biletów bez konieczności tworzenia konta użytkownika, a jedynie po wypełnieniu formularza z następującymi polami: imię, nazwisko, adres e-mail, telefon komórkowy oraz możliwość zakupu biletów po zalogowaniu się do konta dla osób, które założyły konto na portalu;
- wybrania formy dostawy zamówionych biletów:
 - odbiór osobisty w kasie biletowej,
 - wydruk biletu domowego (bilet PDF),

- biletu mobilnego (potwierdzenie zakupu przekazywane na telefon komórkowy – bilet SMS z kodem 2D).
- rozliczenie sprzedaży z Zamawiającym na podstawie upustu od ceny biletu sprzedanego poprzez moduł dystrybucji biletów,
- obsługa szybkich płatności za złożone zamówienia na bilety przez dodatkowe kanały dystrybucji biletów po stronie Wykonawcy.

6. Moduł CRM 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 smsowymi 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 maili, na które wysyłane są newslettery.

7. System powinien mieć możliwość rozszerzenia o zintegrowaną sprzedaż gastronomi z pełną gospodarką magazynową.

8. System musi być zgodny z wymogami polskiego prawa, w szczególności z aktami prawnymi dotyczącymi ochrony danych osobowych oraz wstępu na imprezy masowe włączając mecze piłki nożnej oraz imprezy podwyższonego ryzyka.

9. System musi zapewniać możliwość sprzedaży internetowej biletów na minimum 3 różne konta płatności internetowej (definiowane z poziomu tworzenia imprezy lub w dowolny inny sposób z poziomu administratora systemu).

II . Szkolenie, instalacja, wdrożenie

1. Trzydniowe szkolenie obejmujące pracowników kas oraz managera i administratora systemu.

2. Wdrożenie i instalacja poszczególnych modułów.

III. Serwis w okresie 24 miesięcy od dnia zainstalowania systemu

1. W ramach serwisu:

- ◆ pomoc 7 dni w tygodniu w godzinach 9:00-20:00
- ◆ pomoc techniczna i merytoryczna
- ◆ aktualizacje oprogramowania
- ◆ możliwość wsparcia gwarantowanego oddzielną umową zawierającą szczegóły dotyczące serwisu po okresie gwarancji