Pirkimo dokumentų A dalies

1 priedas

**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

Valstybinis Šiaulių dramos teatras (toliau – perkančioji organizacija) šiuo pirkimu siekia sudaryti terminuotą 12 (dvylikos) mėnesių sutartį, su galimybe ją pratęsti dar 2 kartus iki bus išplatintas Perkančiosios organizacijos numatomas išplatinti bilietų ir kvietimų kiekis.

Perkančioji organizacija per 12 (dvylikos) mėnesių sutarties laikotarpį preliminariai planuoja bilietų platintojui atiduoti platinti 20000 (dvidešimt tūkstančių) mokamų ir 2000 (du tūkstančius) nemokamų bilietų. Preliminarus grąžinamų bilietų kiekis gali siekti 1500 (vieną tūkstantį penkis šimtus) vnt.

Perkančioji organizacija paaiškina, jog šie paslaugų kiekiai yra tik prognozuojami ir faktinės paslaugų apimtys priklausys nuo faktinės Perkančiosios organizacijos renginių paklausos, todėl platinamų bilietų ir kvietimų bei kitų paslaugų kiekiai gali būti didesni arba mažesni.

Pirkimo objektas - bilietų į Perkančiosios organizacijos renginius Paslaugų tiekėjo tinklapyje, Paslaugų tiekėjo ir partnerių kasose, ir kituose Paslaugų tiekėjo valdomuose pardavimų kanaluose platinimas.

|  |  |
| --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Reikalavimai bilietų platinimui** |
| 1. | Vadovaujantis LR Valstybės ir savivaldybių turto valdymo, naudojimo ir disponavimo juo įstatymo 15 straipsnio 2 dalies 3 punktu Paslaugų tiekėjas privalės išsinuomoti Perkančiosios organizacijos patikėjimo teise valdomo valstybės turto dalį, t. y. kasos patalpą, Tilžės g. 155, Šiauliai. Kasos patalpos plotas 7,85 m2. Minimali valstybės turto (kasos) nuomos kaina 100,00 (vienas šimtas eurų) Eur per mėnesį. Paslaugų tiekėjas (*Nuomininkas*) mokės komunalinius mokesčius už nuomojamą plotą, pagal Perkančiosios organizacijos (*Nuomotojo*) kas mėnesį išrašomas sąskaitas faktūras – proporcingai nuomojamam plotui. |
| 2. | Perkančiosios organizacijos kasoje 6 dienas per savaitę, ne mažiau kaip 6 valandas per dieną, turi dirbti Paslaugos tiekėjo darbuotojas, kuris turės būti susipažinęs su Teatro repertuaru.  Kasos darbo laikas – antradienis-sekmadienis:  - vykstant renginiams bilietų kasa dirba iki renginio pradžios;  - vykstant renginiams savaitgalį, kasos darbo laikas turi apimti ne mažiau kaip 1 (vieną) val. iki renginio.  - neįvykus numatytam renginiui, bilietų kasos darbo laikas turi apimti ne mažiau kaip 1 (vieną) val. iki turėjusio įvykti renginio pradžios. |
| 3. | Paslaugų tiekėjas turi užtikrinti bilietų platinimą kasose didžiausiuose Lietuvos miestuose –Kaune, Klaipėdoje, Panevėžyje, Šiauliuose. 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, jų įgyvendinimo terminas ne ilgesnis nei 1 mėn.), kurių laikantis tuose miestuose bus užtikrintas bilietų platinimas kasose. (Pateikiamas patvirtinimas, kuriame tiekėjas aprašo, kokias priemones taikys ir kada planuoja įgyvendinti). |
| 4. | Užtikrinti įvairių bilietų tipų – popierinio, elektroninio ir kitų, šioje techninėje specifikacijoje nepaminėtų, tačiau Paslaugų tiekėjo sistemoje galimų bilietų tipų, – platinimą. |
| **5.** | **Reikalavimai bilietų platinimui:** |
| 5.1. | Užtikrinti bilietų platinimą į Perkančiosios organizacijos organizuojamus renginius, išskyrus tuos atvejus, kai už Valstybiniame Šiaulių dramos teatre organizuojamų renginių bilietų platinimą nėra atsakinga Perkančioji organizacija ir nėra susitarimo dėl tokių bilietų platinimo. |
| 5.2. | Leisti (gastrolių atveju) Perkančiajai-organizacijai dalį bilietų platinti per kitą bilietų platintoją, kurio paslaugomis naudojasi gastroles priimanti organizacija. |
| 5.3. | Užtikrinti galimybę Perkančiajai organizacijai naudotis elektroninio kvietimo paslauga, t.y. atspausdinti elektroninius kvietimus, daryti rezervacijas („užšaldyti“ vietas). |
| 5.4. | Platinti nemokamus bilietus (kvietimus) į nemokamus Perkančiosios organizacijos renginius be paslaugos mokesčio galutiniam vartotojui – žiūrovui. |
| 5.5. | Paslaugų tiekėjas, gavęs informaciją iš Perkančiosios organizacijos, pradeda bilietų platinimą į renginius (pateikiama iki 10 renginių informacija) ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną po tokios informacijos pateikimo. |
| 5.6. | 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 1 valandą darbo dienomis. |
| 5.7. | 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 1 valandą darbo dienomis. |
| 5.8. | Užtikrinti galimybę vartotojams patiems pasirinkti vietas perkant bilietus internetu arba bilietų pardavimo vietose. |
| 5.9. | Užtikrinti galimybę vartotojams atsiimti bilietus, įsigytus internetu, bilietų kasoje (nurodytoje šios specifikacijos 2 p. ar kitose Paslaugų tiekėjo bilietų platinimo vietose) - nemokamai. |
| 5.10. | Užtikrinti galimybę platinti bilietus interneto parduotuvėje ir bilietų pardavimo vietose iki numatyto spektaklio pradžios laiko pagal sudarytą repertuarą. |
| 5.11. | Užtikrinti galimybę sukurti Perkančiosios organizacijos dovanų kuponą, abonementą, nuolaidų ir lojalumo korteles ir pan. |
| 5.12. | Paslaugų tiekėjas turi užtikrinti galimybę rinkti žiūrovų, įsigyjančių bilietus kasoje ir/ar perkant internetu, duomenis pagal Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą. Esant reikalavimams registruoti žiūrovus (sugriežtinti reikalavimai dėl pandemijos ir pan.), bilietų platintojas užtikrina šios funkcijos atlikimą ir internetu, ir kasoje. |
| **6.** | **Paslaugų tiekėjo bilietų platinimo sistemos techninių galimybių taikymas Perkančiosios organizacijos rinkodariniams sprendimams įgyvendinti be papildomo atlyginimo:** |
| 6.1. | Paslaugų tiekėjas privalo užtikrinti bilietų platinimo sistemos techninių galimybių pritaikymą Perkančiosios organizacijos rinkodariniams sprendiniams įgyvendinti netaikant jokių papildomų mokesčių (Pateikti ataskaitos DEMO versiją): |
| 6.1.1. | lojalumo programos, abonementai, nuolaidų kodai; |
| 6.1.2. | bilietų įsigijimas naudojantis Perkančiosios organizacijos ar trečiųjų šalių lojalumo kortelėmis; |
| 6.1.3. | rėmėjų ar svarbiausios anonsinės informacijos pateikimas ant elektroninių ir popierinių bilietų; |
| 6.1.4. | įvairios kainų akcijos; |
| 6.1.5. | įvairūs kainodariniai sprendimai (pvz. „pirkinių krepšelio“ nuolaida, dinaminė kainodara); |
| 6.2. | Paslaugų tiekėjas privalo užtikrinti šioje techninėje specifikacijoje nepaminėtų sprendinių, kuriuos jis taiko savo bilietų platinimo sistemoje, taikymą ir pritaikymą Perkančiosios organizacijos bilietų platinimui netaikant jokių papildomų mokesčių. |
| 6.3. | Paslaugų tiekėjas įsipareigoja netaikyti bilieto rezervacijos mokesčio tuo atveju, jei rinkodaros sprendimus administruoja ir įgyvendina patys Perkančiosios organizacijos darbuotojai. |
| **7.** | **Reikalavimai bilietų platinimui ir įrangai patalpose** |
| 7.1. | Paslaugų tiekėjas privalo užtikrinti, jog Perkančiosios organizacijos patalpose būtų įrengtas mažiausiai vienas kasos terminalas su nauja kompiuterine technika, darbui su bilietų platinimo sistema, kurioje būtų įdiegta Windows ar lygiavertė operacinė sistema, kurią palaiko operacinės sistemos gamintojas. |
| 7.2. | Paslaugų tiekėjas administruoja kasos terminalą ir atsako už techninį kasos įrangos aptarnavimą. Sutrikus sistemos darbui, gedimai pašalinami nedelsiant, ne vėliau kaip per 24 val. |
| 7.3. | Nemokamai suteikti Perkančiajai organizacijai ne mažiau kaip 2 (du) bilietų skenavimo įrenginius. |
| 7.4. | Užtikrinti galimybę vartotojams atsiskaityti už bilietus grynaisiais ir banko mokėjimo kortele – bilietų platinimo vietose ir kreditine kortele, per banką ir/ar kitos mokėjimo sistemos – perkant internetu. |
| 7.5. | Užtikrinti galimybę integruoti bilietų platintojo platformą į Perkančiosios organizacijos internetinę svetainę. |
| 7.6. | Atšaukus renginį ar pasikeitus renginio datai, Paslaugų tiekėjas turi užtikrinti galimybę informuoti bilietų pirkėjus netaikant jokių papildomų mokesčių šiais būdais: el. laišku ir/ar SMS žinute. |
| 8. | **Reikalavimai Perkančiosios Organizacijos reklamai:** |
| 8.1. | Paslaugų tiekėjas privalo užtikrinti Perkančiosios organizacijos renginių vaizdinės ir spausdintinės reklamos sklaidą Paslaugų tiekėjo 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 paskyrose, naujienlaiškiuose netaikant jokių papildomų mokesčių |
| 8.2. | Išskiriami reklaminiai plotai bilietų platintojo internetiniame puslapyje ir kitose valdomose platformose: |
| 8.2.1. | Reklaminis baneris (head) Paslaugų tiekėjo valdomame tituliniame interneto portalo puslapyje pagrindinėje pozicijoje, mažiausiai 15 (penkiolika) savaičių per metus. |
| 8.2.2. | Iššokantys reklaminiai skydeliai (pop-up/pop-under) pagrindiniame internetiniame puslapyje mažiausiai 12 (dvylika) savaičių per metus; |
| 8.2.3. | Reklaminis baneris (head) Paslaugų tiekėjo valdomame tituliniame interneto portalo teatro rubrikos puslapyje pagrindinėje pozicijoje, mažiausiai 20 (dvidešimt) savaičių per metus. |
| 8.2.4. | Suteikti kitas Paslaugų tiekėjo reklamines pozicijas valdomame interneto portalo puslapyje pagal esamą poreikį (pvz. bėganti eilutė). |
| 8.3. | Paslaugų tiekėjas turi turėti galimybę siųsti naujienlaiškius segmentuojant vartotojus mažiausiai 12 (dvylika) kartų per metus. |
| 8.4. | Paslaugų tiekėjas turi turėti galimybę išskirti vietą reklamai ir pranešimams (*newsfeed ir story*) savo valdomuose socialinio tinklo Facebook paskyroje mažiausiai 40 (keturiasdešimt) kartų per metus. |
| 8.5. | Paslaugų tiekėjas turi turėti galimybę išskirti vietą reklamai ir pranešimams (*feed ir story*) savo valdomuose socialinio tinklo Instagram paskyroje mažiausiai 40 (keturiasdešimt) kartų per metus. |
| 8.6 | Rėmėjų ar svarbiausios anonsinės informacijos pateikimas elektroniniuose bilietuose mažiausiai 10 (dešimt) mėnesių per metus. |
| 8.7 | Reklama bilietų platintojo kasos monitoriuose mažiausiai 20 (dvidešimt) savaičių per metus. |
| 8.8 | Esant poreikiui spektaklių recenzijų, pranešimų spaudai, teatro naujienų talpinimas Paslaugų tiekėjo valdomose platformose ir jų partnerių puslapiuose. |
| 8.9. | Dalomosios reklaminės medžiagos platinimas bilietų platintojo vietose, renginiuose ir mugėse. |
| 9. | **Reikalavimai reklamai Perkančiosios organizacijos patalpos** |
| 9.1. | Perkančiosios organizacijos kasos patalpoje, nurodytoje 1 punkte galima tik Perkančiosios organizacijos renginių reklama. Išimtis taikoma reklamai kasos terminalo monitoriuose. |
| 9.2. | Paslaugų tiekėjas gali platinti bilietus į kitus, ne Perkančiosios organizacijos renginius. |
| 10. | **Reikalavimai bilietų platinimui ir jų atžvilgiu taikomiems įkainiams:** |
| 10.1. | Paslaugų tiekėjas privalo užtikrinti, jog jis visą sutarties galiojimo laikotarpį laikysis pasiūlyme nurodytų paslaugų tiekimo įkainių. |
| 11. | **Reikalavimai atsiskaitymui su Perkančiąja organizacija už išplatintus bilietus:** |
| 11.1. | Mėnesiui pasibaigus, paslaugų tiekėjas pateikia Perkančiajai organizacijai tris ataskaitas:   1. ataskaitą už per mėnesį parduotus bilietus sumą ir kiekį pagal spektaklius. 2. ataskaitą – pajamas už per mėnesį įvykusius spektaklius (išvardinant pagal spektaklius). Tai yra, kiek žiūrovų, kokių bilietų ir už kokią sumą per visą prekiavimo laikotarpį buvo parduota bilietų į įvykusį spektaklį ar renginį per mėnesį. 3. dovanų kuponų pardavimai bei aptarnauti trečių šalių dovanų kuponai per mėnesį (kiek dovanų kuponų nupirkta, kiek iškeista ir koks nepanaudotų dovanų kuponų likutis).   Paslaugų tiekėjas atsiskaito su Perkančiąja organizacija už per mėnesį parduotus bilietus per 5 (penkias) darbo dienas pasibaigus mėnesiui  pateikus mėnesinę bilietų platinimo ataskaitą. |
| 11.2. | Sutarties galiojimo laikotarpiu Perkančiajai organizacijai teikiama nemokama pardavimų ataskaitų realiu laiku paslauga ir sudaromos sąlygos nuotoliniu būdu stebėti bilietų pardavimo procesą. Ataskaitoje nurodomi išsamus bilietų pardavimo duomenys: ataskaita pagal kainas, pagal dienas, pagal nuolaidas ir akcijas, galimybė matyti kelis renginius vienoje ataskaitoje ir kt. (Pateikti ataskaitos DEMO versiją) |
| 11.3. | Paslaugų tiekėjas privalo savo sistemoje suformuoti pirkėjams sąskaitas-faktūras pdf arba kitu apsaugotu („užrakintu“) formatu ir sugeneruoti sąskaitų-faktūrų registrą xls arba kitu analogišku formatu bei pateikti jas Perkančiajai organizacijai. |
| 11.4. | Paslaugų tiekėjas, turėdamas Perkančiosios organizacijos įgaliojimą išrašyti sąskaitas, pateikia sąskaitą-faktūrą už bilietus, jei vartotojas jos pareikalauja. |
| 11.5. | Paslaugų tiekėjas įsipareigoja apmokyti 4 Perkančiosios organizacijos darbuotojus dirbti su bilietų administravimo ir ataskaitų sistemos moduliu. |
| 11.6. | Paslaugų tiekėjas atsako už duomenų ataskaitose teisingumą. |
| 12. | **Reikalavimai bilietų grąžinimui** |
| 12.1. | Atšaukus spektaklį ar pakeitus jo pavadinimą, datą, laiką, Paslaugos tiekėjas, gavęs informaciją iš Perkančiosios organizacijos, privalo ne vėliau kaip per 1 valandą informuoti apie tai kasos darbuotoją ir el. paštu žiūrovus, kurie pirko bilietus į atšauktą ar pakeistą renginį internetu, sms žinutėmis, kurie pirko bilietus kasoje. |
| 12.2. | Atšaukus spektaklį ar pakeitus jo pavadinimą, datą, laiką, pinigų už bilietus grąžinimas internetu ir kasoje turi prasidėti tą pačią dieną (įskaitant šeštadienį, sekmadienį). |