

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. Šiuo pirkimu yra siekiama sudaryti terminuotą 12 mėnesių sutartį su galimybe ją pratęsti 4 kartus joje numatyta tvarka ir sąlygomis. Bendra Sutarties trukmė – 60 mėnesių arba kol bus išplatintas sutartyje nurodytas maksimalus bilietų ir kvietimų kiekis.

2. Preliminarios planuojamos paslaugų apimtys: Lietuvos nacionalinis dramos teatras (toliau šiame dokumente – Perkančioji organizacija) per sutarties galiojimo laikotarpį numato išplatinti 385 000 bilietų, 15000 kvietimų. Preliminarus grąžinamų bilietų skaičius gali siekti 13000 vnt. Mobiliosios kasos nuomos ir aptarnavimo paslaugų poreikis gali siekti 12 kartų. Perkančioji organizacija planuoja savo kasoje, kuri bus išnuomota Paslaugų tiekėjui, parduoti 1875 suvenyrus. Perkančioji organizacija paaiškina, jog šie paslaugų kiekiai yra tik prognozuojami kiekiai ir faktinės paslaugų apimtys priklausys nuo faktinės Lietuvos nacionalinio dramos teatro renginių paklausos, todėl parduodamų bilietų ir kvietimų bei kitų paslaugų kiekiai gali būti didesni arba mažesni.

3. Reikalavimai bilietų platinimui:

3.1. Užtikrinti bilietų platinimą kasose didžiausiuose Lietuvos miestuose – Alytuje, Kaune, Klaipėdoje, Marijampolėje, Panevėžyje, Šiauliuose, Tauragėje, Telšiuose, Utenoje, Vilniuje. Tuo atveju, jei Paslaugų tiekėjas atitinkamame mieste neturi bilietų kasų, jis privalo pasiūlyme aiškiai įvardinti priemones ir jų įgyvendinimo terminus (priemonių įgyvendinimo termino pradžia turi būti ne vėlesnė nei bilietų platinimo sutarties įsigaliojimo diena), kurių laikantis tuose miestuose bus užtikrintas bilietų platinimas kasose.

3.2. Užtikrinti bilietų platinimą į Lietuvos nacionalinio dramos teatro (įskaitant kartu su partneriais (t.y., kitomis kultūrinėmis organizacijomis) renginius, išskyrus tuos atvejus, kai už Lietuvos nacionaliniame dramos teatre organizuojamų renginių bilietų platinimą nėra atsakinga Perkančioji organizacija, ir nėra specialaus susitarimo dėl tokių bilietų platinimo.

3.3. Užtikrinti įvairių bilietų tipų – popierinio, elektroninio ir kitų, šioje techninėje specifikacijoje nepaminėtų, tačiau Paslaugų teikėjo sistemoje galimų bilietų tipų, – platinimą.

3.4. Platinti bilietus į Perkančiosios organizacijos spektaklius ir renginius savo (Paslaugų teikėjo) interneto portale, savo ir partnerių kasose, ir kituose Paslaugų teikėjo valdomuose ar per subteikėjus prieinamuose specializuotuose pardavimų kanaluose.

3.5. Paslaugų teikėjas, gavęs nurodymą iš Perkančiosios organizacijos pradėti bilietų platinimą į spektaklius ir renginius, pradeda platinimą ne vėliau kaip: a) per 2 darbo dienas, jeigu tame nurodyme pateikta informacija apie renginius, kurių skaičius yra nuo 1 iki 10 spektaklių ar renginių; b) per 3 darbo dienas, jeigu tame nurodyme pateikta informacija apie renginius, kurių skaičius yra nuo 11 iki 40 spektaklių ar renginių; c) per 5 darbo dienas, jeigu tame nurodyme pateikta informacija apie renginius, kurių skaičius yra nuo 41 iki 100 spektaklių ar renginių.

3.6. Jei renginiams, kurių prekyba bilietais jau vykdoma, yra paskelbiamos kaininės akcijos arba jiems taikoma dinaminė kainodara, tokiu atveju nuolaidos, akcijos ir kainų keitimas turi būti pritaikyti per vieną valandą darbo dienomis.

3.7. Jei renginiams, kurių prekyba bilietais jau vykdoma, reikia atlikti korekcijas renginio informacijoje (pvz.: pavadinime, trukmėje, datoje, aprašyme ir pan.) tai tokios korekcijos turi būti atliktos ne vėliau kaip per vieną valandą darbo dienomis.

3.8. Užtikrinti galimybę vartotojams patiems pasirinkti vietas perkant bilietus internetu arba bilietų pardavimo vietose.

3.9. Užtikrinti vartotojams (klientams) galimybę internetu įsigytus bilietus atsiimti bilietų pardavimo vietose (bilietų kasose).

3.10. Užtikrinti Klientams galimybę Perkančiosios organizacijos patalpose esančioje kasoje atsiskaityti už bilietus grynaisiais pinigais ir banko mokėjimo kortelėmis.

3.11. Užtikrinti „pirkinių krepšelio“ arba alternatyvaus techninio sprendimo (kai vienu mokėjimu galima įsigyti bilietus į kelis renginius), paslaugos galimybę tiek perkant internetu, tiek ir kasoje.

3.12. Esant reikalavimams registruoti žiūrovus (sugriežtinti reikalavimai dėl pandemijos ir pan.), bilietų platintojas užtikrina šios funkcijos atlikimą ir internetu, ir kasose.

4. Reikalavimai bilietų platinimo administravimo sistemai

4.1. Garantuoti Perkančiosios organizacijos darbuotojams galimybę patiems internetu administruoti renginių informaciją ir prekybą bilietais:

4.1.1. Įkelti į bilietų platintojo sistemą informaciją apie renginį ar pakeisti bet kurį iš šių komponentų: pavadinimą, trukmę, vietą, datą, pradžios ir pabaigos laiką, pertraukų skaičių ir trukmę, durų atidarymo laiką, renginio aprašymą, nuotraukų ir video galeriją, kainų kategorijas, nuolaidas įvairioms socialinėms grupėms, pardavimų skatinimo akcijas;

4.1.2. pagal Paslaugų teikėjo sukurta renginio salės planą, pritaikyti jį tolesniems to paties spektaklio rodymams;

4.1.3. blokuoti vietas salėse, kurti ir naikinti kvietimus;

4.1.4. sukurti Perkančiosios organizacijos dovanų kuponą, abonementą, nuolaidų ir lojalumo korteles.

4.2. Užtikrinti Perkančiajai organizacijai galimybę realiu laiku stebėti ir formuoti pardavimų ataskaitas pagal šiuos filtrus: renginio pavadinimą ir datą, renginių laikotarpį, bilietų pardavimo laikotarpį (pateikiant kiekvienos dienos pirkimų rezultatus, ne bendrą sumą, kad būtų galima stebėti tendencijas), renginio/ių kainų kategorijas, nuolaidas, parduotų bilietų ir užimtų vietų (kartu su kvietimais ir Perkančiosios organizacijos užblokuotomis vietomis) kiekį bei surinktas pajamas.

4.3. Pagal aukščiau išvardintus filtrus Paslaugos teikėjas privalo sudaryti galimybę Perkančiajai organizacijai realiu laiku sistemoje matyti pasirinkto renginio ar renginių pardavimų ataskaitas už visą praėjusį ar bet koki pasirinktą laikotarpį.

4.4. Paslaugos teikėjas privalo sudaryti galimybes Perkančiajai organizacijai matyti realiu laiku pasirinktų renginių sumines ataskaitas pagal aukščiau išvardintus filtrus.

4.5. Teikti Perkančiajai organizacijai duomenis apie jos renginių pirkėjų pirkimo įpročius, sudaryti demografinį ir psichografinį pirkėjo portretą, kiek tai neprieštarauja asmens duomenų apsaugai.

4.6. Paslaugų teikėjas pateikia 4.1-4.4 imtinai punktuose išvardytų funkcijų galimybių įrodymus, pateikdamas kiekvienos funkcijos išbandymo ir patikrinimo instrukciją kartu su *print screen*uose atvaizduotais žingsniais. Perkančiajai organizacijai turi būti suteikiama galimybė visa tai išbandyti ir patikrinti demonstracinėje renginių administravimo versijoje (teikėjas privalo kartu su pasiūlymo aprašymu Perkančiajai organizacijai pateikti internetinę nuorodą kartu su prisijungimo slaptažodžiu). 4.5 punktui pademonstruoti teikėjas gali pateikti kito dramos teatro renginio pirkėjų portreto pavyzdį (neįvardijant renginio organizatoriaus, spektaklio pavadinimo ir kitos renginį identifikuojančios informacijos). Paslaugos teikėjas, siekdamas įrodyti sistemos galimybes pagal Ekonominio vertinimo kriterijaus 2.1 ir 2.2 p., pateikia demonstracines praėjusio ir būsimo renginių bilietų administravimo ir pardavimo versijas.

4.7. Paslaugų teikėjas įsipareigoja apmokyti 4 Perkančiosios organizacijos darbuotojus dirbti su bilietų administravimo sistema.

4.8. Paslaugų teikėjas įsipareigoja bilietų platinimo paslaugas teikti valstybine lietuvių kalba: bilietų administravimo sistemoje turi būti įdiegtas valstybinė lietuvių kalba, paslaugų teikėjas Perkančiosios organizacijos darbuotojams konsultacijas bei pagalbą turi teikti valstybine lietuvių kalba.

5. Paslaugų teikėjo bilietų platinimo sistemos techninių galimybių taikymas Perkančiosios organizacijos rinkodaros sprendimams įgyvendinti be papildomų mokesčių

Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti bilietų platinimo sistemos techninių galimybių pritaikymą Perkančiosios organizacijos rinkodaros sprendiniams įgyvendinti netaikant jokių papildomų mokesčių:

5.1. Užtikrinti, kad Perkančiosios organizacijos klientai, įsigydami bilietus, galėtų naudotis lojalumo programų kortelėmis;

5.2. Užtikrinti, kad Perkančioji organizacija ant elektroninių ir popierinių bilietų galėtų pateikti savo rėmėjų ar svarbiausią anonsinę informaciją;

5.3. Užtikrinti, kad būtų galima vykdyti įvairias kainines akcijas;

5.4. Užtikrinti, kad būtų galima vykdyti įvairius kainodarinius sprendimus (t.y.: kad perkant bilietus vienu metu į kelis spektaklius, galėtų speciali paketo kaina, vykdyti dinaminę kainodarą išankstinei bilietų prekybai, taikyti socialines ir akcijų nuolaidas ir kitus kartu su paslaugų teikėju išvystytus sprendimus, netaikant papildomo mokesčio);

5.5. Užtikrinti galimybę turėti abonementus.

5.6. Paslaugų teikėjui savo veikloje taikant čia nepaminėtus sprendinius, skirtus bilietų pardavimų skatinimui, jis įsipareigoja Perkančiajai organizacijai sudaryti galimybę šiomis priemonėmis naudotis be papildomo mokesčio.

5.7. Paslaugų teikėjas įsipareigoja netaikyti bilieto rezervacijos mokesčio tuo atveju, jei rinkodaros sprendimus administruoja ir įgyvendina patys Perkančiosios organizacijos darbuotojai.

6. Perkančiosios organizacijos reklama

6.1. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti Perkančiosios organizacijos renginių vaizdinės ir spausdintinės reklamos sklaidą Paslaugų teikėjo kasoje, ant elektroninių ir spausdintų bilietų, savo internetiniuose bilietų platinimo kanaluose (pagrindiniame interneto portale, specializuotuose tinklapiuose ir kt. – t.y. visuose jo valdomuose kanaluose), savo socialinių tinklų paskyroje, naujienlaiškiuose netaikant jokių papildomų mokesčių.

6.2. Paslaugų teikėjas garantuoja reklamą savo valdomame pagrindinio interneto portalo tituliname puslapyje: pagrindinėje pozicijoje (matomiausioje ir geriausioje, pirmoje nuo viršaus, matomoje 100 proc. ekrane be būtinybės kursoriumi slinkti žemyn/aukštyn (*skrolinti*)). Tai gali būti stacionari arba mobili (*slide show*) forma. Mažiausias reklamos kiekis – aštuonios (savaitės trukmės) reklaminės kampanijos per metus.

6.3. Paslaugų teikėjas garantuoja reklamą platintojo valdomo pagrindinio interneto portalo teatro rubrikos puslapyje: pagrindinėje pozicijoje (matomiausioje ir geriausioje, pirmoje nuo viršaus, matomoje 100 proc. ekrane be būtinybės kursoriumi slinkti žemyn/aukštyn (*skrolinti*)). Tai gali būti stacionari arba mobili (*slide show*) forma. Mažiausias reklamos kiekis – aštuonios (savaitės trukmės) reklaminės kampanijos per metus.

6.4. Paslaugų teikėjas garantuoja Perkančiosios organizacijos renginių reklamą platintojo naujienlaiškiuose, siunčiamuose platintojo prenumeratorių duomenų bazei apie išskirtinai Perkančiosios organizacijos renginius. Mažiausias naujienlaiškių skaičius – 12 per metus.

6.5. Paslaugų teikėjas garantuoja Perkančiosios organizacijos renginių reklamą platintojui priklausančioje socialinio tinklo *Facebook* paskyroje. Mažiausias tokių žinučių skaičius – 12 per metus.

6.6. Paslaugų teikėjas garantuoja Perkančiosios organizacijos renginių reklamą platintojui priklausančioje socialinio tinklo *Instagram* paskyroje. Mažiausias įrašų (*feed*) ir žinučių (*stories*) žinučių skaičius – po 12 per metus.

7. Reikalavimai bilietų platinimui ir įrangai Perkančiosios organizacijos patalpose

7.1. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, jog Perkančiosios organizacijos Paslaugų teikėjui nuomojamose patalpose būtų įrengtas kasų terminalas ir kad jis būtų prižiūrimas bei administruojamas sutarties galiojimo laikotarpiu. Paslaugų teikėjo kasų terminalas bus įrengtas kaip teikėjui nuomojama sala teatro patalpoje, kurios likusi dalis yra išnuomota kavinės veiklai vykdyti.

7.2. Perkančiajai organizacijai priklausančios patalpos, kuriose Sutarties galiojimo laikotarpiu Paslaugų teikėjas turės įrengti kasų terminalą ir užtikrinti, kad jame dirbtų Paslaugų teikėjo darbuotojas, bus išnuomos Paslaugų teikėjui (pagrindinės patalpų nuomos sąlygos nurodytos pirkimo dokumentuose).

7.3. Paslaugų teikėjas administruoja kasų terminalą ir atsako už techninį kasų įrangos aptarnavimą. Sutrikus sistemos darbui, gedimai pašalinami nedelsiant, ne vėliau kaip per 24 val.

7.4. Paslaugų teikėjas suteikia bilietų skenavimo įrangą, naudojamą bilietų kontrolei įleidžiant žiūrovus – ne mažiau kaip 15 belaidžių įrenginių.

8. Reikalavimai reklamai Perkančiosios organizacijos patalpose

8.1. Perkančiosios organizacijos kasų patalpose galima tik Perkančiosios organizacijos renginių reklama.

8.2. Paslaugų teikėjas gali platinti bilietus į kitus, ne Perkančiosios organizacijos renginius.

9. Reikalavimai atsiskaitymui su Perkančiąja organizacija ir ataskaitų teikimas už išplatintus bilietus

9.1. Paslaugų teikėjas atsiskaito su Perkančiąja organizacija už parduotus bilietus kartą per savaitę.

9.2. Paslaugų teikėjas iki kito mėnesio septintos dienos teikia derinti Perkančiajai organizacijai tris ataskaitas už praėjusį mėnesį: vieną ataskaitą už įvykčius renginius, antrą – per tą mėnesį išplatintus bilietus ir trečią – apie Perkančiosios organizacijos dovanų kuponų pardavimus (kiek dovanų kuponų nupirkta, kiek iškeista ir koks nepanaudotų dovanų kuponų likutis).

9.3. Paslaugų teikėjas privalo savo sistemoje suformuoti pirkėjams sąskaitas-faktūras pdf arba kitu apsaugotu („užrakintu“) formatu ir sugeneruoti sąskaitų-faktūrų registrą xls formatu bei pateikti jas Perkančiajai organizacijai.

9.4. Paslaugų teikėjas, turėdamas Perkančiosios organizacijos įgaliojimą išrašyti sąskaitas, pateikia sąskaitą-faktūrą už bilietus, jei vartotojas jos pareikalauja.

10. Reikalavimai bilietų grąžinimui

10.1 Atšaukus renginį, Paslaugos teikėjas, gavęs informaciją iš Perkančiosios organizacijos, privalo ne vėliau kaip per vieną valandą (darbo dienomis) informuoti apie tai kasų darbuotojus ir tiesiogiai žiūrovus, kurie pirkė bilietus į atšauktą renginį internetu.

10.2 Renginiui neįvykus, pinigų už bilietus grąžinimas internetu ir kasose turi prasidėti tą pačią dieną, kai buvo atšauktas renginys. Jei renginys atšaukiamas ne darbo dieną, pinigai vartotojams pradedami grąžinti artimiausią darbo dieną.