



Załącznik nr 1 do Zaproszenia

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest **usługa dostarczania i udostępniania platformy do sprzedaży, rezerwacji i drukowania biletów w kasie biletowej, Internecie i innych punktach sprzedaży.**

### OGÓLNE ZAŁOŻENIA ZAMÓWIENIA:

- 1) Platforma musi spełniać wymogi wynikające z obowiązujących przepisów, w szczególności z:
  - Ustawy z dnia 11.03.2004 r. o podatku od towarów i usług,
  - Ustawy z dnia 29.09.1994 r. o rachunkowości,
  - Ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych wraz z obowiązującymi wydanymi na ich podstawie aktami wykonawczymi.
- 2) Moduł kasowy, sprzedaży online i panel administracyjny muszą być kompatybilne z przeglądarką Mozilla Firefox (od wersji 103 wzwyż), Microsoft Edge, Google Chrome (od wersji 104 wzwyż).
- 3) Oferent zapewnia Biletomat.
- 4) Wykonawca gwarantuje stałą aktualizację oprogramowania oraz zapewnia wsparcie techniczne.
- 5) Platforma działa w sposób ciągły dając klientom możliwość zakupu biletów przez 24 h na dobę.
- 6) Oferent gwarantuje sprawność platformy.
- 7) Oferent zapewnia szkolenie pracownikom Opery Lubelskiej.
- 8) Usługa musi być świadczona przez cały okres ważności umowy tj. 24 miesiące.
- 9) Zamawiający wymaga standardowego draftu umowy.
- 10) Zamawiający wymaga wdrożenia systemu w terminie maksymalnie 7 dni od dnia podpisaniu umowy.

### MODUŁ KASOWY:

Dostępny tylko wyznaczonym osobom, pozwalający na dokonywanie sprzedaży i rezerwacji biletów w formie bezpośredniego kontaktu z klientem. Jego funkcje minimalne to:

- 1) Integracja z drukarką biletową TLS – BOCA LEMUR (zamawiający nie wyraża zgody na wdrożenie innego urządzenia).



- 2) Integracja z drukarką fiskalną z możliwością odłączenia funkcji drukowania paragonu w przypadku drukowania biletów na podstawie faktury przelewowej.
- 3) Możliwość podłączenia dodatkowego monitora – podgląd planu widowni dla klientów.
- 4) Tworzenie, edycja i odwoływanie rezerwacji z możliwością wskazania miejsca na sali.
- 5) Drukowanie biletu pojedynczego.
- 6) Możliwość wydrukowania biletu zbiorczego (w przypadku dużej grupy możliwość wydrukowania jednego, wspólnego biletu z określeniem liczby osób oraz miejsc).
- 7) Sprzedaż produktów, gadżetów, voucherów, kart podarunkowych, kart rabatowych.
- 8) Praca na odrębnych kontach użytkowników (kasjerów).
- 9) Generowanie raportów sprzedaży umożliwiających szczegółową analizę (informacje o każdej transakcji).
- 10) Podgląd i możliwość edycji informacji o klientach.
- 11) Zabezpieczenie przed powielaniem wpisów w bazie danych klientów (brak możliwości zapisania nowej pozycji w bazie danych w przypadku, gdy w systemie istnieje zapis z takim samym nazwiskiem, imieniem oraz numerem telefonu jednocześnie).
- 12) Możliwość mailowej wysyłki potwierdzeń rezerwacji.
- 13) Możliwość mailowej wysyłki biletów.
- 14) Podgląd i możliwość edycji wszystkich wydarzeń utworzonych w Panelu Administratora.
- 15) Sprzedaż wejściówek nienumerowanych.
- 16) Dokonywanie zwrotów zakupionego biletu.
- 17) Zamawiający wymaga uruchomienia 2 stanowisk kasowych.

## **MODUŁ SPRZEDAŻY ONLINE**

Sprzedaż biletów online powinna odbywać się w stałym kontakcie z modułem kasowym kontrolując możliwość dublowania rezerwacji. Na konfigurację parametrów sprzedaży online pozwala Panel Administracyjny zarządzany przez wyznaczone w Operze Lubelskiej osoby. Jego funkcje minimalne to:

- 1) Integracja z pośrednikiem płatności online.
- 2) Integracja ze stroną internetową operalubelska.pl z zachowaniem wizerunku graficznego. Opera Lubelska nie akceptuje zagnieżdżenia <iframe>
- 3) Wybór miejsc z widowni w sposób graficznego układu Sali.
- 4) Miejsce do zamieszczenia zgód dotyczących warunków sprzedaży (regulamin, RODO).



- 5) Kontrolowanie ograniczeń w postaci sprzedaży rodzaju biletu (np. sprzedaż tylko biletów normalnych i ulgowych).
- 6) Wysyłka biletu w formie pdf na adres mailowy klienta.
- 7) Automatyczne anulowanie sprzedaży po zakończeniu wydarzenia.
- 8) Sprzedawcą biletów jest Wykonawca.

#### **PANEL ADMINISTRACYJNY:**

Panel administracyjny powinien umożliwiać wyznaczonym pracownikom Opery Lubelskiej zarządzanie treściami dostępnymi w Internecie oraz w module kasowym. Minimalne funkcje panelu to:

- 1) Tworzenie i usuwanie wydarzeń organizowanych przez Operę Lubelską i podmioty wynajmujące.
- 2) Zamieszczanie produktów do sprzedaży online i w module kasowym.
- 3) Tworzenie, nadawanie uprawnień, edycja i usuwanie użytkowników do korzystania z platformy.
- 4) Szczegółowe raportowanie z możliwością filtrowania danych i generowania plików csv, xml, html, pdf.
- 5) Tworzenie rodzajów biletów.
- 6) Tworzenie cen biletów, produktów, voucherów i rabatów.
- 7) Możliwość tworzenia własnego szablonu biletowego.
- 8) Intuicyjny layout panelu pozwalający na sprawne poruszanie się po zakładkach.

#### **DODATKOWE INFORMACJE:**

Zamawiający informuje, że:

- a) Wartość sprzedanych biletów w kasie w 2023 r. wyniosła: 1.557.031 zł (brutto) – średnia cena biletu 84 zł,
- b) Wartość sprzedanych biletów online w 2023 r. w wniosła: 1.040.110 zł (brutto) – średnia cena biletu 108 zł.

Zamawiający informuje, że sprzedaż biletów w biletomacie może być prowadzona na konto Wykonawcy.