

## ZAPYTANIE OFERTOWE

### I. ZAMAWIAJĄCY

**Krakowski Teatr Scena STU**

al. Krasińskiego 16-18

30-101 Kraków

NIP: 677-19-34-376

### II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Dostawa, licencja, instalacja, konfiguracja i wdrożenie systemu rezerwacji i sprzedaży biletów dla Krakowskiego Teatru Scena STU.

1. Zakładana funkcjonalność modułu administracyjnego:

- Moduł działający w oparciu o przeglądarkę internetową lub aplikację działającą w środowisku minimum Microsoft Windows 10 64bit;
- Zarządzanie wydarzeniami:
  - dodawanie, edycja i usuwanie wydarzeń,
  - przenoszenie wydarzenia do archiwum,
  - kopiowanie wydarzeń,
  - podgląd szczegółów wybranego wydarzenia,
  - przypisywanie do wydarzenia: nazwy, czasu trwania, grupy wydarzeń, rodzaju, gatunku, dystrybutora, grupy wiekowej, opisu, grafiki,
  - filtrowanie listy wydarzeń wg: nazwy, czasu trwania, grupy wydarzeń, organizatora, aktywności/nieaktywności;
- Zarządzanie harmonogramami wydarzeń:
  - dodawanie, edycja i usuwanie terminów wydarzeń,
  - możliwość odwoływania, blokowania sprzedaży oraz przenoszenia do archiwum wybranych terminów wydarzeń,
  - powielanie wydarzeń w harmonogramie,
  - podgląd szczegółów wybranego terminu wydarzenia,
  - przypisywanie do terminów wydarzeń: nazwy, lokalizacji, grupy wydarzeń, grupy biletowej, schematu biletowego, dostępności w module sprzedaży online i daty zakończenia sprzedaży online,
  - ostrzeganie przed nakładającymi się terminami wydarzeń,
  - filtrowanie harmonogramu wg: terminu, nazwy, grupy biletowej, aktywności/nieaktywności;
- Zarządzanie biletami:
  - definiowanie, edycja i usuwanie biletów oraz grup i kategorii (rodzajów) biletów,

- przenoszenie biletów i grup biletowych do archiwum,
- podgląd szczegółów wybranego biletu,
- przypisywanie do biletu: nazwy, ceny, VAT, dostępności w module sprzedaży online, kategorii, szablonu wydruku, domyślnej formy płatności,
- określanie czy bilet jest fiskalny i raportowany,
- tworzenie szablonów wydruków biletów (dla biletów drukowanych w kasach na drukarkach biletowych oraz dla biletów w postaci dokumentów PDF wysyłanych do klientów w wiadomościach e-mail);
- dodawanie i usuwanie z grup biletowych dowolnej ilości biletów;
- Zarządzanie schematami biletowymi:
  - dodawanie, edycja i usuwanie schematów biletowych,
  - przenoszenie schematów biletowych do archiwum,
  - kopiowanie schematów biletowych;
- Zarządzanie produktami i usługami:
  - dodawanie, edycja i usuwanie produktów (np. wydawnictwa) i usług (np. przesyłka kurierska) oraz ich grup,
  - podgląd szczegółów wybranego produktu lub usługi;
  - kopiowanie produktów i usług,
  - przypisywanie do produktów i usług: nazwy, ceny, VAT, grupy, opisu, zdjęcia, dostępności w module sprzedaży online, stanu magazynowego;
- Zarządzanie voucherami
  - Przeglądanie listy voucherów wystawionych w systemie;
- Zarządzanie karnetami/abonamentami;
- Zarządzanie obiektami (salami):
  - dodawanie, edycja i usuwanie obiektów,
  - przenoszenie obiektów do archiwum,
  - podgląd szczegółów wybranego obiektu,
  - przegląd listy dostępnych w systemie obiektów,
  - kopiowanie obiektów,
  - dodawanie, edycja i usuwanie miejsc, grup miejsc i sektorów w obiektach,
  - definiowanie:
    - numerów rzędów,
    - numerów miejsc w rzędach (określenie kolejności rosnącej lub malejącej),
    - możliwość definiowania rzędów i miejsc w rzędach wg specyfiki sali amfiteatralnej (rzędy w kształcie litery U);
- Zarządzanie kontrahentami;
- Zarządzanie rabatami;
- Zarządzanie użytkownikami i grupami użytkowników;
- Zarządzanie newsletterami;
- Zarządzanie limitami rezerwacji;
- Zarządzanie kontami e-mail używanymi do wysyłania powiadomień z systemu;
- Zarządzanie kontami SMS używanymi do wysyłania powiadomień z systemu;

- Zarządzanie szablonami wiadomości e-mail;
- Zarządzanie szablonami wiadomości SMS;
- Zarządzanie magazynami;
- Zarządzanie kontami bankowymi;
- Zarządzanie terminami płatności;
- Zarządzanie kategoriami dokumentów;
- Zarządzanie kategoriami kontrahentów;
- Zarządzanie kategoriami rezerwacji;
- Przeglądanie listy dokumentów wystawionych w systemie z możliwością ich filtrowania wg kryteriów: kontrahent, okres wystawienia, kategoria dokumentu, wartość;
- Przeglądanie historii działań użytkowników w systemie;
- Zarządzanie kontrolą biletów:
  - zarządzanie punktami kontroli,
  - określenia czasu przed rozpoczęciem i po rozpoczęciu terminu, w którym bilet na ten termin będzie uznawany za ważny,
  - przeglądanie historii kontroli biletów w systemie z opcją filtrowania wg kryteriów: data, numery biletów, punkt kontroli, wynik kontroli;
- Zarządzanie układem menu dostępnego dla użytkowników modułów administracyjnego, kasowego i raportującego.

## 2. Zakładana funkcjonalność modułu sprzedaży i rezerwacji w kasie:

### *SPRZEDAŻ*

- Moduł działający w oparciu o przeglądarkę internetową lub aplikację działającą w środowisku minimum Microsoft Windows 10 64bit;
- Automatyczne tworzenie i numerowanie dokumentów sprzedaży (paragony i faktur VAT);
- Automatycznie fiskalizowanie paragonów na drukarce fiskalnej w chwili sprzedaży;
- Druk na paragonie numeru transakcji nadanego przez system;
- Możliwość sprzedaży w ramach jednej transakcji biletów na kilka wydarzeń, voucherów oraz towarów i usług;
- Sprzedaż biletów z utworzonej wcześniej rezerwacji;
- Ponowny druk biletów:
  - możliwość ponownego druku konkretnego, wybranego biletu lub wybranej transakcji,
  - funkcja ponownego wydruku biletów do każdego dokumentu sprzedaży,
  - możliwość ponownego druku biletów z dopiskiem „Duplikat”;
- Możliwość druku biletów na drukarce fiskalnej;

- Drukowanie biletów wg kolejności: termin, grupa miejsc, sektor, rząd, miejsce (pomimo specyfiki sali amfiteatralnej - rzędy w kształcie litery U);
- Obsługa różnych form płatności (gotówka, karta, przelew, płatność przez internet);
- Możliwość zwrotu biletów lub towarów:
  - automatyczne tworzenie protokołu zwrotu, zawierającego m.in. numer zwracanego paragonu/transakcji, numery biletów, nazwy zwracanych biletów/towarów, kwoty brutto i vat zwracanych pozycji, dane dokonującego zwrotu klienta oraz miejsce na potwierdzenie otrzymania przez niego zwrotu (w przypadku zwrotu gotówką), miejsce na potwierdzenie przez pracownika otrzymania biletów/towarów do zwrotu (w przypadku zwrotu przelewem),
  - automatyczne tworzenie korekty faktury w przypadku biletów lub towarów, do których zakupu została wystawiona faktura,
  - możliwość przeprowadzenia zwrotu poprzez zeskanowanie czytnikiem kodów kreskowych kodu biletu, towaru lub z dokumentu sprzedaży (faktura VAT, paragon);
- Możliwość wystawienia faktury do paragonów poprzez zeskanowanie kodów kreskowych tych paragonów;
- Możliwość wyszukania dokumentu poprzez zeskanowanie jego kodu kreskowego;
- Zarządzanie kontrahentami:
  - dodawanie, edycja, usuwanie kontrahentów,
  - możliwość łączenia kontrahentów powtarzających się w systemie w jednego, bez straty danych o ich historii;
- Wyszukiwanie kontrahenta po nazwisku, nazwie firmy, NIP-ie, numerze telefonu, e-mailu lub adresie;
- Automatyczne pobranie danych firmy z bazy GUS na podstawie numeru NIP;
- Wystawianie duplikatu faktury VAT;
- Możliwość anulowania wystawionej faktury VAT;
- Możliwość wpisania uwag na fakturze;
- Możliwość korekty danych kontrahenta na fakturze;
- Możliwość ustawienia na fakturze nabywcy, odbiorcy i płatnika;
- Możliwość tworzenia dokumentów KP, KW i Pro-Forma;
- Możliwość zmiany formy płatności po dokonaniu transakcji;
- Podgląd bieżącego stosunku skontrolowanych biletów do ilości biletów sprzedanych na dane wydarzenie.

## REZERWACJE

- Dodawanie i edycja rezerwacji biletów;
- Zarządzanie rezerwacjami:
  - częściowe lub całkowite usuwanie rezerwacji,
  - tworzenie faktur i faktur proforma na podstawie jednej lub wielu rezerwacji tego samego kontrahenta, a następnie wysyłanie jako dokument pdf,
  - pełna historia rezerwacji, zawierająca m.in. daty i godziny utworzenia rezerwacji, wysyłki wiadomości e-mail i SMS, dokonywanych zmian oraz informacje kto tych zmian dokonał i archiwum uwag (komentarzy) do rezerwacji;
- Wybór miejsc z wizualizacji obiektu oraz możliwość ich późniejszej zmiany;
- Określenie daty do kiedy należy potwierdzić rezerwację;
- Określenie daty do kiedy należy wykupić rezerwację;
- Oznaczanie rezerwacji jako już potwierdzonej;
- Określanie, czy system po upływie terminu płatności danej rezerwacji ma ją automatycznie usunąć, czy informować o tym użytkownika;
- Kopiowanie rezerwacji – funkcja wyboru terminów spośród podpowiadanych przez system wydarzeń z takimi samymi wolnymi miejscami jak w kopiowanej rezerwacji;
- Przenoszenie rezerwacji na inny termin;
- Funkcja oznaczania rezerwacji jako opłaconej, bez konieczności jednoczesnego druku biletów;
- W wizualizacji obiektu odmienne kolory dla:
  - miejsc wolnych,
  - miejsc sprzedanych,
  - rezerwacji czekających na potwierdzenie,
  - rezerwacji czekających na opłacenie,
  - rezerwacji opłaconych, ale z niewydrukowanymi biletami,
  - rezerwacji, którym upłynął termin płatności;
- Funkcje komunikacji z kontrahentami poprzez e-mail i sms, umożliwiające:
  - automatyczne wysyłanie powiadomień o zbliżającym się terminie płatności za rezerwację,
  - automatyczne wysyłanie powiadomień o anulowaniu nieopłaconej rezerwacji,
  - informowanie o odwołanych wydarzeniach i innych zmianach w repertuarze,
  - wysyłanie w formie plików pdf faktur, opłaconych biletów i voucherów;
- Przegląd wydarzeń wg daty i godziny, nazwy, grupy wydarzeń, lokalizacji, dni tygodnia, ilości sprzedanych biletów, ilości zarezerwowanych miejsc.

### 3. Zakładana funkcjonalność modułu sprzedaży online:

- Możliwość zakupów w kilku językach (minimum w językach polskim i angielskim, flagi do przełączania pomiędzy językami);
- Automatyczna blokada miejsc uniemożliwiająca jednoczesną ich sprzedaż w modułach online i kasowym i automatyczne zwalnianie blokady np. w przypadku rezygnacji klienta z zakupu lub niepowodzenia transakcji;
- Mechanizm uniemożliwiający klientowi zakup biletu w odległości tylko jednego pustego miejsca od miejsc już zajętych lub od początku/końca rzędu;
- Możliwość rejestracji kont użytkowników zawierających dane:
  - imię, nazwisko, adres e-mail, login, nazwa kontrahenta, adres, miejscowość, kod pocztowy, kraj, NIP, telefon komórkowy,
  - zgoda na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną na wskazany podczas rejestracji numer telefonu i adres email,
  - zgoda na przetwarzanie wskazanych podczas rejestracji danych osobowych w celach marketingowych i reklamowych;
- Logowanie użytkownika poprzez podanie loginu i hasła, lub poprzez Facebook i Google;
- Faktury:
  - możliwość określania przez klienta danych do faktury innych niż podane podczas rejestracji konta użytkownika,
  - możliwość zdefiniowania przez klienta niezależnego odbiorcy, nabywcy i płatnika,
  - automatycznie generowanie faktur vat i załączanie jako załącznik pliku pdf do wiadomości e-mail z biletami;
- Obsługa szybkich płatności za złożone zamówienie za pośrednictwem firmy pośredniczącej;
- Możliwość realizacji kodów wygenerowanie za pomocą systemu (vouchery, kody rabatowe);
- Dostosowanie wyglądu strony sprzedaży online do szaty graficznej strony internetowej Zamawiającego;
- Wizualizacja sali z możliwością podglądu widoku z perspektywy widza zajmującego dane miejsce (zdjęcia widokowe);
- Możliwość zakupu produktów bez konieczności jednoczesnego zakupu biletów.

### 4. Zakładana funkcjonalność modułu raportującego:

- Moduł działający w oparciu o przeglądarkę internetową lub aplikację działającą w środowisku minimum Microsoft Windows 10 64bit;
- Generowanie następujących raportów i zestawień:
  - dokonywanych przez kasjerów zwrotów,

- dokonywanych przez kasjerów zmian typów płatności sprzedanych biletów i towarów,
- frekwencji wg sprzedanych biletów na poszczególne wydarzenia,
- frekwencji wg procentowej zajętości poszczególnych terminów,
- dobowych i okresowych raportów kasowych umożliwiających rozliczenie utargu kasjera,
- wystawionych faktur VAT,
- sprzedaży biletów (umożliwiający wybór: kasjerów, stanowisk, form płatności, rodzajów biletów, wydarzeń, grup wydarzeń, terminów, zakresu dat),
- transakcji internetowych;
- Eksport raportów do pliku pdf oraz xls;
- Eksport raportów o dokumentach sprzedaży do systemu księgowego Comarch CDN Optima.

5. Zakładana funkcjonalność modułu kontroli biletów:

- Moduł działający w oparciu o aplikację instalowaną na telefonie komórkowym lub tablecie z systemem Android lub dedykowanym urządzeniu;
- Kontrola biletu oraz weryfikacja jego ważności przed wpuszczeniem widza na wydarzenie;
- Podgląd bieżącego stosunku skontrolowanych biletów do ilości biletów sprzedanych na dane wydarzenie.

6. Wymagana minimalna kompatybilność sprzętowa:

- Komputer kasjera: procesor i5-2400 CPU 3.10GHz, 8 GB RAM, dysk twardy 1000 GB, Microsoft Windows 10 Pro 64bit;
- Drukarka fiskalna: Novitus HD online, wersja D15HDO 1.60;
- Drukarka do biletów: Citizen CL-S621;
- Terminal płatniczy: Verifone VX 520;
- Serwer: system Linux.

### III. KRYTERIA WYBORU OFERTY

1. Ilość spełnionych założeń dot. funkcjonalność zamawianego oprogramowania;
2. Cena brutto wykonania zamówienia;
3. Opis sposobu i warunków wykonania zamówienia:
  - niezbędne urządzenia (kompatybilność z urządzeniami już posiadanymi przez zamawiającego),
  - szkolenia;

4. Warunki gwarancji i wsparcia serwisowego;
5. Termin wykonania zamówienia.

#### **IV. OSOBA DO KONTAKTÓW**

Paweł Bugno – specjalista ds. informacji, rezerwacji i sprzedaży biletów  
tel.: 12 422 27 44  
e-mail: bilety@scenastu.pl