1. **Elektroniczny system sprzedaży e-bilet**

**Oprogramowanie do sprzedaży biletów (System) z instalacją i serwisem oparte na architekturze systemu (serwer/baza + aplikacje wykonawcze) w obrębie sieci wewnętrznej.** System musi współpracować z drukarkami fiskalnymi. System musi być zainstalowany na serwerze w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający nie dopuszcza rozwiązań polegających na utrzymaniu serwera bazy danych oprogramowania przez Oferenta na jego własnych zasobach lub zasobach hostingowych firm trzecich.

Dostarczony System powinien umożliwiać sprzedaż biletów w siedzibie Zamawiającego także w przypadku utraty połączenia z Internetem. System musi możliwość rozbudowy o kolejne stanowiska kasowe, kontroli dostępu oraz biletomat.

Oferowany System musi być w pełni gotowy i posiadać wszystkie wymienione, wymagane funkcjonalności na dzień składania oferty.

**Funkcje oprogramowania:**

**Stanowisko administracyjne, zarządzające i raportujące** – jedna licencja na „n” stanowisk, instalowany na komputerach kasowych i managerskich. Aplikacja musi działać w środowisku systemu operacyjnego dostarczonego razem z komputerem kasowym z możliwością:

* ustawienia minimum 3-stopniowej hierarchii uprawnień dla grup użytkowników (kasjer, kierownik, administrator),
* definiowania dowolnej liczby sal/widowni jedno lub wielosektorowych, numerowanych i nienumerowanych, umożliwiających obsługę seansów, spektakli, koncertów, warsztatów i wystaw,
* definiowania różnych schematów biletowych, 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,
* rozliczeń tantiem z uwzględnieniem wartości zaliczek,
* 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,
* zdefiniowania dostępności ograniczonych ilości biletów w preferencyjnych cenach dla Klienta lojalnościowego,
* sprzedaży biletów grupowych oraz wielokrotnych z określonym czasem obowiązywania,
* udostępnienia danego wydarzenia do sprzedaży internetowej wyłącznie dla posiadaczy biletów na poprzednią edycję tego wydarzenia (sprzedaż zamknięta),
* zdefiniowania do biletu domyślnej podpowiadanej płatności,
* dynamicznego cennikowania: zaprogramowania z wyprzedzeniem automatycznych zmian cen wybranych biletów zależnie od a) czasu pozostałego do wydarzenia b) czasu wyświetlania danego wydarzenia,
* zdefiniowania automatycznych powiązań biletów i produktów oraz biletów w pakiety,
* grupowania produktów oraz definiowania im odrębnych cen do sprzedaży stacjonarnej i internetowej,
* udostępnienia wydarzeń odwołanych do zwrotu w Kasie środków po upływie wydarzenia,
* zdefiniowanie produktów typu zaliczka lub dopłata,
* samodzielnego definiowania rabatów procentowych i kwotowych,
* generowania raportów z możliwością eksportu do ogólnie dostępnych narzędzi (ogólnie dostępne oprogramowanie biurowe), dostępne typy plików: rpt, xls, doc, xml, pdf, xlsx, rtf, csv.
* wydzielenia w raportach grupy wybranych wydarzeń.
* W szczególności raporty powinny zawierać:
* **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 rozbiciu 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 dla dystrybutora zawierający możliwość rozliczenia:**
* a) Każdego tytułu danego dystrybutora,
* b) Oddzielnie wszystkich tytułów danego dystrybutora,
* c) Łącznie wszystkich dystrybutorów,
* d) Z uwzględnieniem kwot przypadających na PISF, SFP i ZAiKS.
* **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.
* **Raport z frekwencji godzinowej** pokazujący Aktywność Klientów w określonych przedziałach czasowych.
* **Raport dla PISF,**
* **Raport ZAiKS.**

**Zintegrowane stanowisko sprzedaży (kasa)** jedna licencja na „n” stanowisk - moduł kasowy instalowany na komputerze kasowym. Wszystkie stanowiska kasowe muszą być połączone poprzez sieć LAN z serwerem bazodanowym, sprzedaż musi następować w czasie rzeczywistym. Aplikacja musi działać w środowisku systemu operacyjnego dostarczonego razem z komputerem kasowym z możliwością:

* zastosowania monitora dotykowego dla kasjera,
* zastosowania aplikacji na mniejszych formatach sprzętowych (tablety, notepady) w tym nowoczesnych funkcji nawigacji przy pomocy swipe’a,
* ustawienia repertuaru według kalendarza dziennego lub miesięcznego oraz według układu po tytule, grupie tytułów, kalendarzu i lokalizacji/sali,
* użycia jednego wielofunkcyjnego urządzenia – drukarki fiskalnej - do wydruku paragonu fiskalnego, biletu, potwierdzenia z terminala oraz faktury VAT,
* 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 musi być zintegrowany 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, podglądzie zajętości sali dla kupującego oraz podsumowania transakcji,
* automatycznego zwalniania rezerwacji i ponownej sprzedaży zwolnionego miejsca,
* wystawiania dokumentów KP/KW,
* ustawienia 2 trybów wygasania rezerwacji: X dni od jej złożenia oraz Y minut od terminu wydarzenia,
* sprzedaży biletów spersonalizowanych jak również biletów anonimowych,
* sprzedaży na nietypowe formy płatności (niepieniężne odpowiedniki pieniądza honorowane na podstawie umów barterowych – reguły ilościowo-wartościowe akcji partnerskiej definiowane w module administracyjnym),
* przyjmowania zwrotów biletów zarówno kupionych w kasie, jak również w internecie przez moduł online oraz biletomat,
* przy zwrocie biletu możliwość ustawienia dodatkowego wydruku potwierdzenia zwrotu jako biletu na drukarce biletowej z kwotą zwrotu lub potwierdzenia w formacie A4,
* zapisywania i edytowania danych klientów (imię, nazwisko, adres, telefon, mail),
* możliwość przypisywania kart typu Mifare do klientów (karty wykorzystywane jako nośniki informacji

o biletach),

* wydruku na bilecie i/lub rezerwacji kodu kreskowego,
* jednoczesnej sprzedaży biletów na wiele wydarzeń,
* edytowania każdej pozycji koszyka biletowo-produktowego niezależnie od jej kolejności oraz możliwość wyświetlenia koszyka produktowego na ekranie dla Klienta,
* ewidencjonowania krotności użyć biletów wielokrotnych z wydrukiem lub bez,
* drukowania paragonu z NIP-em firmy lub bez NIP-u w przypadku osoby fizycznej,
* dodatkowy przycisk do ponownej wysyłki biletu pdf na wskazany adres – opcja dla kasjera,
* późniejszej rozbudowy systemu o kolejne moduły jak również o kolejne punkty sprzedaży
* moduł kasowy musi mieć możliwość rozszerzenia o zintegrowaną sprzedaż gastronomi z pełną gospodarką magazynową.

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

* automatycznej rezerwacji i sprzedaży biletów 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, kod pocztowy, NIP (obligatoryjnie lub nie),

* możliwości wybrania formy dostawy zamówionych biletów:
* odbiór osobisty w kasie biletowej;
* wydruku biletu domowego i elektronicznej jego weryfikacji/kontroli dostępu;
* biletu mobilnego (potwierdzenie zakupu przekazywane na telefon komórkowy) i elektronicznej jego weryfikacji/kontrola dostępu;
* dostawy Kurierem za dodatkową opłatą;
* dostawy Pocztą za dodatkową opłatą;
* zamówienia biletu elektronicznego z kodem kreskowym 2D,
* wywołania biletu bezpośrednio z aplikacji (na stronie www) za pomocą unikalnego kodu PIN,
* dostosowywania do layoutu strony WWW Zamawiającego pod względem kolorystycznym i innych elementów wizualnych (grafika, czcionka, logotyp),
* obsługi szybkich płatności za złożone zamówienie za pośrednictwem firmy pośredniczącej – podpisanie umowy z operatorem płatności jest po stronie Zamawiajacego – nie dopuszcza się rozwiązania, gdzie sprzedawcą biletów jest Oferent,
* integracji elektronicznego systemu e-bilet ze stroną www Oferenta (internauta przenoszony na salę bezpośrednio po kliknięciu w godzinę wyświetlania konkretnego wydarzenia) zawierającego w sobie szczegóły wydarzenia w tym plakat, galerię zdjęć, opis, datę premiery itp.,
* zakupu kilku biletów na kilka różnych wydarzeń – koszyk,
* ustawienia kilku wersji językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej,
* wyświetlenia w jednym widoku pełnej mapy sali, po kliknięciu w sektor pojawia się szczegółowa mapa

z wyborem miejsc,

* sprzedaży produktów nie magazynowych w cenach nominalnych lub promocyjnych,
* rozdzielenia sprzedaży biletów od produktów nie magazynowych: widz ma mieć możliwość kupienia w jednej transakcji:
* tylko biletu(-ów),
* tylko produktu(-ów),
* biletu(-ów) i produktu(-ów)
* wysyłki oddzielnej wiadomości e-mail na określony wcześniej adres pod warunkiem pozytywnego opłacenia transakcji internetowej, w której a) znajduje się sam produkt b) znajduje się produkt oraz co najmniej jeden bilet. Wiadomość będzie zawierała podsumowanie transakcji, czyli co zostało zamówione, jaki jest sposób odbioru produktu, ewentualne dane wysyłki. Dodatkowy mail z podsumowaniem transakcji nie będzie wysyłany do obsługi jeżeli w transakcji nie będzie chociaż jednego produktu – funkcja wspierająca obsługę sprzedaży i wysyłki produktów online,
* sprzedaży biletów grupowych oraz preferencyjnych biletów specjalnych powiązanych z kartą lojalnościową,
* sprzedaży biletów w trybie ograniczonym tylko dla posiadaczy biletów na poprzednią edycję danego wydarzenia,
* udostępnienia przez Klienta informacji o zakupionym bilecie na Facebooku z linkiem sprzedażowym,
* rozdzielenia rezerwacji od sprzedaży internetowej (Zamawiający decyduje, na które wydarzenia ma być dostępna rezerwacja i sprzedaż, a na które tylko sprzedaż),
* wyświetlania dostępnych miejsc do sprzedaży oraz dezaktywowania wydarzeń wyprzedanych,
* stosowania dopłat internetowych do biletu,
* automatycznego wystawienia i przesłania mailem faktury VAT,
* automatycznego pobrania danych firmy z GUS po wpisaniu w formularzu prawidłowego numer NIP. Gdy NIP nie zostanie odnaleziony zostanie wyświetlona notka *„NIP nie odnaleziony w bazie GUS”*. Ilość prób pobrania danych z GUS jest regulowana ustawieniem w systemie, gdy zostanie przekroczona zostanie wyświetlony komunikat *„Przekroczono ilość prób spróbuj ponownie za xx sekund”* (xx – czas odliczany do ponownej możliwości pobrania danych,
* rozdzielenia osoby prywatnej od firmy: dla osoby prywatnej pole NIP jest nieaktywne – nie ma pobierania danych z GUS,
* dostosowanie dla osób niedowidzących (czcionka, kontrast),
* dane o Klientach z dystrybucji internetowej muszą zasilać bazę danych Zamawiającego, która ma prawo zdefiniować i zbierać zgody klientów (do 5 rodzajów) do własnej administracji, bez partnerów pośredniczących,

**Moduł elektronicznej kontroli biletów** jedna licencja na „n” stanowisk - umożliwiający elektroniczną weryfikację biletów za pomocą smartfonów lub terminali mobilnych (czytników) z systemem Android. Zapewniający:

* współpracę bezpośrednio z systemem sprzedaży, zarówno internetowej jak i kasowej,
* możliwość generowania raportów oraz analizy bieżących zdarzeń (w module administracyjnym),
* wyświetlanie na smartfonie/terminalu odpowiednich komunikatów skojarzonych z określonym statusem transakcji. Lista możliwych wyników kontroli biletowej:

1. Weryfikacja biletu przebiegła prawidłowo (bilet poprawny na wybrane wydarzenie) – kolor zielony wyświetlany na ekranie. Dodatkowo wyświetlane są informacje: imię i nazwisko, wydarzenie, termin, lokalizacja (sala), liczba biletów, szczegóły biletów (typ biletu, cena, w przypadku Sali numerowanej: rząd i miejsce). Możliwość wybrania kilku biletów i weryfikacji częściowej.
2. Bilet został już wykorzystany o … [godzina], [data] - kolor czerwony wyświetlany na ekranie. Dodatkowo wyświetlane są informacje: imię i nazwisko, wydarzenie, termin, lokalizacja (sala), liczba biletów, szczegóły biletów (typ biletu, cena, w przypadku Sali numerowanej: rząd i miejsce).
3. Brak biletu w systemie lub bilet nieważny na wybrane wydarzenie - kolor czerwony wyświetlany na ekranie.

* możliwość wyjścia ze strefy (sali) i ponownego wejścia po kolejnej weryfikacji biletu,
* możliwość konfiguracji ustawień aplikacji z poziomu użytkownika: możliwość wpisania nr IP bramki oraz wybrania aktywnych bramek (sal), do których ma być przypisany czytnik lub smartfon.

Do modułu elektronicznej kontroli biletów używana będzie sieć WiFi w kinie, w przypadku smartfonów sieć WiFi lub sieć GSM.

**Integracja z terminalami płatniczymi** – umożliwiająca zautomatyzowanie procesu płatności kartami płatniczymi podłączonymi do stanowisk kasowych. Zapewniająca:

* automatyczne przesłanie kwoty płatności na terminal płatniczy po wybraniu przez kasjera formy płatności: karta kredytowa/płatnicza,
* wydrukowanie biletu oraz paragonu musi następować dopiero po prawidłowo przeprowadzonej płatności na terminalu płatniczym,
* w przypadku odrzucenia płatności przez terminal, kasjer musi mieć możliwość zmiany typu płatności np. na gotówkę,
* wydruk potwierdzenia na drukarce fiskalnej.

1. **Serwis oprogramowania w okresie 24 miesięcy od dnia zainstalowania systemu**

W ramach serwisu ma być zapewnione:

* zdalna pomoc 7 dni w tygodniu w godzinach 10:00-20:00,
* zdalna pomoc techniczna i merytoryczna,
* aktualizacje oprogramowania,
* gwarantowane w umowie czasy reakcji serwisu.

1. **Wymagania dotyczące sprzętu**

1. Minimalne wymagania techniczne dotyczące sprzętu komputerowego:

* 1. Serwer centralny musi zapewniać wystarczającą moc obliczeniową, poziom bezpieczeństwa danych oraz dostępności
  2. Opóźnienia w komunikacji stanowisk kasowych a serwerem powinny być <1s
  3. Na serwerze zostanie zainstalowany system operacyjny Microsoft Windows
  4. Na serwerze zostanie zainstalowane oprogramowanie systemu sprzedaży biletów wraz z bazą danych SQL
  5. Serwer o parametrach minimalnych – 1 szt.:
* Procesor czterordzeniowy, 8MB Cache
* 32 GB DDR4 pamięci RAM lub więcej
* 2 dyski SSD o pojemności min. 480 GB każdy
* Sprzętowy kontroler pamięci masowej RAID
* Karta sieciowa: 2 x Gbit/s Ethernet
* Karta graficzna: min. 16 MB
* Porty: 3 porty USB, 1 port VGA, 1 port szeregowy
* Serwerowy system operacyjny np. Microsoft Windows 2022 Server Essential lub równoważny
* Gwarancja producenta: 36 miesięcy Next Business Day ProSupport
  1. UPS do serwera o parametrach minimalnych – 1 szt.:
* moc pozorna: minimum 750 VA
* moc skuteczna: minimum 400 W
* Liczba gniazdek z utrzymaniem zasilania: minimum 3 szt.
* Czas podtrzymania przy obciążeniu 50%: minimum 8 min
* Automatyczna regulacja napięcia AVR
* Diody sygnalizacyjne: LED
* Alarmy dźwiękowe
* Gwarancja producenta: minimum 24 miesiące
  1. Komputer kasowy o parametrach minimalnych – 1 szt.:
* Komputer typu All-In-One
* Procesor 14-to rdzeniowy, 14-ej generacji
* 16 GB DDR4 pamięci RAM lub więcej
* 1 dysk SSD o pojemności min. 256GB
* Ekran dotykowy min. 23,8”, Full HD
* Łączność: WiFi 802.11a/b/g/n/ax, LAN 10/100/1000 Mbps, Bluetooth
* Karta graficzna: zintegrowana
* Porty: min. 4x USB, 1x Display Port, 1x RJ-45
* W zestawie: klawiatura i mysz bezprzewodowa
* System operacyjny wersja Pro np. Microsoft Windows 11 Pro lub równoważny
* Gwarancja producenta: 36 miesięcy Next Business Day ProSupport  
  1. Monitor dodatkowy dla widza o parametrach minimalnych – 1 szt.:
* Przekątna ekranu: minimum 19,5 cali
* Rodzaj matrycy: LED
* Zalecana rozdzielczość obrazu: min. 1600 x 900 pikseli (HD+)
* Złącza wejściowe:
  + 15-stykowe D-Sub
  + Display Port
* Gwarancja producenta: minimum 24 miesięcy
  1. UPS do stanowiska kasowego o parametrach minimalnych – 1 szt.:
* moc pozorna: minimum 650 VA
* moc skuteczna: minimum 375 W
* Liczba i rodzaj gniazdek z utrzymaniem zasilania: 4 szt.
* Automatyczna regulacja napięcia AVR
* Zimny start
* Diody sygnalizacyjne: LED
* Sygnalizacja dźwiękowa
* Gwarancja producenta: minimum 24 miesiące
  1. Drukarka fiskalna o minimalnych parametrach – 1 szt.:
* Współpraca z komputerem PC
* Komunikacja z Centralnym Repozytorium Kas (CRK)
* Szerokość papieru: 57 mm oraz 80 mm
* Długość rolki: 100m
* Obcinacz papieru
* Wyświetlacz kolorowy 4,3”, działający w trybie High Color, obrotowy, zintegrowany
* Złącza komunikacyjne: USB
* Liczba stawek PTU: 7
* Gwarancja producenta: 24 miesiące
  1. Mobilny czytnik do weryfikacji biletów o minimalnych parametrach – 1 szt.:
* Procesor: Ośmiordzeniowy 1,8 GHz
* Pamięć: 3 GB RAM/32 GB pamięci Flash
* System operacyjny: Android 11 lub równoważny
* Bateria litowo-jonowa, wymienna, do ponownego ładowania: 3300 mAh
* Skanowanie: Imager 1D i 2D
* Pojemnościowy panel dotykowy, wielodotykowy
* Kolorowy wyświetlacz HD 5,0 cali (1280 × 720), podświetlenie LED
* Połączenia sieciowe: WLAN, WPAN, USB 2.0
* Klawiatura ekranowa
* MicroSD 128GB
* Temperatura pracy: od -10°C do 50°C
* Norma odporności: IP67
* Powiadomienia: sygnał dźwiękowy, kolorowe diody LED, wibracja
* Dodatkowe wyposażenie: kabel komunikacyjno-ładujący USB C, zasilacz
* Przycisk skanowania po każdej stronie, regulacja głośności, włącznik
* Kolor: Czarny
* Gwarancja producenta: minimum 24 miesięcy