

Protokol z předběžné tržní konzultace

K připravované veřejné zakázce malého rozsahu „SOČR – rezervační a prodejní systém vstupenek“

Datum a čas konání: úterý 5. listopadu 2019 od 13:00 hodin
Místo konání: místnost č. B 617, Římská 13, 120 00 Praha 2

Přítomní zástupci za zadavatele (ČRo):

- **MgA. Jakub Čížek**, ředitel SOČR
- **Marie Šnokhausová**, producent
- **Ing. Eva Pololáníková**, brand manager
- **Bc. Eva Gottová**, specialista veřejných zakázek

Přítomní zástupci za dodavatele (Perfect System, s.r.o. – vstupenkový a rezervační systém Colosseum):

- **Martin Svoboda**, obchodní manažer

Zápis z průběhu jednání:

1) Úvod

- Úvodem podepsali všichni přítomní zástupci zadavatele i dodavatele Prezenční listinu účastníků, která tvoří přílohu č. 1 tohoto písemného protokolu, čímž zároveň vyjádřili souhlas se skutečností, že z této předběžné tržní konzultace bude pořízen zvukový záznam, který bude sloužit výhradně k účelu vypracování písemného protokolu.
- Eva Gottová dále informovala všechny zúčastněné osoby, že písemný protokol bude následně všem účastníkům předběžné tržní konzultace zaslán ke schválení a poté bude zveřejněn na profilu zadavatele. Dále upozornila zástupce dodavatele, že má právo označit informace, které by případně mohly v budoucnu narušit hospodářskou soutěž, za důvěrné. Takové informace následně nebudou součástí veřejného písemného protokolu.

2) Průběh jednání

ČRo

- Společnost Perfect System, s.r.o. je stávajícím dodavatelem ČRo, není proto nutná podrobná prezentace SOČR.
- Seznámení s osnovou předběžné tržní konzultace (dále jen „PTK“), do které byli osloveni 3 dodavatelé
 - Ticketing – otázka konstantnosti nákupních zvyklostí cílové skupiny, prodej abonentek, cca 60%volných vstupenek via on-line systém (majorita stále není absolutní)
 - Propagace
 - Reference, hodnotící kritéria a jejich váhy, otázka cenotvorby (paušál + provize)
 - Trendy vývoje nových technologií
- Prezentace předmětu plnění veřejné zakázky a předpokládané doby uzavření kontraktu na 4 roky
- Informace o koncertní sezoně v počtu cca 25/26 akcí, stávající sály (3 objekty – Rudolfinum (Dvořákova síň), Forum Karlín a nově Anežský klášter)
- Zadavatel nečeká pro další sezony podstatné změny ani větší expanzi do nových prostor

Perfect System s.r.o.

- Ticketing/prodej softwaru – jedna část aktivit

- Zákaznické služby – druhá část aktivit (full servis pro klienta)
- Příklady referencí viz Pražské jaro, Dvořákova Praha, Česká filharmonie, Symfonický orchestr hl. města Prahy, Český národní symfonický orchestr...
- Existuje vícero možností řešení:
 - Klient si koupí rezervační a vstupenkový systém a vše si spravuje sám (od zadání akcí po systém abonentek).
 - Kompletní outsourcing rezervačního a vstupenkového systému poskytovatelem (stávající systém ČRo).
 - Možné varianty obou předchozích řešení.
- Požadavek na dané řešení je nutné v zadávacím řízení dobře specifikovat

ČRo

- Zadavatel bude v každém případě pokračovat stávajícím systémem

Perfect System s.r.o.

- Otázka abonentních vstupenek – velmi specifické, konzervativní publikum
- Vstupenky do mobilu – novinka via QR kód včetně zapůjčení čtecího zařízení
- Schopnost propojení měřících kódů web stránek (statistiky chování návštěvníka)

ČRo

- Otázka tzv. „mizení“ klienta na jiné stránky...
- Toto má vliv na opuštění stránky a na jejich relevanci, a to přestože koncový klient toto nepozná.

Perfect System s.r.o.

- Možnost užšího propojení webových stránek je jistě reálný, ale vyžaduje větší spolupráci IT kolegů ČRo
- Určitě je toto k diskuzi
- Možnost zobrazovat doménu ČRo/adresa zůstává zachována
- Otázka složitosti přístupu k nákupu via web ČRo, tzv. aplikovat „méně kliků“ (příklad vyprodaných vstupenek)
- HODNOTÍCÍ KRITERIA – uveden příklad VZ Národní Muzeum (60% kvalita-funkcionality/40% nabídková cena)
- Platba paušálem + procentní sazbou (pro výpočet nabídkové ceny bude uvedena variantní možnost)

ČRo

- PROPAGACE
- Newsletter a jeho význam, režim monotematického newsletteru pro SOČR
- Otázka, zda jde o součást spolupráce, či zda jde o službu nad rámec nabídkové ceny.

Perfect System s.r.o.

- 2 Newslettery/rok jsou součástí stávající spolupráce, otázka cílených kontaktů dle typu akce (vždy v souladu GDPR)
- Nad tento rámec je možné objednat na základě placených služeb další Vámi vybrané promo akce.
- Otázka bannerových akcí – neexistuje v klasické podobě, ale výběr provádí přímo redakční rada poskytovatele nebo jde o placenou službu
- Otázka cílových skupin – Možnost otegovat jednotlivé akce, např. balety (specifická cílová skupina), respektive pracovat s cílovými skupinami a nasměrovat jim konkrétní nabídky na základě historie nákupů včetně možných filtrů (databáze cca 200.000 kontaktů)
- Personalizovaná nabídka pouze po přihlášení/registraci na webu poskytovatele možná prozatím není.
- *Návštěvnost webu včetně sociálních sítí bude následně písemně doplněna...*
- Databáze výhradně klientů SOČR je připravena k exportu a ČRo je může kdykoli oslovit.
- Nad tento rámec je poskytovatel schopen oslovit celou základnu svých klientů.
- Existence NJ a AJ mutace
- Otázka mobilní aplikace - výhradně na zakázku (např. Cinestar), obecná mobilní aplikace není k dispozici, dělá se na míru danému zákazníkovi. Poskytovatel preferuje responsivní design svého webu.
- Reporting uživatelů a jejich chování - vyhodnocení dat návštěvnosti/aktivita návštěvníka (využití v oblasti remarketingu)...*Podrobnější prezentace bude zaslána*
- Elektronický guest list – odesílání on-line vstupenek je možné a poskytovatel takovou možností disponuje, následně je na koncovém uživateli, jestli si vstupenku vytiskne či uloží do mobilu...

3) Závěr

Předběžná tržní konzultace včetně audiozáznamu byla ukončena ve 13:50 hod.

Příloha č. 1 – Prezenční listina účastníků

Za správnost zápisu a vyhotovení: Bc. Eva Gottová, specialista veřejných zakázek